

CONSORZIO GENERALE EDILE

Sede Legale: Via Don Milani, 18 Agliana (PT) 51031

Sede Operativa: Via Montalese, 391 Montemurlo (PO) 59013

Manuale del Sistema di Gestione Ambiente

UNI EN ISO 14001:2015

	Data	Soggetto	Firma
Elaborazione	03/05/21	Q&S – Qualità e Sicurezza SRL	
	03/05/21	RSGA-Direzione VINCENZO PUZZANGARA	
Approvazione	03/05/21	RSGA-Direzione VINCENZO PUZZANGARA	

Revisione	Data	Modifiche
00	15/03/2021	Redazione manuale
01	03/05/2021	Revisione del manuale



Q. & S. - Qualità & Sicurezza S.r.l.

C.C.I.A.A. 469487 - Tribunale 69472 - Cap. Soc. € 10.400,00
Via Garibaldi 7r - 50123 Firenze
S.O. Via Valentini, 7 – 59100 Prato

Tel. 0574-1826468
e-mail: info@ges.toscana.it

pag. 1

Indice

1. PREMESSA	3
1.1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	4
1.2 STRUTTURA DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	6
2. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	8
2.1 GENERALITA' DELL'AZIENDA	9
2.2 ESIGENZE E ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE	11
3. LEADERSHIP	16
3.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE	17
3.2 POLITICA INTEGRATA	17
3.3 RUOLI, RESPONSABILITA' E AUTORITA'	19
4. PIANIFICAZIONE	21
4.1 AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI ED OPPORTUNITA'	22
4.2 OBIETTIVI, TRAGUARDI E PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO	25
5. SUPPORTO	26
5.1 RISORSE	26
5.2 COMPETENZA	27
5.3 CONSAPEVOLEZZA	29
5.4 COMUNICAZIONE	30
5.5 INFORMAZIONI DOCUMENTATE	31
6. ATTIVITA' OPERATIVE	34
6.1 PIANIFICAZIONE	34
6.2 RAPPORTI CON LE TERZE PARTI	36
6.3 PREPARAZIONE E RISPOSTA ALLE EMERGENZE	36
6.4 CONTROLLO DEI PROCESSI, PRODOTTI E SERVIZI	38
7. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	39
7.1 MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE	39
7.2 AUDIT DEL SISTEMA DI GESTIONE	40
7.3 RIESAME DELLA DIREZIONE	42
8 MIGLIORAMENTO	44
8.1 NON CONFORMITA' E AZIONI CORRETTIVE	44
8.2 MIGLIORAMENTO CONTINUO	45



1. PREMESSA

Il presente manuale descrive, documenta, coordina ed integra la struttura organizzativa, le responsabilità e tutte le attività che regolano l'implementazione, la gestione ed il funzionamento del Sistema di Gestione Integrato, predisposto allo scopo di:

- Garantire la salvaguardia dell'ambiente, nel rispetto delle norme cogenti e volontarie applicabili;
- Implementare le attività di miglioramento continuo.

Il Manuale integrato è voluto dalla Direzione, quale strumento aziendale che consenta a tutto il personale di comprendere, attuare e sostenere i principi, gli impegni e gli obiettivi stabiliti nella Politica integrata.

Il presente Manuale è redatto in linea con la norma UNI EN ISO 14001:2015, esso deve essere letto ed utilizzato integrando il contenuto di ogni sezione con le procedure e le istruzioni in esso richiamate.

Risk Based Thinking

Il Risk Based Thinking è un modo di valutare la gestione aziendale dagli aspetti potenzialmente critici, che non si concentra solo sui rischi tradizionali, ma che valuta anche tutti i rischi che potrebbero derivare dal modo di funzionare dell'azienda e dalle relazioni che l'azienda intrattiene con soggetti esterni. Viene effettuata un'analisi del contesto e dei processi, in pratica viene valutato il rischio che ciascun processo non raggiunga i risultati, ovvero gli obiettivi del Sistema; e vengono programmate azioni volte ad eliminare i rischi o a ridurre la probabilità che si verifichino. Oltre a questo, il pensiero basato sul rischio consente di identificare anche le opportunità di miglioramento.

Termini e definizioni

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

Sistema di gestione ambientale: Parte del sistema di gestione utilizzata per gestire aspetti ambientali, adempiere gli obblighi di conformità e affrontare rischi e, opportunità.

Politica ambientale: Orientamenti e indirizzi di un'organizzazione relativi alla prestazione ambientale, come formalmente espressi dalla sua alta direzione.

Organizzazione: Persona o gruppo di persone avente funzioni proprie con responsabilità, autorità e interrelazioni per conseguire i propri obiettivi.

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

Parte interessata: Persona od organizzazione che può influenzare, essere influenzata, o percepire se stessa come influenzata da una decisione o attività. Esempio: Da clienti, comunità, fornitori, enti regolatori, organizzazioni non governative, investitori e dipendenti.

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 interagisce o può interagire con l'ambiente.

Condizione ambientale: Stato o caratteristica dell'ambiente come determinato in un momento (definito) stabilito nel tempo.

Impatto ambientale: Modificazione dell'ambiente, negativa o benefica, causata totalmente o parzialmente dagli aspetti ambientali di un'organizzazione.

Obiettivo ambientale: Obiettivo deciso dall'organizzazione coerente con la sua politica ambientale.



Q. & S. - Qualità & Sicurezza S.r.l.

C.C.I.A.A. 469487 - Tribunale 69472 - Cap. Soc. € 10.400,00

Via Garibaldi 7r - 50123 Firenze
S.O. Via Valentini, 7 - 59100 Prato

Tel. 0574-1826468

e-mail: info@ges.toscana.it

pag. 3

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

Competenza: Capacità di applicare conoscenze ed abilità per conseguire gli esiti attesi.

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

Processo: Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano input in output.

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

Azione correttiva: Azione per eliminare la causa di una non conformità e per prevenirne la ripetizione.

Efficacia: Grado di realizzazione delle attività pianificate e di conseguimento dei risultati pianificati.

Indicatore: Rappresentazione misurabile della condizione o stato delle operazioni, della gestione o delle condizioni.

1.1 Scopo e campo di applicazione

Lo scopo e campo di applicazione del sistema di gestione ambientale è previsto per chiarire i confini fisici e organizzativi ai quali si applica. Nella definizione dello scopo e campo di applicazione, la credibilità del sistema di gestione ambientale dipende dalla scelta dei confini dell'organizzazione. Una volta che l'organizzazione afferma di conformarsi alla norma, si applica il requisito di rendere la dichiarazione dello scopo e campo di applicazione disponibile alle parti interessate. Nel determinare il campo di applicazione, l'organizzazione deve considerare:

- a) i fattori esterni ed interni;
- b) gli obblighi di conformità;
- c) le sue unità organizzative, funzioni e confini fisici;
- d) le sue attività, prodotti e servizi;
- e) la sua autorità e abilità ad esercitare controllo e ad influenzare.

Una volta definito il campo di applicazione, tutte le attività, tutti i prodotti e tutti i servizi dell'organizzazione che rientrano in tale campo di applicazione devono essere compresi nel sistema di gestione ambientale. Il campo di applicazione deve essere mantenuto come informazione documentata ed essere disponibile alle parti interessate. Per raggiungere gli esiti attesi, compreso l'accrescimento delle proprie prestazioni ambientali, l'organizzazione deve stabilire, attuare, mantenere e migliorare in modo continuo un sistema di gestione ambientale, compresi i processi necessari e le loro interazioni, in conformità ai requisiti della presente norma internazionale.

La norma 14001:2015 è destinata all'utilizzo da parte di un'organizzazione che cerca di gestire le proprie responsabilità ambientali in un modo sistematico, che contribuisca al pilastro ambientale della sostenibilità; aiuta un'organizzazione a raggiungere gli esiti attesi del proprio sistema di gestione ambientale, che forniscano valore per l'ambiente, per l'organizzazione stessa e per le parti interessate. Coerentemente con la politica ambientale dell'organizzazione, gli esiti attesi di un sistema di gestione ambientale comprendono:

- miglioramento delle prestazioni ambientali;
- soddisfacimento degli obblighi di conformità;
- raggiungimento degli obiettivi ambientali.

La 14001 è applicabile a qualsiasi organizzazione, a prescindere dalle dimensioni, tipo e natura, e si applica



Q. & S. - Qualità & Sicurezza S.r.l.

C.C.I.A.A. 469487 - Tribunale 69472 - Cap. Soc. € 10.400,00

Via Garibaldi 7r - 50123 Firenze
S.O. Via Valentini, 7 - 59100 Prato

Tel. 0574-1826468

e-mail: info@ges.toscana.it

pag. 4

agli aspetti ambientali delle attività, prodotti e servizi che l'organizzazione determina di poter controllare o influenzare, considerando una prospettiva del ciclo di vita. Essa non stabilisce alcun criterio specifico di prestazione ambientale e può essere utilizzata, in tutto o in parte, per migliorare in modo sistematico la gestione ambientale.

L'azienda intende volontariamente adottare un Sistema di Gestione Integrato Ambiente che integri obiettivi e politiche per l'ambiente. Questo si applica all'intera organizzazione, a tutte le attività svolte dall'azienda (dall'approvvigionamento delle materie prime, alla gestione dei lavori tramite terzi, alle attività amministrative), specificate più dettagliatamente al capitolo 2. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE. Il Sistema definisce le modalità per individuare, all'interno della struttura organizzativa aziendale, le responsabilità, le procedure, i processi e le risorse per la realizzazione della politica aziendale. Il presente Manuale e tutta la documentazione a cui fa riferimento si applicano a tutti i processi aziendali svolti.

Il Manuale, anche attraverso il richiamo alle procedure, intende fornire a tutto il personale precise norme di comportamento sui temi inerenti il rispetto dell'ambiente al fine di assicurare il raggiungimento di un livello qualitativo capace di soddisfare pienamente e con continuità nel tempo, le aspettative dei clienti. Inoltre, costituisce un utile strumento informativo generale, nei confronti dell'esterno, sul sistema integrato di gestione. Le disposizioni contenute nel Manuale si applicano a tutte le attività aziendali al fine di:

- 1) Fornire con regolarità un prodotto che soddisfi i requisiti del cliente;
- 2) Assicurare il rispetto dell'ambiente, mediante un controllo degli aspetti ambientali legati all'organizzazione e i conseguenti impatti;
- 3) Garantire il rispetto delle disposizioni cogenti applicabili in materia ambientale;
- 4) Definire l'organizzazione, i processi, le responsabilità e le modalità di svolgimento delle attività e dei processi interni fondamentali.

Lo scopo del sistema è di:

- a. soddisfare la "POLITICA per l'AMBIENTE" e raggiungere gli obiettivi ed i traguardi definiti;
- b. dimostrare la propria capacità di fornire con regolarità prodotti e servizi, nonché capacità organizzative e gestionali fondate sulla salvaguardia dell'ambiente e sull'innovazione;
- c. migliorare le proprie prestazioni ambientali, contribuendo alla protezione dell'ambiente ed alla prevenzione dell'inquinamento;
- d. gestire, nella logica della prevenzione, i rischi e le opportunità in materia in modo da soddisfare le aspettative delle parti interessate rilevanti;
- e. accrescere la soddisfazione dei propri clienti e delle parti interessate rilevanti interne ed esterne all'organizzazione, attraverso l'applicazione efficace del sistema di gestione, ivi inclusi i processi relativi al miglioramento del sistema e l'assicurazione della conformità ai requisiti del cliente ed a quelli cogenti applicabili;
- f. dimostrare la conformità ai requisiti della norma UNI EN ISO 14001 e garantire il rispetto delle prescrizioni legali applicabili;
- g. tenere sotto controllo e migliorare il sistema e gli eventuali processi che determinano la conformità del prodotto / servizio ai requisiti dei clienti e ai requisiti cogenti applicabili;
- h. razionalizzare l'attività e raggiungere i propri obiettivi di ambientali;
- i. rilevare eventuali non conformità, di processo e di sistema, e tenere sotto controllo le modalità di gestione di tali non conformità;
- l. prevenire, con opportune azioni correttive/preventive, il ripetersi/verificarsi di non conformità.



Lo scopo del presente Manuale è di descrivere sinteticamente la struttura ed i contenuti del SISTEMA INTEGRATO DI GESTIONE AMBIENTE, è pertanto utilizzato per:

- informare e guidare tutti gli addetti che operano nello svolgimento del loro lavoro;
- informare e guidare tutti gli addetti aziendali nello svolgimento del loro lavoro e nella gestione dell'ambiente;
- fornire ai valutatori esterni, compresi gli ispettori dell'ORGANISMO DI CERTIFICAZIONE, una guida sintetica di ausilio all'espletamento delle visite ispettive;
- informare le parti interessate sulla "POLITICA per l'AMBIENTE".

1.2 Struttura del Sistema di Gestione Integrato

Esso ha lo scopo di documentare che i servizi offerti ottemperino ai requisiti dei clienti ed a quelli cogenti applicabili, la struttura organizzativa, i processi aziendali principali e i processi di supporto in termini di attività, responsabilità e risorse; garantire la soddisfazione dei clienti e il miglioramento continuo, fornire un supporto didattico per l'addestramento del personale, fornire la base di riferimento per svolgere audit interni finalizzati alla verifica dell'adeguatezza ed efficacia del Sistema di Gestione Ambiente. Quanto definito nel presente Manuale è poi trattato dettagliatamente nelle procedure, nelle istruzioni operative e nella relativa modulistica. Le modalità operative descritte nel presente manuale si applicano a tutte le attività svolte dall'organizzazione.

L'obiettivo della presente sezione è quello di illustrare la struttura organizzativa, le autorità e le responsabilità definite per rendere operativo il SGA. Sono, inoltre, individuate le necessità di formazione ed addestramento per garantire idonee conoscenze a tutto il personale ed in particolar modo ai dipendenti la cui attività ha maggiore ricaduta sull'ambiente e sulla sicurezza. Tale sezione, inoltre, specifica le modalità con cui l'azienda gestisce le comunicazioni con i diversi livelli aziendali e con le parti interessate esterne. Viene, quindi, identificata la documentazione del SGA e le modalità necessarie a garantirne la corretta gestione. Scopo della presente sezione, infine, è quello di illustrare le modalità con cui l'organizzazione tiene sotto controllo le proprie attività ai fini di una corretta gestione della salute e sicurezza dei lavoratori nonché dell'ambiente.

L'Azienda ha sviluppato il proprio sistema di gestione integrato tenendo presenti le esigenze interne, i requisiti della norma UNI EN ISO 14001 e le necessità correlate all'applicazione, aggiornamento e miglioramento continuo.

Il modello adottato per l'implementazione del sistema di gestione integrato opera sulla base della sequenza ciclica delle fasi di pianificazione, attuazione, monitoraggio e riesame del sistema, per mezzo di un processo dinamico. Tale modello è noto come PDCA (Plan-Do-Check-Act). Alla base di questo approccio vi è un sistema di gestione ambientale fondato sul concetto di Plan-Do-Check-Act (PDCA). Il modello PDCA fornisce un processo iterativo utilizzato dalle organizzazioni per raggiungere il miglioramento continuo. Esso può essere applicato a un sistema di gestione ambientale e a ciascuno dei suoi singoli elementi. Può essere brevemente descritto nel modo seguente:

- Plan: stabilire gli obiettivi ambientali e i processi necessari per fornire risultati conformi alla politica ambientale dell'organizzazione.

- Do: attuare i processi come pianificati.

**Q. & S. - Qualità & Sicurezza S.r.l.**

C.C.I.A.A. 469487 - Tribunale 69472 - Cap. Soc. € 10.400,00

Via Garibaldi 7r - 50123 Firenze
S.O. Via Valentini, 7 - 59100 Prato

Tel. 0574-1826468

e-mail: info@ges.toscana.it

pag. 6

- Check: monitorare e misurare i processi a fronte della politica ambientale, compresi i suoi impegni, degli obiettivi ambientali e dei criteri operativi, e riferire i risultati.

- Act: intraprendere azioni per migliorare in continuo.



Il ciclo PDCA permette all'organizzazione di assicurare che i processi siano adeguatamente dotati di risorse e gestiti e che le opportunità di miglioramento siano determinate permettendo di agire di conseguenza. L'organizzazione ha:

- individuato ed analizzato tutti i processi necessari all'organizzazione per gestire in modo efficace il sistema e per fornire al Cliente ed alle parti interessate rilevanti un servizio conforme ai requisiti ed alle loro aspettative;
- descritto i processi e stabilito la loro sequenza;
- individuato gli aspetti di qualità del servizio, di salute e sicurezza e di ambiente associati ai diversi processi aziendali.

Il termine processo viene definito come "serie di attività intercorrelate e interagenti che trasformano gli input in output". L'organizzazione ha individuato una serie di processi, che descrivono l'attività, classificandoli in:

Processi primari

Sono i processi connessi direttamente allo sviluppo ed alla realizzazione dei servizi che partendo dalla definizione e valutazione dei requisiti permettono di arrivare alla fornitura del prodotto/servizio attraverso le attività operative caratterizzanti l'Organizzazione. Questi processi si presentano spesso intercorrelati tra loro e l'output di uno costituisce spesso l'input per il successivo.



Q. & S. - Qualità & Sicurezza S.r.l.

C.C.I.A.A. 469487 - Tribunale 69472 - Cap. Soc. € 10.400,00

Via Garibaldi 7r - 50123 Firenze
S.O. Via Valentini, 7 - 59100 Prato

Tel. 0574-1826468

e-mail: info@ges.toscana.it

pag. 7

1) approvvigionamento materie prime

Questo processo viene definito tramite apposita procedura.

2) caricamento materie prime nel camion ed esecuzione delle attività in cantiere da parte degli addetti dipendenti delle aziende consorziate, la quale attività viene verificata e gestita nel processo successivo.

3) supervisione e controllo dell'attività

Questo processo viene definito tramite apposito verbale.

Processi di supporto

Sono finalizzati all'attuazione e al controllo dei processi primari e alla gestione del sistema. Tali processi "intersecano" i processi primari fornendo supporto alla loro attuazione, ma non entrano a far parte delle attività caratterizzanti l'Organizzazione. Fra i processi di supporto sono compresi anche i processi direzionali: definizione della politica e degli obiettivi, riesame della direzione, processo di miglioramento del sistema.

4) manutenzione camion e attrezzature

Questo processo viene definito tramite apposito registro.

5) riunioni per i dipendenti, consultazioni e feedback

Questo processo viene definito verbalmente, integrato da richieste degli addetti e delle aziende o su richiesta della Direzione.

6) consultazione e gestione dei fornitori e dei clienti

Questo processo viene definito verbalmente, integrato da richieste di fornitori/clienti o reclami o su richiesta della Direzione.

2. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

La presente sezione enuncia i requisiti che l'organizzazione deve soddisfare per monitorare l'attività, tenuto conto dei fattori interni ed esterni più rilevanti che la influenzano e della risposta necessaria sotto forma di un sistema di gestione. L'intento è quello di fornire una comprensione concettuale dei fattori importanti che possono influenzare, positivamente o negativamente, il modo in cui l'azienda gestisce le proprie responsabilità ambientali. I fattori sono problemi da affrontare e discutere o circostanze mutevoli che influenzano la capacità dell'azienda di raggiungere gli esiti attesi che fissa per il proprio sistema di gestione ambientale.

Questo punto impone all'azienda di considerare una molteplicità di potenziali fattori che possono influenzare il sistema di gestione, in termini di struttura, finalità e campo di applicazione, implementazione ed operatività.

Gli ambiti da considerare comprendono:

a) le condizioni ambientali legate al clima, qualità dell'aria e dell'acqua, destinazione d'uso dei terreni, disponibilità di risorse naturali, che possono influire sullo scopo dell'organizzazione oppure essere influenzate dai suoi aspetti ambientali;

**Q. & S. - Qualità & Sicurezza S.r.l.**

C.C.I.A.A. 469487 - Tribunale 69472 - Cap. Soc. € 10.400,00

Via Garibaldi 7r - 50123 Firenze
S.O. Via Valentini, 7 - 59100 PratoTel. 0574-1826468
e-mail: info@ges.toscana.it

pag. 8

- b) circostanze culturali esterne, sociali, politiche, legali, normative, finanziarie, tecnologiche, economiche, naturali e competitive, internazionali, nazionali, regionali o locali;
- c) le caratteristiche o condizioni interne dell'organizzazione, quali attività, prodotti e servizi, orientamento strategico e potenziale (persone, conoscenza, processi, sistemi).

La comprensione del contesto di un'organizzazione è utilizzata per istituire, attuare, mantenere e migliorare continuamente il suo sistema di gestione ambientale. I fattori interni ed esterni possono portare rischi e opportunità all'azienda o al sistema di gestione ambientale. Lo scopo è quindi quello di analizzare più compiutamente le loro interazioni, anziché farli funzionare come procedure isolate senza punti di contatto.

L'azienda quindi redige, esamina ed aggiorna l'analisi del contesto. L'analisi del contesto può essere aggiornata a seguito di:

- sostanziali variazioni intervenute nell'organizzazione;
- emanazione di nuove normative cogenti in materia ambientale;
- verificarsi di situazioni di emergenza o non conformità gravi rilevate nel corso di audit esterni/interni o reclami/contestazioni provenienti da parti interne/esterne.

2.1 Generalità dell'azienda

Il CONSORZIO GENERALE EDILE CO.G.E. si occupa di gestione e controllo delle commesse di produzione di massetti e pavimentazione tramite terzi, con l'utilizzo di tecnologie innovative. La creazione dei massetti viene fatta su camion: il sistema di produzione per massetti automatizzato su camion consiste nel dosare ogni materia tramite il sistema computerizzato, il quale miscela secondo i parametri richiesti, ottenendo un prodotto finale omogeneo e con alti standard di qualità. Questo sistema permette di garantire tempi di consegna certi e un risparmio di risorse economiche significative per qualsiasi tipo di cantiere. Le attività di ufficio consistono nella gestione e nel controllo dei lavori delle società consorziate su lettera d'incarico da parte di CO.G.E.

La CO.G.E. fornisce alle società consorziate i propri camion con contratto di comodato d'uso, dei quali è responsabile del tagliando, revisione e manutenzione/taratura. Fornisce inoltre le materie prime cemento e inerti (sabbia).

L'azienda collabora con piccole imprese artigiane, aziende edili, ingegneri e architetti mettendo sempre al primo posto i valori fondamentali, quali professionalità, ottimizzazione delle risorse e assistenza al cliente costante.

Tra i servizi offerti mediante l'affidamento a terzi ci sono:

- massetti alleggeriti: Sottofondo alleggerito di riempimento a base di legante idraulico, inerte in polistirene espanso ed additivo schiumogeno, dosato e miscelato in cantiere con sistema automatizzato. prodotti attraverso la miscelazione, in speciali attrezzature, di una boiaccia di cemento con schiuma a base proteica ottenuta con l'agente schiumogeno, in questo modo viene formata all'interno dell'impasto cementizio una struttura a cellule di aria chiuse, rivestite in cemento, che conferiscono elevato potere isolante e notevole leggerezza al materiale.

- massetti sabbia e cemento: Massetti cementizi omogenei, a consistenza terra umida, i cui componenti, selezionati e controllati, sono dosati e miscelati in cantiere con processo automatizzato (impastato con cemento Portland, inerti selezionati ed acqua).

**Q. & S. - Qualità & Sicurezza S.r.l.**

C.C.I.A.A. 469487 - Tribunale 69472 - Cap. Soc. € 10.400,00

Via Garibaldi 7r - 50123 Firenze
S.O. Via Valentini, 7 - 59100 PratoTel. 0574-1826468
e-mail: info@ges.toscana.it

pag. 9

- massetti speciali: Massetti cementizi omogenei, a consistenza terra umida, additivati con microresine molecolari. I componenti, selezionati e controllati, sono dosati e miscelati in cantiere con processo automatizzato.

- pavimentazioni: Rivestimento di superfici di grandi e piccoli cantieri con qualsiasi tipo di piastrelle; rivestimento degli interni di bagni e cucine con piastrelle di vario tipo; rivestimento della superficie delle scale interne ed esterne. Realizziamo differenti pavimenti in ceramica, pietre, marmi e resina.

Grazie agli innovativi camion, il sistema di dosaggio effettua un completo controllo automatizzato delle lavorazioni. È un sistema versatile perché non occorre chiudere strade o occupare il suolo pubblico (in centro città, nei piccoli borghi e in tutti i tipi di cantieri, anche in quelli di difficile accesso senza dover allestire spazi specifici per la produzione di miscele). Rispetto ai metodi tradizionali, il dosaggio e la produzione gestita da computer permettono di avere un prodotto omogeneo, in termini di percentuali di componenti. Questo garantisce e certifica la produzione costante di massetti sempre identici e di alta qualità. Inoltre elimina gli sprechi di produzione. I camion realizzano i massetti direttamente sul posto, nelle quantità necessarie. Non ci sono sprechi di materiali e costi di allestimento nonché smaltimento dei residui.

Questo metodo inoltre semplifica le fasi di produzione e velocizza i lavori, permettendo di far scorrere prima le fasi dei lavori successivi.

AREE DI LAVORO

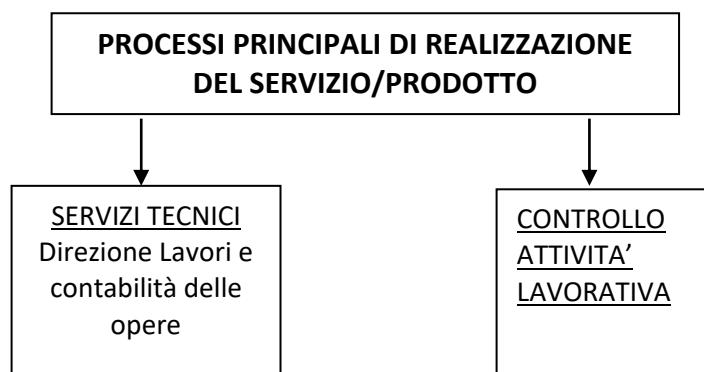
L'attività lavorativa è svolta nelle seguenti aree:

- Uffici

I controlli sulle attività delle società consorziate possono essere effettuati nel deposito materie prime o nei cantieri interessati.

PROCESSI PRINCIPALI

Per erogare i suddetti servizi l'azienda si è organizzata per processi principali e di supporto come sintetizzato nello schema seguente:



Q. & S. - Qualità & Sicurezza S.r.l.

C.C.I.A.A. 469487 - Tribunale 69472 - Cap. Soc. € 10.400,00

Via Garibaldi 7r - 50123 Firenze
S.O. Via Valentini, 7 - 59100 Prato

Tel. 0574-1826468

e-mail: info@ges.toscana.it

pag. 10



2.2 Esigenze e aspettative delle parti interessate

Un'organizzazione si suppone che acquisisca una comprensione generale (cioè ad alto livello, non dettagliata) delle esigenze e delle aspettative espresse da quelle parti interessate interne ed esterne che sono state determinate dall'organizzazione come rilevanti.

A tale proposito, l'RSGA identifica le parti interessate rilevanti che potrebbero influenzare, essere influenzate o percepire sé stesse come influenzate da una decisione/attività svolta. L'organizzazione considera la conoscenza acquisita nel determinare quali di queste esigenze e aspettative deve o sceglie di soddisfare, ovvero i propri obblighi di conformità.

Le parti interessate in questione sono:



Q. & S. - Qualità & Sicurezza S.r.l.

C.C.I.A.A. 469487 - Tribunale 69472 - Cap. Soc. € 10.400,00

Via Garibaldi 7r - 50123 Firenze
S.O. Via Valentini, 7 – 59100 Prato

Tel. 0574-1826468

e-mail: info@ges.toscana.it

pag. 11

PARTI INTERESSATE	INTERNO/ESTERNO	BISOGNI E ASPETTATIVE
Società consorziate e Clienti finali	Esterno	<ul style="list-style-type: none"> - qualità di prodotti e servizi in linea con le aspettative - buon rapporto qualità/prezzo - affidabilità - sostenibilità dei prodotti e delle attività - disponibilità di informazioni validate su aspetti ambientali del prodotto/servizio - disponibilità di procedure operative, dispositivi, infrastrutture e condizioni di lavoro adeguate per gestire aspetti ambientali e situazioni di emergenza - informazioni adeguate su rischi ambientali relativi alle attività di competenza - chiara identificazione referenti aziendali in materia ambientale - garanzia di ottenere un riscontro su segnalazioni inoltrate ed informazioni sui risultati ottenuti grazie al SGA
Clienti settore pubblico	Esterno	<ul style="list-style-type: none"> - qualità di prodotti e servizi in linea con i disciplinari di gara (compresi i requisiti ambientali) - miglior prezzo - rispondenza ai requisiti del bando di gara - sostenibilità dei prodotti e delle attività
Enti Regolatori (legislatore)	Esterno	<ul style="list-style-type: none"> - rispetto delle disposizioni legislative - atteggiamento pro-attivo e collaborativo con gli organi di controllo
Soci, collaboratori e dipendenti	Interno	<ul style="list-style-type: none"> - sviluppo professionale - equilibrio vita/lavoro - salute e sicurezza sul lavoro - pagamento regolare
Autorità locali (AUSL, Regione, ARPAT)	Esterno	<ul style="list-style-type: none"> - applicazione dei requisiti legali e regolamentari applicabili - atteggiamento pro-attivo e collaborativo con gli organi di controllo
Fornitori	Esterno	<ul style="list-style-type: none"> - pagamento regolare - rapporto commerciale professionale e duraturo - affidabilità finanziaria - chiarezza nella definizione delle caratteristiche del prodotto richiesto e nella definizione delle esigenze - tempistiche di richiesta adeguate
Concorrenza	Esterno	<ul style="list-style-type: none"> - concorrenza leale
Banche e Assicurazioni	Esterno	<ul style="list-style-type: none"> - buone prestazioni finanziarie - pagamenti puntuali



		- gestione del rischio
Media e Social media locali	Esterno	- trasparenza - disponibilità
Residenti/comunità locali	Esterno	- riduzione delle emissioni (rumore, inquinamento, CO2) - fornire opportunità occupazionali - assenza di fenomeni di contaminazione/inquinamento delle matrici ambientali e presenza di efficaci procedure per risposta ad eventuali eventi accidentali con ricadute ambientali - disponibilità di informazioni validate

Nel caso di una parte interessata che percepisce sé stessa come influenzata dalle decisioni o attività dell'organizzazione correlate alla prestazione ambientale, l'organizzazione prende in considerazione le esigenze e aspettative pertinenti che sono state rivelate dalla parte interessata. L'identificazione delle parti interessate rilevanti è avvenuta attraverso l'utilizzo dei seguenti criteri di selezione:

- responsabilità, cioè individui/gruppi organizzati verso i quali l'azienda ha responsabilità legali, finanziarie ed operative codificate in contratti, politiche aziendali, codici di condotta..etc (es. investitori, azionisti, soci, dipendenti);
- prossimità, cioè individui/gruppi organizzati con i quali l'azienda interagisce maggiormente e dai quali dipende per un'operatività quotidiana (es. fornitori e clienti) ed individui/gruppi organizzati che sono localizzati in prossimità delle unità operative coinvolte (es. comunità locali);
- rappresentanza, cioè individui/gruppi organizzati cui è affidato il compito di rappresentare altri individui (es. sindacati, associazioni, rappresentanti delle Autorità pubbliche);
- influenza, cioè individui/gruppi organizzati che sono attualmente in grado di influenzare, con le loro decisioni/opinioni le performance complessive dell'azienda (es. media, legislatore);
- dipendenza, cioè individui/gruppi organizzati che maggiormente dipendono dall'azienda (es. dipendenti, clienti).

L'organizzazione può decidere di accettare o di adottare volontariamente altri requisiti delle parti interessate.

Una volta che l'organizzazione li adotta, essi diventano requisiti dell'organizzazione (cioè obblighi di conformità) e sono da tenere in considerazione al momento della pianificazione del sistema di gestione ambientale.

Le informazioni e i dati necessari alla determinazione delle esigenze e aspettative delle parti interessate vengono ricercati attraverso:

- riscontro delle esigenze esistenti in merito alle aspettative delle parti interessate;
- interviste mirate agli addetti-chiave dell'organizzazione e/o delle parti interessate rilevanti;
- monitoraggio delle fonti di informazione (es. report di specialisti, pubblicazioni accademiche).



DIMENSIONI DEL CONTESTO	FATTORI RILEVANTI		PARTI INTERESSATE	ESIGENZE E ASPETTATIVE
	ESTERNI	INTERNI		
<u>Strategico ed organizzativo</u> Insieme dei fattori relativi ai principi ispiratori, alla "mission" e al patrimonio aziendale, alle modalità di gestione e controllo complessivi	<u>Mercato di riferimento</u> Competitors, posizionamento territoriale, localizzazione dei clienti, offerta integrata di servizi..etc. L'evoluzione del mercato può influire sull'organizzazione <u>Relazione e mediatico</u> Rapporti istituzionali, attenzione e opinione pubblica <u>Aspettative dei clienti</u> Richiesta di servizi a minor impatto ambientale	<u>Governance</u> Principi ed indirizzi economici, strategie aziendali, propensione all'innovazione <u>Asset</u> Fatturato e redditività, brevetti e concessioni..etc. <u>Struttura organizzativa interna</u> Processi decisionali, responsabilità definite e delegate..etc.	<u>Competitors</u> <u>Dipendenti</u> <u>Società consorziate</u> <u>Fornitori</u> <u>Clienti</u> <u>Organi di controllo</u> <u>Assicurazioni</u>	<u>Rispetto dei tempi di pagamento</u> <u>Trasparenza delle informazioni</u> <u>Segnalazione di anomalie e non conformità</u>
<u>Sociale e lavorativo</u> Insieme dei fattori relativi ai valori, alle credenze, alle opinioni ed alle consuetudini dei clienti e più in generale delle parti interessate	<u>Fidelizzazione del cliente</u> Storicità delle relazioni contrattuali <u>Consapevolezza e sensibilità ambientale</u>	<u>Conoscenza e condivisione dei valori aziendali</u> <u>Contratti di lavoro</u> <u>Competenza e formazione</u> <u>Conciliazione lavoro-famiglia</u> <u>Differenze di razza e religione</u> <u>Clima aziendale</u> <u>Trasparenza e comunicazione</u>	<u>Comunità locali</u> <u>Amministrazioni pubbliche Locali</u> <u>Dipendenti</u> <u>Società consorziate</u> <u>Fornitori</u> <u>Clienti</u> <u>Assicurazioni</u>	<u>Rispetto dei requisiti contrattuali</u> <u>Trasparenza e informazione</u> <u>Rispetto delle clausole di protocolli</u> (accordi con le pubbliche amm., con le associazioni locali..)
<u>Tecnologico ed infrastrutturale</u> Insieme dei fattori	<u>Localizzazione ed interconnessione delle attività</u> Filiera dei servizi, competitività sulla fornitura dei servizi <u>Fornitura di materie prime ed utilities</u>	<u>Impianti ed attrezzature</u> Innovazione, potenzialità residuale..etc. <u>Disponibilità di investi-</u>	<u>Competitors</u> <u>Dipendenti</u>	<u>Rispetto dei requisiti contrattuali</u>



<p>relativi alla presenza di servizi/attrezzature in grado di consentire e condizionare lo svolgimento delle attività</p>	<p>Facilità di accesso, prezzi competitivi</p> <p><u>Logistica territoriale</u> Vicinanza alle grandi arterie di comunicazione</p> <p><u>Outsourcing</u> Presenza di fornitori critici</p>	<p><u>menti</u> Programmazione degli investimenti per l'ammmodernamento degli impianti e delle attrezzature</p> <p><u>Adeguatezza degli impianti</u> alle esigenze del mercato di riferimento</p>	<p><u>Società consorziate</u></p> <p><u>Fornitori</u></p>	<p><u>Trasparenza informazione</u></p> <p><u>Alto livello tecnologico</u></p>
<p><u>Economico e finanziario</u> Insieme dei fattori relativi alla gestione del flusso monetario in entrata/uscita</p>	<p><u>Accesso al credito</u></p> <p><u>Credibilità nei confronti dei finanziatori</u> Possibilità accesso finanziamenti per interventi in campo ambientale/innovazione tecnologica</p>	<p><u>Liquidità</u></p> <p><u>Ottimizzazione degli investimenti</u></p> <p><u>Disponibilità di capitale proprio per gli investimenti</u></p>	<p><u>Clienti</u></p> <p><u>Organi di controllo</u></p> <p><u>Assicurazioni</u></p>	<p><u>Rispetto delle clausole contrattuali</u></p> <p><u>Pagamenti nei tempi stabiliti</u></p>
<p><u>Normativo e legale</u> Insieme dei fattori relativi alla normativa applicabile in materia ambientale alle attività svolte</p>	<p><u>Quadro normativo di settore</u> Scarsa chiarezza, ambiguità interpretative..etc.</p> <p><u>Contenzioni in essere e/o progressi</u> Procedimenti amministrativi o penali in corso, misure cautelari, sequestri preventivi..</p> <p><u>Evoluzione del quadro normativo</u></p> <p><u>Vigilanza ambientale</u></p>	<p><u>Specificità delle prescrizioni legali applicabili</u> Norme settoriali specifiche, protocolli operativi con l'Autorità competente..</p> <p><u>Procedure per la gestione dei rifiuti</u></p> <p><u>Accordi settoriali</u> Clausele contrattuali con particolari clienti</p>	<p><u>Legislatore</u> Europeo, nazionale, locale</p> <p><u>Autorità competenti</u> AUSL, ARPA</p> <p><u>Organi di controllo</u></p> <p><u>Dipendenti</u></p> <p><u>Società consorziate</u></p>	<p><u>Accesso alle informazioni</u></p> <p><u>Attuazione delle direttive europee</u></p> <p><u>Atteggiamento pro-attivo e collaborativo con gli organi di controllo</u></p>
<p><u>Ambientale e territoriale</u> Insieme dei fattori in grado di influenzare</p>	<p><u>Livello di attenzione ambientale</u> Sensibilità alle questioni ambientali, conoscenza e consapevolezza..</p>	<p><u>Consumo di suolo</u> Impermeabilizzazione del suolo occupato</p> <p><u>Emissioni in atmosfera</u> Utilizzo di automezzi</p>	<p><u>Comunità locali</u></p> <p><u>Amministrazioni</u></p>	<p><u>Atteggiamento pro-attivo alla tutela del territorio</u></p> <p><u>Prevenzione incidenti ambientali</u></p>



le finalità dell'organizzazione o essere influenzati dai suoi aspetti ambientali	<p><u>Fragilità del territorio</u> Presenza di aree protette, di pregio e/o a rischio..etc.</p> <p><u>Destinazione d'uso</u> Localizzazione degli impianti/attrezzature, con presenza umana, di pregio..etc.</p>	<p><u>Consumo di materie difficilmente rinnovabili</u> Acqua, combustibili..etc.</p> <p><u>Formazione ambientale degli addetti</u></p> <p><u>Incidenti ambientali</u> Sversamenti accidentali..</p>	<p><u>pubbliche</u></p> <p><u>Dipendenti</u></p> <p><u>Società consorziate</u></p> <p><u>Clienti</u></p>	<p><u>Comunicazione trasparente</u></p> <p><u>Utilizzo sostenibile delle risorse</u></p> <p><u>Competenza, formazione e consapevolezza sulla gestione ambientale</u></p>
--	--	--	--	---

Tutte le esigenze ed aspettative elencate sono state identificate dall'organizzazione come requisiti e quindi obblighi di conformità, nonché obiettivi.

3. LEADERSHIP

Per dimostrare leadership e impegno vi sono delle responsabilità specifiche relative al sistema di gestione ambientale in cui la Direzione dovrebbe essere coinvolta personalmente o che dovrebbe guidare. La Direzione può delegare la responsabilità per queste azioni ad altri, ma trattiene la rendicontabilità, per assicurare che le azioni siano eseguite.

La Direzione dimostra leadership e impegno nei riguardi del sistema di gestione ambientale:

- a) tenendo conto dell'efficacia del sistema di gestione ambientale;
- b) assicurando che siano stabiliti la politica e gli obiettivi ambientali e che essi siano compatibili con gli indirizzi strategici e il contesto dell'organizzazione;
- c) assicurando l'integrazione dei requisiti del sistema di gestione ambientale nei processi di business dell'organizzazione;
- d) assicurando la disponibilità delle risorse necessarie al sistema di gestione ambientale;
- e) comunicando l'importanza di una gestione ambientale efficace e della conformità ai requisiti del sistema di gestione ambientale;
- f) assicurando che il sistema di gestione ambientale consegua gli esiti attesi;
- g) guidando e sostenendo le persone affinché contribuiscano all'efficacia del sistema di gestione ambientale;
- h) promuovendo il miglioramento continuo;
- i) fornendo sostegno agli altri pertinenti ruoli gestionali per dimostrare la loro leadership come essa si applica alle rispettive aree di responsabilità;
- l) effettuando i riesami;
- m) tenendo in considerazione la propria responsabilità in merito all'efficacia complessiva del Sistema nell'individuazione delle scelte strategiche;
- n) continua attenzione al cliente ed alle parti interessate rilevanti.



Q. & S. - Qualità & Sicurezza S.r.l.

C.C.I.A.A. 469487 - Tribunale 69472 - Cap. Soc. € 10.400,00

Via Garibaldi 7r - 50123 Firenze
S.O. Via Valentini, 7 - 59100 Prato

Tel. 0574-1826468
e-mail: info@ges.toscana.it

pag. 16

3.1 Impegno della direzione

La Direzione stabilisce, attua e mantiene una politica ambientale che, all'interno del campo di applicazione definito del proprio sistema di gestione ambientale:

- 1) è appropriata alle finalità e al contesto dell'organizzazione, compresi la natura, la dimensione e gli impatti ambientali delle sue attività, prodotti e servizi;
- 2) costituisce un quadro di riferimento per fissare gli obiettivi ambientali;
- 3) comprende un impegno alla protezione dell'ambiente, inclusa la prevenzione dell'inquinamento e altri impegni specifici pertinenti al contesto dell'organizzazione;
- 4) comprende un impegno a soddisfare i propri obblighi di conformità;
- 5) comprende un impegno per il miglioramento continuo del sistema di gestione ambientale per accrescere le prestazioni ambientali.

La Direzione si impegna ad assicurare che i requisiti dei clienti cogenti e/o regolamentati nel rispetto dell'ambiente siano prima ben definiti e compresi, attraverso una corretta attività di determinazione, di individuazione di rischi ed opportunità e successivamente soddisfatti. È pertanto impegnata ad assicurare:

- la soddisfazione dei propri clienti
- l'identificazione dei pericoli e la valutazione dei rischi
- il rispetto dell'ambiente circostante

L'azione di identificazione delle esigenze del cliente viene svolta:

- 1) Nella fase di rapporto commerciale;
- 2) Nella fase di definizione contrattuale;
- 3) Nella fase di realizzazione dei servizi/prodotti.

3.2 Politica integrata

Una politica ambientale è un gruppo di principi definiti come impegni nei quali la Direzione sottolinea le intenzioni dell'organizzazione di supportare e migliorare la propria prestazione ambientale. La politica ambientale consente all'organizzazione di fissare i propri obiettivi ambientali, di intraprendere azioni per conseguire gli esiti attesi del sistema di gestione ambientale e di raggiungere il miglioramento continuo.

Tre impegni basilari per la politica ambientale sono specificati nella norma per:

- a) proteggere l'ambiente;
- b) soddisfare gli obblighi di conformità dell'organizzazione;
- c) migliorare continuamente il sistema di gestione ambientale per migliorare la prestazione ambientale.

Questi impegni sono quindi riflessi nei processi che un'organizzazione stabilisce per affrontare i requisiti specifici della norma, per garantire un sistema di gestione ambientale solido, credibile e affidabile. L'impegno di proteggere l'ambiente ha lo scopo non solo di prevenire impatti ambientali negativi attraverso la prevenzione dell'inquinamento, ma di proteggere l'ambiente naturale dal danno e dal degrado derivanti da attività, prodotti e servizi dell'organizzazione. Gli impegni specifici che un'organizzazione persegue dovrebbero essere perti-



nenti al contesto dell'organizzazione, comprese le condizioni ambientali locali o regionali. Questi impegni possono affrontare, per esempio, la qualità dell'acqua, il riciclaggio o la qualità dell'aria e possono comprendere anche impegni correlati alla mitigazione e adattamento del cambiamento climatico, etc.

Mentre tutti gli impegni sono importanti, alcune parti interessate si occupano in modo speciale dell'impegno dell'organizzazione di adempiere ai propri obblighi di conformità, in particolare ai requisiti legali applicabili. La norma specifica una serie di requisiti interconnessi correlati a questo impegno. Essi comprendono la necessità di:

- determinare gli obblighi di conformità;
- assicurare che le operazioni siano effettuate in conformità a tali obblighi di conformità;
- valutare l'adempimento degli obblighi di conformità;
- correggere le non conformità.
- fornire un servizio conforme ai requisiti ed alle esigenze del Cliente e delle parti interessate, nel rispetto delle normative vigenti per la tutela dell'ambiente;
- assicurare che tutto il personale operi secondo le procedure previste dal sistema;
- assicurare la disponibilità di risorse necessarie al raggiungimento degli obiettivi prefissi e della gestione positiva di rischi ed opportunità;
- controllare i processi interni e quelli dati in esterno sia sugli aspetti ambientali che di qualità.

La politica costituisce un riferimento fondamentale per tutte le risorse aziendali e per tutti coloro che, esterni all'azienda, hanno rapporti con essa. La politica specifica i principi cui si ispira l'organizzazione e a cui tutti devono attenersi in rapporto al proprio ruolo ed alle responsabilità assunte in azienda. Il documento di politica indica quali sono gli intenti dell'azienda in tema di salvaguardia dell'ambiente; esprime la ferma volontà del vertice aziendale di perseguire gli obiettivi prefissati. Nel definire la politica ambientale la Direzione prende in esame:

- le esigenze di tutte le parti interessate;
- le opportunità e le esigenze di miglioramento all'interno del Sistema;
- le risorse disponibili e quelle necessarie nate dall'analisi dei dati;
- i contributi dati dai fornitori e dagli eventuali partner.

La politica è riesaminata annualmente in base ai risultati del monitoraggio del sistema e viene:

- mantenuta come informazione documentata;
- comunicata all'interno dell'organizzazione;
- disponibile alle parti interessate;
- appropriata agli scopi dell'organizzazione.

C.O.G.E. adotta i principi dello Sviluppo Sostenibile, che includono la crescita economica sostenibile e gli aspetti ambientali al centro della gestione aziendale, delle attività, nelle azioni quotidiane e nei progetti. Impegna specifiche risorse per il mantenimento della piena conformità legislativa, previene qualsiasi impatto, diretto e indiretto, sull'ambiente.

IMPEGNI:

1. Sviluppare e rafforzare i prodotti e servizi "ambientalmente preferibili"
2. Composizione dei prodotti controllata (omogeneità, percentuali, qualità)
3. Limitare e gestire la produzione di rifiuti



Q. & S. - Qualità & Sicurezza S.r.l.

C.C.I.A.A. 469487 - Tribunale 69472 - Cap. Soc. € 10.400,00

Via Garibaldi 7r - 50123 Firenze
S.O. Via Valentini, 7 - 59100 Prato

Tel. 0574-1826468

e-mail: info@ges.toscana.it

pag. 18

La Politica Ambientale contiene:

- l'impegno a soddisfare i requisiti e a migliorare il proprio Sistema;
- il riferimento per stabilire e riesaminare gli obiettivi per l'ambiente;
- l'impegno al miglioramento continuo, alla protezione dell'ambiente ed alla prevenzione dell'inquinamento;
- l'impegno a rispettare tutte le prescrizioni legali applicabili e le eventuali altre prescrizioni.

Inoltre, essa:

- a. indica la visione, i valori essenziali e le convinzioni dell'azienda in tema di ambiente;
- b. serve a definire la direzione, i principi d'azione ed i risultati a cui tendere;
- c. esprime l'impegno della direzione nel promuovere nel personale la conoscenza degli obiettivi, la consapevolezza dei risultati a cui tendere, l'accettazione delle responsabilità e le motivazioni;
- d. comprende l'impegno al soddisfacimento dei requisiti del cliente, delle parti interessate rilevanti e dei requisiti cogenti applicabili.

La diffusione della Politica aziendale può essere condotta:

1) internamente:

- come oggetto di discussione all'interno dei corsi di formazione sul SGI
- con affissione nelle bacheche aziendali

2) esternamente:

- con pubblicazione nel sito internet aziendale <https://consorzioecoge.it/azienda/>

3.3 Ruoli, responsabilità e autorità

Coloro che sono coinvolti nel sistema di gestione ambientale dell'organizzazione dovrebbero avere compreso con chiarezza il proprio ruolo, le responsabilità e le autorità per conformarsi ai requisiti della presente norma internazionale e conseguire gli esiti attesi. Perché un sistema funzioni, i soggetti coinvolti devono essere pienamente consapevoli del proprio ruolo. La direzione deve assicurare che le responsabilità e autorità più rilevanti siano definite in modo inequivocabile e che chiunque sia coinvolto abbia chiaro qual è il proprio ruolo nell'ambito del sistema di gestione ambientale. Definire i ruoli è funzionale alla pianificazione, perché assicura che la consapevolezza è conseguibile attraverso la comunicazione e la formazione.

La Direzione delinea i percorsi attuativi degli obiettivi strategici monitorandone il grado di raggiungimento.

Più specificatamente questo compito viene svolto:

- monitorando le prestazioni del Sistema di Gestione e su ogni esigenza per il miglioramento;
- definendo la strategia per il miglioramento continuo;
- coordinando il riesame della Direzione e le attività che influenzano la qualità del prodotto/servizio;
- assicurando la promozione della consapevolezza dei requisiti delle parti interessate e di quelli cogenti applicabili nell'ambito di tutta l'organizzazione; e la diffusione della cultura dell'Ambiente;



Q. & S. - Qualità & Sicurezza S.r.l.

C.C.I.A.A. 469487 - Tribunale 69472 - Cap. Soc. € 10.400,00

Via Garibaldi 7r - 50123 Firenze
S.O. Via Valentini, 7 - 59100 Prato

Tel. 0574-1826468

e-mail: info@ges.toscana.it

pag. 19

- coordinando i collegamenti con le organizzazioni esterne e con il contesto territoriale di riferimento, per ogni argomento riguardante il Sistema di Gestione.

Inoltre, la Direzione concorre alla realizzazione delle politiche e degli obiettivi aziendali. In particolare, gli obiettivi sono:

- condividere visione, missione e valori della Società, nonché le informazioni sull'andamento degli indicatori di interesse comune;
- elaborare il Piano di Miglioramento per l'ambiente (contenuto nell'Analisi Ambientale Iniziale);
- presentare proposte di modifiche ai processi aziendali, alle strategie commerciali e relazionare su opportunità di mercato, innovazioni tecnologiche;
- verificare lo stato degli obiettivi aziendali, analizzando gli eventuali scostamenti rispetto ai programmi;
- riesaminare almeno una volta all'anno il SGA per il miglioramento dello stesso, con le modalità previste dal manuale.

La Direzione assicura che le responsabilità e le autorità per i ruoli pertinenti siano assegnate e comunicate all'interno dell'organizzazione. Essa ha designato il RSGA Responsabile del Sistema di Gestione Ambiente, affidandogli, indipendentemente da altre responsabilità, la responsabilità e l'autorità per:

- garantire che siano predisposti, attuati ed aggiornati i principali processi aziendali in conformità alla norma UNI EN ISO 14001:2015;
- garantire che sia realizzato, attuato e monitorato il Sistema di Gestione Ambientale;
- analizzare le prestazioni del Sistema e individuare le esigenze di miglioramento;
- garantire la promozione della consapevolezza dei requisiti del cliente nell'ambito di tutta la struttura;
- mantenere i necessari collegamenti con enti esterni relativamente al Sistema di Gestione.

Responsabile del Sistema Gestione Ambiente (RSGA) ha il compito di monitorare continuamente il SGA affinché esso sia effettivamente implementato; determina se l'azienda sta operando nel modo prescritto. Questo compito viene svolto:

- verificando la corretta gestione e conservazione delle registrazioni dell'ambiente per il complesso dei processi svolti dall'azienda;
- supportando nella predisposizione, attuazione e aggiornamento dei processi e nella predisposizione e nell'aggiornamento della documentazione del SGA;
- garantendo che le procedure sviluppate e approvate siano accessibili al personale interessato;
- provvedendo al monitoraggio e all'analisi delle prestazioni del SGA;
- proponendo programmi di formazione mirati alla sensibilizzazione della struttura organizzativa in materia di ambiente;
- gestendo gli audit del SGA e riferendo alla Direzione sulle prestazioni del sistema e su ogni esigenza di miglioramento;
- assicurando il follow-up degli audit (verificando che siano state risolte tutte le non conformità).



4. PIANIFICAZIONE

L'intento della pianificazione è di assicurare che l'organizzazione sia in grado di conseguire gli esiti attesi del proprio sistema di gestione ambientale, per evitare o ridurre effetti indesiderati e per raggiungere il miglioramento continuo. L'organizzazione può assicurare ciò determinando rischi e opportunità che è necessario affrontare e pianificando l'azione per affrontarli. Questi rischi e opportunità possono essere correlati ad aspetti ambientali, ad obblighi di conformità o ad altri fattori o esigenze e aspettative delle parti interessate. Gli aspetti ambientali possono creare rischi e opportunità associati ad impatti ambientali negativi, ad impatti ambientali positivi e ad altri effetti sull'organizzazione. I rischi e le opportunità correlati agli aspetti ambientali possono essere determinati come parte della valutazione della significatività o determinati separatamente.

Gli obblighi di conformità possono creare rischi e opportunità, come il mancato rispetto della conformità (che può danneggiare la reputazione dell'organizzazione o risultare in un'azione legale) o un rispetto superiore a quello dei propri obblighi di conformità (che può accrescere la reputazione dell'organizzazione). L'organizzazione può anche avere rischi e opportunità correlati ad altri fattori, comprese le condizioni ambientali o le esigenze e aspettative delle parti interessate, che possono influenzare la capacità dell'organizzazione di raggiungere gli esiti attesi del proprio sistema di gestione ambientale, per esempio la mancanza di risorse disponibili per mantenere un sistema di gestione ambientale efficace a causa di vincoli economici.

Aspetti ambientali

L'organizzazione ha determinato i propri aspetti ambientali e gli impatti ambientali associati e determinato quelli che sono significativi e che, pertanto, necessitano di essere affrontati dal sistema di gestione ambientale all'interno dell'Analisi Ambientale Iniziale.

I cambiamenti all'ambiente, negativi o positivi, totali o parziali, conseguenti agli aspetti ambientali sono denominati impatti ambientali. L'impatto ambientale può verificarsi su scala locale, regionale e globale e inoltre può essere di natura diretta, indiretta o cumulativa. La relazione che intercorre tra aspetti e impatti ambientali è quella di causa ed effetto. Per aspetto ambientale si intende ogni elemento di una attività, prodotto o servizio di una organizzazione che può interagire con l'ambiente. L'impatto ambientale si riferisce a qualsiasi modificazione dell'ambiente negativa o benefica, totale o parziale, conseguente ad attività, prodotti o servizi di un'organizzazione. Un aspetto ambientale è significativo quando causa o può causare un impatto ambientale significativo.

Questi aspetti possono essere distinti in:

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

Obblighi di conformità

L'organizzazione determina, a un livello sufficientemente dettagliato, gli obblighi di conformità che sono applicabili agli aspetti ambientali e organizzativi. Gli obblighi di conformità comprendono i requisiti legali che un'organizzazione deve soddisfare e altri requisiti che l'organizzazione deve soddisfare o sceglie di soddisfare. I requisiti legali obbligatori relativi agli aspetti ambientali di un'organizzazione possono comprendere:

- a) requisiti da enti governativi o altre autorità pertinenti;
- b) leggi e regolamenti nazionali e locali;
- c) requisiti specificati in permessi, licenze o altre forme di autorizzazione;

**Q. & S. - Qualità & Sicurezza S.r.l.**

C.C.I.A.A. 469487 - Tribunale 69472 - Cap. Soc. € 10.400,00

Via Garibaldi 7r - 50123 Firenze
S.O. Via Valentini, 7 - 59100 PratoTel. 0574-1826468
e-mail: info@ges.toscana.it**pag. 21**

d) ordini, regole o linee guida da agenzie regolatorie;

e) sentenze di corti o tribunali amministrativi.

Gli obblighi di conformità comprendono anche altri requisiti delle parti interessate correlati al proprio sistema di gestione ambientale che l'organizzazione deve adottare o scegliere di adottare.

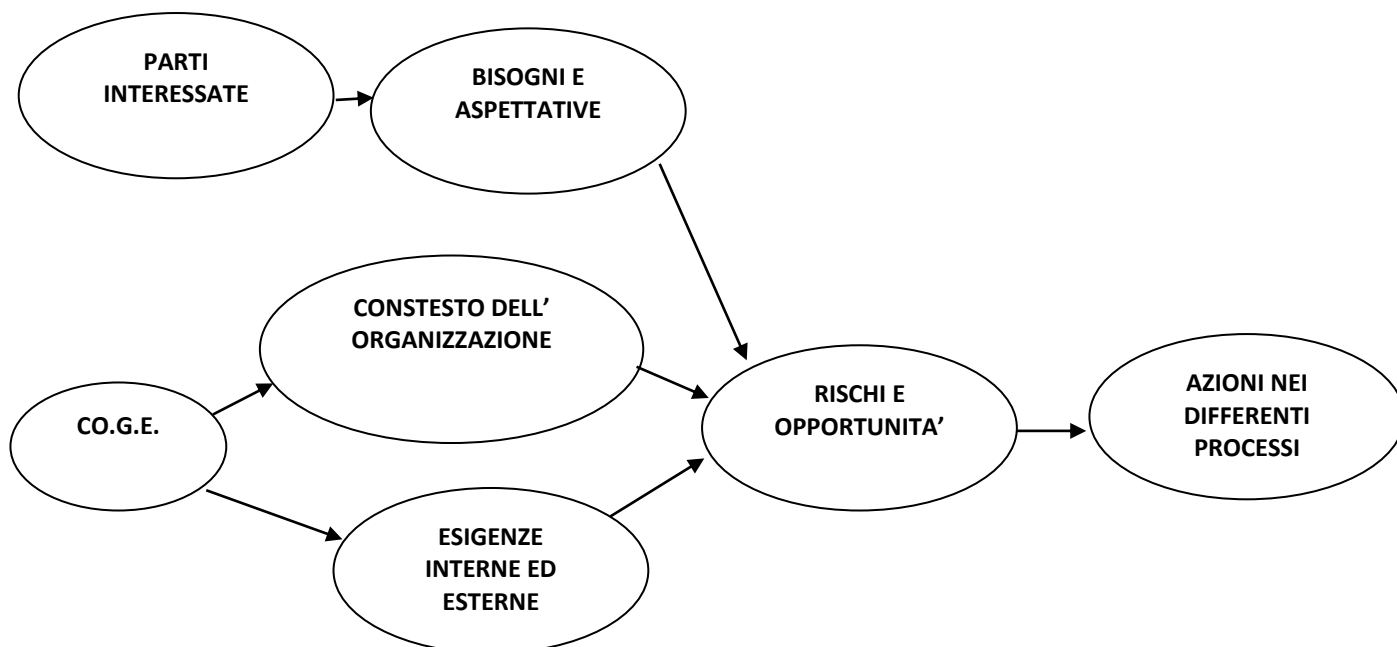
L'insieme dei requisiti è elencata nel Registro dei Requisiti Applicabili.

Attività di pianificazione

L'organizzazione pianifica le azioni che devono essere intraprese nel contesto del sistema di gestione ambientale per affrontare i suoi aspetti ambientali significativi, i suoi obblighi di conformità e i rischi e le opportunità che sono prioritari per il conseguimento da parte dell'organizzazione degli esiti attesi del proprio sistema di gestione ambientale. Le azioni pianificate possono comprendere di stabilire obiettivi ambientali o possono essere incorporate in altri processi del sistema di gestione ambientale, individualmente o in combinazione. Alcune azioni possono essere affrontate tramite altri sistemi di gestione, come processi aziendali relativi alla gestione del rischio, delle risorse umane o finanziarie.

Al momento delle scelte tecnologiche, l'organizzazione considera l'uso delle migliori tecniche disponibili, laddove economicamente realizzabili, tenendo conto dell'efficienza economica e se giudicate appropriate.

Il "contesto dell'organizzazione", "esigenze interne ed esterne" e "parti interessate" sono utilizzati come supporto per l'identificazione dei rischi e delle opportunità come nel diagramma seguente.



4.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità

In sostanza, il punto richiede che l'organizzazione:

- Tenga conto, nella pianificazione del sistema di gestione ambientale, del proprio contesto e del campo di applicazione del sistema;
- Determini i rischi e le opportunità riferibili agli aspetti Ambientali, agli obblighi di conformità e ad altri aspetti problematici ed ai requisiti;

- Consideri altresì le potenziali situazioni di emergenza che potrebbero verificarsi determinando i rischi;
- Definisca l'insieme dei fattori e le relative ricadute ambientali e determini quali impatti siano stessa rilevanti all'interno del campo di applicazione definito;
- Valuti tutti gli obblighi di conformità applicabili ed eventuali pericoli e opportunità ad essi associati;
- Valuti infine le azioni opportune a fronte di fattori/impatti significativi.

Tenendo conto del cambiamento (sviluppi pianificati o nuovi e attività, prodotti e servizi nuovi o modificati) delle condizioni anomale (comprese emergenze prevedibili), nel pianificare il sistema di gestione ambientale, l'organizzazione ha considerato il campo di applicazione del suo sistema di gestione ambientale e determinato i rischi e le opportunità correlati ai suoi aspetti ambientali, obblighi di conformità, altri fattori e requisiti, necessari per:

- fornire assicurazione che il sistema di gestione ambientale possa conseguire gli esiti attesi;
- prevenire, o ridurre, gli effetti indesiderati, compresa la possibilità che le condizioni ambientali esterne influenzino l'organizzazione;
- conseguire il miglioramento continuo.

L'organizzazione mantiene informazioni documentate dei suoi:

- aspetti ambientali e impatti ambientali associati;
- criteri utilizzati per determinare i suoi aspetti ambientali significativi;
- aspetti ambientali significativi;
- obblighi di conformità (in caso di modifiche normative che implicino differenti modalità operative, si provvede alla pianificazione di incontri di informazione ed aggiornamento del personale).

L'organizzazione ha pianificato:

- a) di intraprendere azioni per affrontare i suoi: aspetti ambientali significativi; obblighi di conformità; rischi e opportunità;
- b) in che modo: integrare e attuare le azioni nei processi del proprio sistema di gestione ambientale o in altri processi aziendali; valutare l'efficacia di tali azioni.

Nel pianificare queste azioni, l'organizzazione ha considerato le sue opzioni tecnologiche e i suoi requisiti finanziari, operativi e aziendali.

Il metodo adottato per la valutazione e la gestione dei rischi e delle opportunità consiste nel calcolare l'indice di valutazione (IV) come il prodotto tra probabilità di accadimento del rischio (P) e la gravità o il beneficio delle conseguenze (C). Quindi $IV = P \times C$

Dove

Probabilità (P)

Valore	Livello	Criteri
4	ALTAMENTE PROBABILE	Si sono già verificati casi in un numero significativo-intervento realizzabile
3	PROBABILE	Nota solamente qualche episodio-buone possibilità di realizzare l'intervento
2	POCO PROBABILE	Noti solo rari episodi già verificatisi-difficoltà nell'intervenire e cogliere opportunità
1	IMPROBABILE	Non sono noti episodi già verificatisi-impossibilità di effettuare un intervento o cogliere opportunità



Q. & S. - Qualità & Sicurezza S.r.l.

C.C.I.A.A. 469487 - Tribunale 69472 - Cap. Soc. € 10.400,00

Via Garibaldi 7r - 50123 Firenze
S.O. Via Valentini, 7 - 59100 Prato

Tel. 0574-1826468

e-mail: info@ges.toscana.it

pag. 23

Gravità/beneficio delle conseguenze (C)

Valore	Livello	Criteri	
		Rischio	Beneficio
4	MOLTO ALTO	Problematiche che possono comportare effetti negativi ambientali o che non generano pericolo ma insoddisfazione del cliente generando reclami. Aspetti ambientali valutati come significativi.	Notevole beneficio derivante dal cogliere un'opportunità.
3	ALTO	Si possono avere problematiche il cui risultato è il mancato rispetto di un requisito funzionale del prodotto/servizio. Aspetti ambientali valutati come significativi.	Opportunità significativa, beneficio economico o di prodotto.
2	MEDIO	Possono originarsi problematiche ma con ragionevole certezza che non influenzino la soddisfazione del cliente. Aspetti ambientali valutati come non significativi.	Nessun beneficio o vantaggio significativo.
1	LIEVE	Non comporta problemi di conformità del prodotto/servizio e non causa problematiche economiche per l'organizzazione. Aspetti ambientali valutati come non significativi.	Opportunità marginale.

Indice di valutazione (IV)

	Lieve	Medio	Alto	Molto alto
Improbabile	Basso	Basso	Medio	Alto
Poco probabile	Basso	Medio	Medio	Alto
Probabile	Medio	Medio	Alto	Alto
Altamente probabile	Medio	Alto	Alto	Alto

Risultati

 $1 \leq IV \text{ BASSO} \leq 2$

È sufficiente garantire la continua implementazione degli strumenti di controllo operativo.

 $3 \leq IV \text{ MEDIO} \leq 7$

Azioni di sorveglianza e implementazione degli strumenti di controllo operativo.

 $8 \leq IV \text{ ALTO} \leq 16$

Adozione di interventi urgenti per la prevenzione e la mitigazione del rischio con priorità massima.

La valutazione dei rischi ed opportunità è aggiornata in conseguenza a:

- modifica legislativa o regolamentare o di accordi volontari;
- modifica di elementi dell'attività svolta e/o di prodotti/servizi;
- risultati degli audit ed, eventualmente, modifica della politica;
- progetti di nuovi prodotti o modifiche di macchine/impianti e sostanze/miscele utilizzati.

L'elenco dei rischi e delle opportunità è riportato nel Registro Rischi ed Opportunità.


Q. & S. - Qualità & Sicurezza S.r.l.

C.C.I.A.A. 469487 - Tribunale 69472 - Cap. Soc. € 10.400,00

 Via Garibaldi 7r - 50123 Firenze
S.O. Via Valentini, 7 - 59100 Prato

Tel. 0574-1826468

 e-mail: info@ges.toscana.it

pag. 24

4.2 Obiettivi, traguardi e programmi di miglioramento

La Direzione può stabilire obiettivi ambientali a livello strategico, a livello tattico o a livello operativo. Il livello strategico comprende i livelli più alti dell'organizzazione e gli obiettivi ambientali possono essere applicabili all'intera organizzazione. I livelli tattico e operativo possono comprendere obiettivi ambientali per unità o funzioni specifiche all'interno dell'organizzazione e dovrebbero essere compatibili con il suo orientamento strategico. Gli obiettivi ambientali vengono comunicati alle persone che svolgono attività sotto il controllo dell'organizzazione che hanno la capacità di influenzare il loro conseguimento.

L'organizzazione persegue le linee della propria politica ambientale attraverso la definizione di obiettivi e programmi ambientali. Tali obiettivi e programmi rappresentano lo sforzo concreto aziendale verso il miglioramento continuo della propria organizzazione nei confronti dell'ambiente. Essi identificano le direzioni principali verso cui l'organizzazione intende impegnarsi nel tempo coerentemente con la propria politica ambientale ed il rispetto delle prescrizioni esistenti.

Gli obiettivi ambientali generali vengono definiti coerentemente a:

- le linee di politica ambientale;
- le conformità legislativa o rispetto ad eventuali altri regolamenti o accordi sottoscritti;
- l'impegno alla prevenzione dell'inquinamento;
- al miglioramento continuo.

Gli obiettivi sono soggetti a revisione, dettata dal verificarsi di una delle seguenti circostanze:

- riesame della direzione;
- esigenze di miglioramento continuo;
- nuovi aspetti ambientali conseguenti a modifiche nelle attività esercitate e nei servizi erogati dall'organizzazione;
- dotazioni umane, finanziarie e tecnologiche disponibili;
- esigenze dell'organizzazione e delle altre parti interessate;
- prescrizioni legali.

All'interno del processo di pianificazione, è necessario che la Direzione fissi gli obiettivi ambientali sulla base degli output dell'analisi dei rischi derivanti da pericoli e dalle opportunità, con lo scopo di garantire il rispetto della conformità, del miglioramento delle prestazioni e una gestione efficace del rischio. Occorre conservare informazioni documentate in merito agli obiettivi e dimostrare di aver tenuto sotto controllo lo stato di avanzamento degli obiettivi ed i traguardi raggiunti.

L'organizzazione ha stabilito gli obiettivi ambientali relativi alle funzioni e ai livelli pertinenti, tenendo conto degli aspetti ambientali significativi e degli obblighi di conformità associati, e considerando i propri rischi e opportunità. Gli obiettivi ambientali sono:

- a) coerenti con la politica ambientale;
- b) misurabili (se praticabile);
- c) monitorati;
- d) comunicati;
- e) aggiornati per quanto appropriato.

Nel pianificare come raggiungere i propri obiettivi ambientali, l'organizzazione determina:

- a) cosa sarà fatto;
- b) quali risorse saranno richieste;
- c) chi ne sarà responsabile;
- d) tempistiche presunte di raggiungimento;

**Q. & S. - Qualità & Sicurezza S.r.l.**

C.C.I.A.A. 469487 - Tribunale 69472 - Cap. Soc. € 10.400,00

Via Garibaldi 7r - 50123 Firenze
S.O. Via Valentini, 7 - 59100 Prato

Tel. 0574-1826468

e-mail: info@ges.toscana.it

pag. 25

e) come saranno valutati i risultati, compresi gli indicatori per il monitoraggio del progresso verso il conseguimento dei propri obiettivi ambientali misurabili.

I programmi ambientali derivano dagli obiettivi ambientali, ma i programmi di miglioramento possono anche provenire da idee provenienti da dipendenti, clienti o altre parti interessate, anche se potrebbero non essere rilevanti per nessuno degli aspetti ambientali significativi.

L'azienda ha stabilito gli obiettivi per l'Ambiente (comprensivi di quelli necessari per soddisfare i requisiti dei prodotti/servizi forniti): gli obiettivi sono stabiliti annualmente, misurati e presentati durante gli audit interni.

Gli obiettivi da perseguire individuati sono:

- soddisfazione del cliente e delle parti interessate;
- significatività degli aspetti ambientali relativi ai processi in essere;
- impegno al miglioramento continuo delle prestazioni in termini di qualità del servizio offerto e performance ambientali;
- accurata selezione dei fornitori;
- rispetto delle leggi in vigore e della normativa contrattuale;
- adeguata formazione e informazione;
- monitoraggio dell'adeguatezza, del rispetto e dell'efficacia del sistema attraverso verifiche ispettive.

Piano di miglioramento

Sulla base dei requisiti interni e di quelli raccolti dai Clienti, la Direzione imposta il "piano di miglioramento" annuale che viene portato a conoscenza di tutte le funzioni e costituisce il punto di riferimento per il perseguimento dei propri obiettivi. Esso specifica:

- Le azioni per conseguire gli obiettivi aziendali da raggiungere;
- Le risorse umane, economiche e tecnologiche da utilizzare per il raggiungimento degli obiettivi (es. nuove attrezzature, addestramento del personale..);
- Le responsabilità individuate per il raggiungimento delle azioni definite, comprese le relative tempistiche.

Analisi programmata dei risultati

I risultati che derivano dai controlli effettuati sui servizi, sui processi, sul Sistema Ambiente e sulla Soddisfazione dei Clienti vengono analizzati e valutati con periodicità programmata in occasione del Riesame della Direzione. A fronte delle situazioni fuori linea reali o potenziali che emergono in tali sessioni, vengono programmate le relative azioni correttive e/o preventive.

5. SUPPORTO

In questa sezione si riportano le modalità utilizzate per supportare l'organizzazione, quali: risorse necessarie e utilizzate (economiche, umane, impiantistiche e di ambiente di lavoro); competenze richieste; consapevolezza necessaria; comunicazione interna ed esterna; informazioni documentate.

5.1 Risorse

Le risorse sono necessarie per il funzionamento e potenziamento efficace del sistema di gestione ambientale e per migliorare la prestazione ambientale. Le risorse interne possono essere integrate da uno o più fornitori esterni. Le risorse possono comprendere risorse umane, risorse naturali, infrastrutture, tecnologia e



Q. & S. - Qualità & Sicurezza S.r.l.

C.C.I.A.A. 469487 - Tribunale 69472 - Cap. Soc. € 10.400,00

Via Garibaldi 7r - 50123 Firenze
S.O. Via Valentini, 7 - 59100 Prato

Tel. 0574-1826468

e-mail: info@ges.toscana.it

pag. 26

risorse finanziarie. Esempi di risorse umane comprendono conoscenze e abilità specializzate, esempi di risorse di infrastrutture comprendono edifici o attrezzature.

L'organizzazione determina e fornisce le risorse necessarie per l'istituzione, l'attuazione, il mantenimento e il miglioramento continuo del sistema di gestione ambientale.

Le risorse sono selezionate in funzione delle competenze necessarie per lo svolgimento delle attività previste. La preparazione professionale e l'esperienza rappresentano gli elementi di base per l'assegnazione di un certo ruolo all'interno dell'organizzazione. Il termine "risorse" include tutti gli elementi che concorrono direttamente o indirettamente alla realizzazione del servizio:

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

Le attrezzature e i camion utilizzati durante l'attività sono:

- a) tarati o verificati ad intervalli specificati o prima della loro utilizzazione;
- b) identificati per consentire di conoscere il loro stato di taratura e manutenzione;
- c) soggetti a manutenzione periodica e straordinaria in caso di necessità.

Inoltre, l'organizzazione valuta e registra la validità di precedenti risultati di manutenzione qualora si rilevi che l'apparecchiatura non è conforme ai requisiti. Le registrazioni dei risultati delle tarature, delle verifiche e della manutenzione sono conservate e riportate in apposito registro.

Manutenzione programmata: La manutenzione delle macchine/attrezzature degli impianti e dei mezzi operatori è svolta in alcuni casi dal personale interno, in altri è affidata a ditte terze, adeguatamente registrata.

Manutenzione su guasto e straordinaria: Guasti e anomalie improvvise delle macchine/attrezzature degli impianti e dei mezzi operatori vengono comunicate e dopo aver definito la gravità dell'anomalia, vengono disti il tipo e i tempi dell'intervento, adeguatamente registrati.

5.2 Competenza

I requisiti di competenza si applicano alle persone che svolgono un'attività lavorativa sotto il controllo dell'organizzazione che possono influenzare la sua prestazione ambientale, comprese le persone:

- a) la cui attività lavorativa ha il potenziale di causare un impatto ambientale significativo;
- b) alle quali sono state assegnate responsabilità per il sistema di gestione ambientale, comprese quelle che determinano e valutano gli impatti ambientali o gli obblighi di conformità; contribuiscono al conseguimento di un obiettivo ambientale; rispondono alle situazioni di emergenza; effettuano audit interni; effettuano valutazioni di conformità.

Per determinare la competenza è necessario, stabilire, per ciascuna funzione e ruolo rilevante all'interno dell'organizzazione, i relativi criteri ai fini del sistema di gestione ambientale. Tali criteri possono essere impiegati per valutare il livello di competenza esistente e determinare le esigenze future. Nel caso in cui tali i criteri non siano soddisfatti, occorre avviare delle azioni necessarie a colmare tali lacune. I programmi di assunzione e addestramento, i piani di formazione, la verifica delle qualifiche e le valutazioni del personale forniscono spesso l'evidenza della competenza acquisita e della sua valutazione. La norma specifica con

**Q. & S. - Qualità & Sicurezza S.r.l.**

C.C.I.A.A. 469487 - Tribunale 69472 - Cap. Soc. € 10.400,00

Via Garibaldi 7r - 50123 Firenze
S.O. Via Valentini, 7 - 59100 Prato

Tel. 0574-1826468

e-mail: info@ges.toscana.it**pag. 27**

chiarezza la necessità di informazioni documentate a dimostrazione della competenza acquisita. Quindi l'organizzazione deve conservare appropriate informazioni documentate quale evidenza delle competenze.

L'organizzazione, dopo aver determinato le competenze necessarie per le persone che svolgono attività lavorative sotto il suo controllo e che influenzano le sue prestazioni ambientali e la sua capacità di adempiere agli obblighi di conformità; si è assicurata che queste persone siano competenti sulla base di istruzione, formazione o esperienza appropriate.

Successivamente sono state determinate le esigenze di formazione associate ai propri aspetti ambientali e al proprio sistema di gestione ambientale per poter svolgere corsi di formazione necessari in merito ai principi ambientali e della ISO 14001.

Tutti gli addetti dipendenti delle società consorziate hanno un impatto potenzialmente significativo sulla qualità dell'azienda e sulle prestazioni ambientali, pertanto la formazione e l'addestramento sono un requisito indispensabile per garantire l'efficienza dell'intera organizzazione. Tale impegno si traduce in una pianificazione annuale della formazione che prevede le seguenti fasi:

- analisi del fabbisogno collettivo ed individuale in termini di formazione ed addestramento;
- pianificazione annuale della formazione;
- svolgimento della formazione.

I corsi di formazione sono registrati e documentati e revisionati annualmente durante il Riesame della Direzione. Nel 2021 sono stati formati tutti i soggetti facenti parte dell'organizzazione di COG.E. e sono stati informati i propri fornitori e le società consorziate (descritta nel capitolo seguente "Consapevolezza").

Il corso di formazione su ambiente, ISO 14001 e Sistema di Gestione effettuato viene aggiornato annualmente.

Formazione e addestramento

La formazione e l'addestramento dei lavoratori delle società consorziate sono a carico di quest'ultime. CO.G.E. ne valuta la validità, la congruenza con le attività previste e la necessità di aggiornamento/integrazione.

Tutto il personale riceve una formazione adeguata agli incarichi che ricopre, tale da permettere a tutti di operare:

- in perfetta armonia nel rispetto di comuni obiettivi aziendali e del SGA,
- con consapevolezza relativamente alla rilevanza e importanza delle attività svolte.

Ogni neoassunto viene adeguatamente informato dall'azienda sui contenuti del proprio SGA, con particolare riferimento alle informazioni necessarie per gli addetti rispetto alle loro responsabilità ambientali. Per ogni addetto trasferito ad altra posizione organizzativa sono valutate le esigenze di addestramento specifiche.

L'implementazione e l'efficacia dell'addestramento – od altre azioni necessarie intraprese - e l'esigenza di implementare ulteriori attività di addestramento (od altre azioni necessarie) sono verificate nelle riunioni di riesame della Direzione.

Per lo svolgimento delle attività amministrative i dipendenti devono aver svolto il corso di sicurezza per lavoratori generale e specifico, nonché un corso di formazione ambientale che comprenda i contenuti del Sistema di Gestione Ambientale, in conformità con le disposizioni della ISO 14001. All'interno degli uffici della sede operativa è stato designato un addetto alle emergenze e un addetto al primo soccorso, adeguatamente formato tramite corso specifico.

I dipendenti delle consorziate che svolgono le attività di cantiere, oltre aver svolto il corso lavoratori rischio medio, devono aver svolto anche adeguato addestramento inerente le attrezzature e i sistemi utilizzati du-

**Q. & S. - Qualità & Sicurezza S.r.l.**

C.C.I.A.A. 469487 - Tribunale 69472 - Cap. Soc. € 10.400,00

Via Garibaldi 7r - 50123 Firenze
S.O. Via Valentini, 7 – 59100 Prato

Tel. 0574-1826468

e-mail: info@ges.toscana.it**pag. 28**

rante le attività. Per ogni consorziata è stato nominato un Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), formato con corso specifico. Per ogni "gruppo di lavoro" presente in cantiere sono presenti un preposto, un addetto antincendio e un addetto al primo soccorso, formati con specifico corso.

5.3 Consapevolezza

La consapevolezza della politica ambientale consiste nel fatto che le persone che svolgono un'attività sotto il controllo dell'organizzazione siano consapevoli della sua esistenza, della sua finalità e del loro ruolo nel raggiungimento degli impegni, compreso il modo in cui la loro attività lavorativa può influenzare la capacità dell'organizzazione di soddisfare i propri obblighi di conformità. Il personale dev'essere reso edotto della politica ambientale, dei fattori e degli impatti significativi legati alle attività da esso svolte, del suo contributo agli obiettivi ambientali, della performance ambientale, degli obblighi di conformità, e delle implicazioni della mancanza di conformità.

La presente sezione ha i seguenti obiettivi:

- sensibilizzare e coinvolgere il personale nella gestione degli aspetti legati all'ambiente ed alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- stabilire e mantenere attive procedure per comunicare regolarmente, a tutte le parti interessate, i dati e le informazioni riguardanti la conformità ai requisiti delle norme cogenti e volontarie, tra cui i risultati dei riesami e le attività di monitoraggio;
- assicurare un dialogo costante e trasparente con tutte le parti interessate.

Quindi, l'organizzazione, assicura che le persone che svolgono un'attività lavorativa sotto il proprio controllo siano consapevoli:

- a) della politica ambientale;
- b) degli aspetti ambientali significativi e degli impatti ambientali effettivi o potenziali correlati, associati alla loro attività lavorativa;
- c) del proprio contributo all'efficacia del sistema di gestione ambientale, compresi i benefici derivanti dal miglioramento delle prestazioni ambientali;
- d) delle implicazioni derivanti dal non essere conformi ai requisiti del sistema di gestione ambientale, compreso il mancato adempimento degli obblighi di conformità.

La sensibilizzazione e la consapevolezza sui temi ambientali è effettuata dall'organizzazione a tutti i dipendenti propri e delle società consorziate ed è intesa come conoscenza della politica ambientale, dei requisiti della norma e delle prescrizioni legislative, dei rischi ambientali associati alle attività operative in modo che tutte le risorse, a tutti i livelli, operino in modo consapevole ed appropriato.

L'azienda è consapevole che l'efficace mantenimento del sistema di gestione richiede il sostegno e l'impegno dei dipendenti. Per questo motivo l'azienda coinvolge i propri lavoratori ed i loro rappresentanti attraverso la consultazione preventiva in merito alla individuazione e valutazione dei rischi ed alla definizione delle misure di sicurezza. Vengono inoltre programmate riunioni periodiche svolte annualmente dove vengono individuate eventuali situazioni di anomalia, disagio, incidenti. La consultazione è attivata anche in occasione di variazioni significative delle condizioni di esposizione al rischio per i lavoratori, compresi i casi di introduzione di nuove tecnologie che hanno riflessi sulle prestazioni ambientali.

**Q. & S. - Qualità & Sicurezza S.r.l.**

C.C.I.A.A. 469487 - Tribunale 69472 - Cap. Soc. € 10.400,00

Via Garibaldi 7r - 50123 Firenze
S.O. Via Valentini, 7 - 59100 Prato

Tel. 0574-1826468

e-mail: info@ges.toscana.it**pag. 29**

5.4 Comunicazione

La comunicazione consente all'organizzazione di fornire e ottenere informazioni pertinenti al proprio sistema di gestione ambientale, comprese informazioni relative agli aspetti ambientali significativi, alla prestazione ambientale, agli obblighi di conformità e alle raccomandazioni per il miglioramento continuo. La comunicazione è un processo bidirezionale, in entrata e in uscita dall'organizzazione. Nel definire i propri processi di comunicazione, si dovrebbe considerare la struttura interna dell'organizzazione per assicurare una comunicazione con i livelli e le funzioni più appropriati.

Le informazioni che riceve l'organizzazione possono contenere richieste dalle parti interessate di informazioni specifiche relative alla gestione dei suoi aspetti ambientali, oppure possono contenere impressioni generali o punti di vista sul modo in cui l'organizzazione conduce la gestione. Queste impressioni o punti di vista possono essere positivi o negativi. In quest'ultimo caso (per esempio reclami) è importante che l'organizzazione risponda in modo rapido e chiaro. Una successiva analisi di tali reclami può fornire informazioni preziose per individuare opportunità di miglioramento per il sistema di gestione ambientale.

La comunicazione deve:

- a) essere trasparente;
- b) essere appropriata, in modo che le informazioni soddisfino le esigenze delle parti interessate pertinenti, consentendo loro di partecipare;
- c) essere veritiera e non fuorviante per coloro che si affidano alle informazioni riportate;
- d) essere basata sui fatti, accurata e in grado di essere creduta;
- e) non escludere informazioni pertinenti;
- f) essere comprensibile alle parti interessate.

Una comunicazione efficace è essenziale per un sistema di gestione, tanto che la direzione stessa deve garantire che siano presenti meccanismi che la facilitino. La comunicazione non deve riguardare solo ciò che è richiesto, ma anche i risultati conseguiti.

Gli argomenti di informazione trattano di potenziali conseguenze del mancato rispetto delle procedure e pratiche operative specificate; del proprio ruolo e della sua responsabilità per raggiungere la conformità alla Politica, alle procedure e ai requisiti del SGA, ivi comprese la preparazione e la capacità di reazione alle situazioni di emergenza; delle procedure e istruzioni per svolgere le attività di propria competenza in sicurezza per sé e per gli altri.

Sono regolamentate e rintracciate sulla documentazione di sistema le comunicazioni da e verso l'esterno, in particolare:

- Comunicazioni significative con parti interessate legate al contesto
- Comunicazioni con clienti (legate ad offerte, e contratti)
- Comunicazioni con fornitori (in particolare outsourcing)

Comunicazione interna:

- a) l'azienda comunica internamente informazioni pertinenti al sistema di gestione ambientale;
- b) l'azienda assicura che i suoi processi di comunicazione permettano alle persone che svolgono un'attività lavorativa sotto il proprio controllo contribuiscano al miglioramento continuo;
- c) l'azienda assicura che tutte le attività decisionali siano basate su dati di fatto e che tutto il personale disponga delle informazioni e dei dati necessari per la propria attività.



Q. & S. - Qualità & Sicurezza S.r.l.

C.C.I.A.A. 469487 - Tribunale 69472 - Cap. Soc. € 10.400,00

Via Garibaldi 7r - 50123 Firenze
S.O. Via Valentini, 7 - 59100 Prato

Tel. 0574-1826468

e-mail: info@ges.toscana.it

pag. 30

La comunicazione interna consente alla struttura, di essere informata su quanto l'organizzazione dichiara, esegue e riesamina allo scopo di controllare e migliorare i propri impatti ambientali, e di partecipare a questo fine. Gli argomenti principali di comunicazione sono:

- politica, obiettivi, traguardi e programma ambientale;
- struttura organizzativa;
- manuale, procedure, altri programmi, istruzioni operative, aspetti ambientali significativi ed altre modalità di funzionamento del sistema nonché prestazioni ambientali di competenza;
- le eventuali modifiche all'organizzazione aziendale e alla documentazione del Sistema;
- ogni altro argomento rilevante.

Le modalità di comunicazione sono:

- in forma scritta tramite emissione di disposizioni, documenti o norme interne diffuse a tutti gli interessati;
- riunioni (secondo il tipo e l'importanza dell'argomento);
- incontri singoli per particolari elementi (quali ad es. risultati di audit, di riesame, di prestazioni ambientali, etc.).
- divulgazione di avvisi o notizie ecc. attraverso bacheca, mail, comunicazione telefonica o sito internet.

Comunicazione esterna:

L'organizzazione comunica esternamente informazioni pertinenti al SGA tramite la pubblicazione del proprio Manuale del Sistema di Gestione Ambientale, la propria Analisi Ambientale Inziale e la propria Politica Ambientale sul sito web dell'azienda.

Rientrano nella categoria comunicazione dall'esterno verso l'interno soprattutto le segnalazioni ed i reclami provenienti dalle parti esterne interessate (Cittadini, Istituzioni, Fornitori, Clienti, etc.). Il trattamento di queste segnalazioni avviene attraverso le fasi di registrazione, esame, risposta ed archiviazione delle stesse.

Le comunicazioni con il cliente sono relative a informazioni relative al servizio/prodotto, riportate nella seguente documentazione:

- quesiti del cliente;
- modalità per richiedere offerte, formulare contratti (o ordini) e loro varianti;
- gestione di contratti od ordini e relative varianti;
- informazioni di ritorno da parte del cliente e reclami;
- comunicare all'esterno riguardo ai propri aspetti ambientali significativi ed a gli impatti ambientali associati alle proprie operazioni.

5.5 Informazioni documentate

La documentazione del sistema ha l'obiettivo di favorire:

- a. la rintracciabilità dei risultati ottenuti;
- b. il trasferimento di informazioni all'interno dell'organizzazione e la disseminazione e condivisione delle conoscenze;
- c. la presenza di evidenze oggettive della conformità delle attività svolte rispetto a requisiti specificati;
- d. la valutazione dell'efficacia e della continua adeguatezza del sistema di gestione.

La documentazione del sistema può avere qualunque forma o tipo di supporto cartaceo o elettronico in funzione delle esigenze e viene sottoposta a verifica nel corso degli audit allo scopo di garantirne la continua adeguatezza. Modifiche alla documentazione del sistema possono essere suggerite da ogni addetto,



Q. & S. - Qualità & Sicurezza S.r.l.

C.C.I.A.A. 469487 - Tribunale 69472 - Cap. Soc. € 10.400,00

Via Garibaldi 7r - 50123 Firenze

S.O. Via Valentini, 7 – 59100 Prato

Tel. 0574-1826468

e-mail: info@ges.toscana.it

pag. 31

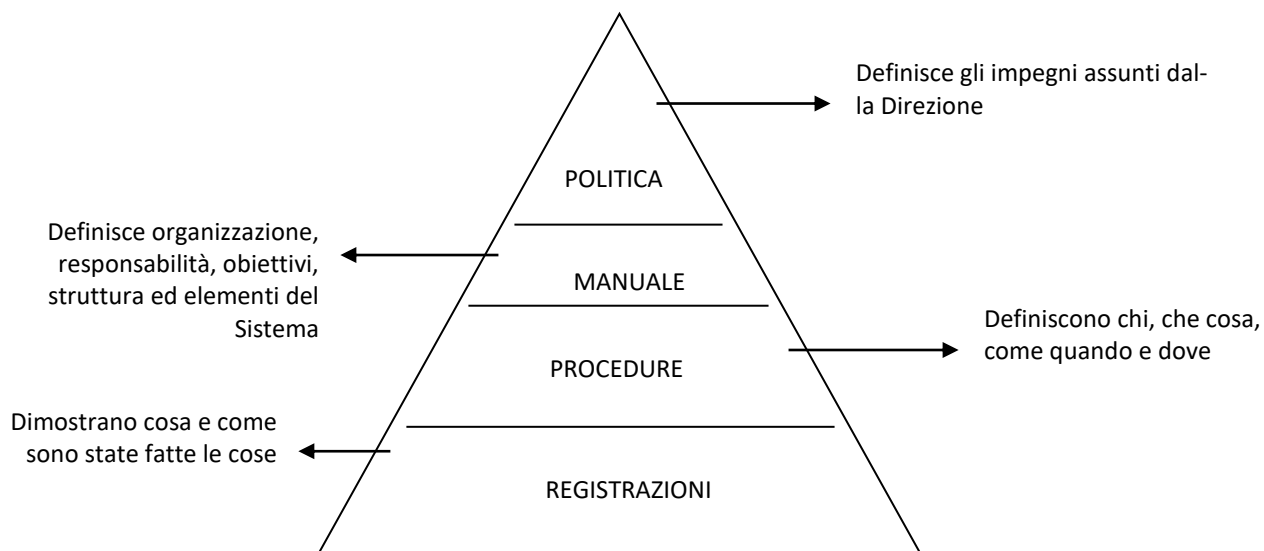
allo scopo di favorire il continuo miglioramento del livello di qualità ed il più stretto collegamento fra la documentazione del sistema, i processi implementati e le esigenze dei clienti e delle parti interessate rilevanti. Inoltre, modifiche alla documentazione del Sistema Integrato di Gestione possono essere dovute a:

- a. modifiche alla norma UNI EN ISO 14001;
- b. variazioni imposte da disposizioni normative rilevanti, prescrizioni legali o da altre prescrizioni;
- c. richieste dall'ORGANISMO DI CERTIFICAZIONE;
- d. risultati degli audit interni;
- e. risultati delle riunioni di riesame della Direzione;
- f. richieste da parte dell'ORGANISMO DI VIGILANZA.

La finalità di questa Sezione è quella di descrivere le modalità procedurali per l'identificazione, la registrazione, l'archiviazione, la conservazione e l'eliminazione delle Registre Ambientali, al fine di dare evidenza dell'attuazione e del funzionamento del Sistema di Gestione Ambientale e per documentare in quale misura gli obiettivi pianificati e i traguardi siano stati raggiunti.

Scopo della documentazione è quello di descrivere le attività, i flussi, i procedimenti, le responsabilità che l'organizzazione ha stabilito al fine di implementare e mantenere attivo il sistema di gestione, seguendo i principi esposti nella politica. Un sistema di Gestione, per risultare efficace, deve essere documentato. Al fine di gestire efficientemente la documentazione del sistema nelle fasi di elaborazione, verifica, approvazione e distribuzione, tale documentazione del sistema di gestione è organizzata su quattro livelli:

1. POLITICA
2. MANUALE
3. PROCEDURE
4. REGISTRAZIONI



POLITICA

La Politica definisce i punti ed i valori che la Direzione intende porre come riferimento per tutte le funzioni aziendali per soddisfare le aspettative dei clienti.



Q. & S. - Qualità & Sicurezza S.r.l.

C.C.I.A.A. 469487 - Tribunale 69472 - Cap. Soc. € 10.400,00

Via Garibaldi 7r - 50123 Firenze
S.O. Via Valentini, 7 - 59100 Prato

Tel. 0574-1826468

e-mail: info@ges.toscana.it

pag. 32

MANUALE

Fornisce un quadro generale di quanto più precisamente espresso nelle procedure e nelle istruzioni, è il documento guida del SGI, lo formalizza e lo documenta dando evidenza della sua struttura. Esso include:

- a. la presentazione dell'azienda, delle sue attività, della sua organizzazione e delle sue risorse;
- b. il campo di applicazione del sistema, nonché dettagli sulle eventuali esclusioni e le relative motivazioni;
- c. i riferimenti alle procedure documentate ed alla ulteriore documentazione predisposta per il Sistema;
- d. una descrizione dei processi e delle interazioni tra i processi del Sistema.

PROCEDURE

Documenti che descrivono e precisano lo svolgimento di un determinato processo inteso come sequenza delle attività. Le procedure sono richiamate nel manuale stesso; in caso di assenza si intende che il processo contenuto nel Manuale è autosufficiente. Sviluppano in dettaglio i criteri stabiliti nelle relative sezioni del manuale. Il manuale, infatti, riporta i riferimenti alle procedure attinenti. Le procedure definiscono, per ogni attività (cosa), le responsabilità (chi) e le relative modalità di attuazione (come, dove e quando). Dall'applicazione delle singole procedure (o delle sezioni del manuale) scaturiscono le documentazioni e le registrazioni che dimostrano l'attuazione del SGA.

REGISTRAZIONI

Sono documenti di registrazione richiamati dal manuale o dalle procedure, con cui si dà evidenza dell'applicazione del SGA (ad esempio verbali di formazione, di consultazione, etc.). Sono i documenti che danno evidenza oggettiva dell'esecuzione dei processi, essi vengono predisposti per:

- dare evidenza a determinate attività eseguite;
- creare una raccolta di dati utile per attivare il processo di miglioramento continuo.

Ogni documento in carico al sistema di gestione è reso disponibile alle funzioni interessate ed è identificato in modo univoco attraverso un titolo, un codice di riferimento, data di emissione/aggiornamento. L'elenco delle procedure si trova nell'ultimo capitolo del presente manuale.

Le informazioni documentate di origine esterna, ritenute necessarie dall'organizzazione per la pianificazione e per il funzionamento del sistema di gestione ambientale, vengono identificate per quanto appropriato, e tenute sotto controllo.

L'azienda mantiene sotto controllo la documentazione del proprio sistema di gestione aziendale, assicurandone:

- l'adeguata compilazione ed emissione da parte del personale incaricato;
- l'adeguata codifica identificativa dei singoli documenti e localizzazione ed archiviazione per i tempi stabiliti;
- l'approvazione da parte del personale responsabile ed autorizzato;
- il periodico riesame o revisione qualora si renda necessario;
- il tempestivo aggiornamento;
- la tempestiva eliminazione di tutte le copie distribuite della documentazione obsoleta;
- adeguatezza della protezione (per esempio da perdita di riservatezza, utilizzo improprio, o perdita d'integrità).

Tutta la documentazione, in formato sia cartaceo che elettronico, viene conservata all'interno della sede amministrativa di COGE, in Via Montalese n.391 a Montemurlo, disponibile per la consultazione.

**Q. & S. - Qualità & Sicurezza S.r.l.**

C.C.I.A.A. 469487 - Tribunale 69472 - Cap. Soc. € 10.400,00

Via Garibaldi 7r - 50123 Firenze
S.O. Via Valentini, 7 - 59100 Prato

Tel. 0574-1826468

e-mail: info@ges.toscana.it**pag. 33**

6. ATTIVITA' OPERATIVE

Il tipo e il grado di realizzazione dei controlli operativi dipendono dalla natura delle attività operative, dai rischi e dalle opportunità, dagli aspetti ambientali significativi e dagli obblighi di conformità. Un'organizzazione ha la flessibilità di selezionare il tipo di metodi di controllo operativi, individualmente o in combinazione, che sono necessari per assicurare che i processi siano efficaci e raggiungano i risultati desiderati. Tali metodi possono comprendere:

- a) la progettazione di uno o più processi in modo tale da evitare errori e da assicurare risultati coerenti;
- b) l'utilizzo di tecnologia per controllare i processi ed evitare risultati negativi;
- c) l'utilizzo di personale competente per assicurare i risultati desiderati;
- d) l'esecuzione in un modo specifico di uno o più processi;
- e) il monitoraggio o la misurazione dei processi per controllare i risultati;
- f) la determinazione dell'utilizzo e della quantità di informazioni documentate necessarie.

L'organizzazione decide la misura del controllo necessario all'interno dei propri processi aziendali per tenere sotto controllo o esercitare un'influenza su uno o più processi affidati all'esterno o su uno o più fornitori di prodotti e servizi. La sua decisione dovrebbe basarsi su fattori quali conoscenze, competenza e risorse, compresi: la competenza del fornitore esterno di soddisfare i requisiti del sistema di gestione ambientale dell'organizzazione; la competenza tecnica dell'organizzazione nel definire controlli appropriati o valutare l'adeguatezza dei controlli; l'importanza e il potenziale effetto che il prodotto e i servizi hanno sulla capacità dell'organizzazione di conseguire gli esiti attesi del proprio sistema di gestione aziendale; in che misura il controllo del processo è condiviso; la capacità di raggiungere il controllo necessario attraverso l'applicazione del suo processo di approvvigionamento generale; le opportunità di miglioramento disponibili.

Quando un processo è affidato all'esterno, o quando prodotti e servizi sono forniti da uno o più fornitori esterni, la capacità dell'organizzazione di esercitare controllo o influenza può variare dal controllo diretto a quello limitato all'assenza di influenza. In alcuni casi, un processo affidato all'esterno effettuato in sito potrebbe essere sotto il controllo diretto di un'organizzazione; in altri casi, la capacità di un'organizzazione di influenzare un processo affidato all'esterno o a un fornitore esterno potrebbe essere limitata.

Nel determinare la misura e il tipo di controlli operativi relativi ai fornitori esterni, l'organizzazione può considerare uno o più fattori tra cui:

- aspetti ambientali e impatti ambientali associati;
- rischi e opportunità associati ai propri prodotti o alla fornitura dei suoi servizi;
- obblighi di conformità dell'organizzazione.

Un processo affidato all'esterno è un processo che soddisfa quanto segue:

- rientra nello scopo e campo di applicazione del sistema di gestione ambientale;
- è integrato nel funzionamento dell'organizzazione;
- è necessario per il conseguimento degli esiti attesi da parte del sistema di gestione ambientale;
- la responsabilità di conformarsi ai requisiti è conservata da parte dell'organizzazione;
- l'organizzazione e il fornitore esterno hanno un rapporto in cui il processo è percepito dalle parti interessate come se fosse effettuato da parte dell'organizzazione.

6.1 Pianificazione

L'organizzazione stabilisce, attua, tiene sotto controllo e mantiene i processi necessari per soddisfare i requisiti del sistema di gestione ambientale e per attuare le azioni:

- stabilendo i criteri operativi per i processi;

**Q. & S. - Qualità & Sicurezza S.r.l.**

C.C.I.A.A. 469487 - Tribunale 69472 - Cap. Soc. € 10.400,00

Via Garibaldi 7r - 50123 Firenze
S.O. Via Valentini, 7 - 59100 Prato

Tel. 0574-1826468

e-mail: info@ges.toscana.it**pag. 34**

- attuando i controlli relativi ai processi, in conformità ai criteri operativi e ai requisiti relativi al processo ed al prodotto risultante, specificati dal cliente, da norme cogenti o definiti dall'azienda stessa;
- attuando gli obiettivi relativi al processo ed al prodotto risultante;
- impiegando le risorse tecniche e le risorse umane necessarie con le competenze, esperienze e qualificazioni necessarie;
- rispettando le norme cogenti da applicare;
- utilizzando la documentazione necessaria per la gestione del processo;
- le attività di audit del processo.

L'obiettivo della presente sezione è quello di descrivere ciò che il sistema attua per esaminare, valutare e controllare, in accordo a leggi e regolamenti, i processi ed i fattori che possono originare rischi e/o aspetti ambientali. In particolare, l'Organizzazione, ha definito:

- i requisiti gestionali e ambientali del servizio e gli obiettivi per la tutela dell'ambiente,
- i processi, i documenti appropriati e le risorse necessarie,
- le attività di controllo, verifica, monitoraggio e ispezione delle attività e i relativi criteri di accettabilità del servizio/prodotto,
- le registrazioni necessarie a dare evidenza della conformità dei processi ai requisiti pertinenti,
- le modalità di comunicazione degli aspetti ambientali attinenti ai fornitori e della gestione delle emergenze.

A supporto della pianificazione l'organizzazione ha predisposto la stesura del manuale, delle procedure e allegati presenti a sistema.

INPUT DELLA PIANIFICAZIONE	OUPUT DELLA PIANIFICAZIONE
<ul style="list-style-type: none"> - i requisiti essenziali per lo specifico prodotto/servizio da progettare e sviluppare e gli standard - le leggi ed altri codici cogenti applicabili - il livello di controllo del processo da parte del Cliente e/o da altre parti interessate - le risorse interne ed esterne per il processo di pianificazione - le conseguenze potenziali di errori, in relazione alla natura del prodotto/servizio 	<ul style="list-style-type: none"> - soddisfano gli input della pianificazione - precisano le caratteristiche essenziali dei prodotti - contengono o richiamano i criteri di controllo del prodotto, ed i criteri di accettazione, se applicabile - forniscono adeguate informazioni per l'approvvigionamento, la produzione e per l'erogazione di servizi

Le attività di controllo del processo prevedono una serie di verifiche nell'ambito delle varie fasi di attività delle consorziate per accertare la conformità dei requisiti e delle procedure del Sistema attraverso la compilazione di appositi verbali contenenti (contenenti una checklist con i requisiti) oppure attraverso la compilazione di appositi registri.

Fase dell'attività	Requisiti	Obiettivi	Attività di controllo	Criteri di accettabilità	Responsabilità
Selezione fornitori	-Rispetti criteri ambientali -Conformità del prodotto alle proprie esigenze	-Materie prime ecosostenibili	-Contrattuali	-Materiale riciclato e/o a basso impatto ambientale	Direzione
Manutenzione camion	-Programmazione taratura e controlli	-Utilizzare le tecnologie più moderne ed	-Contrattuali -Confronto disponibilità	-Tecnologie a basso impatto ambientale	Direzione RSGA



	-Informazioni al passo con le nuove tecnologie	ecosostenibili disponibili	sul mercato		
Controllo delle attività	-Rispetto delle procedure -Risorse necessarie (umane e attrezzature)	-Riduzione sprechi -Riduzione incidenti di sversamenti	-Procedure -Verbale di sopralluogo	-Rispetto delle procedure -Pronta risposta in caso di emergenza	Direzione RSGA addetti

6.2 Requisiti delle parti interessate e rapporti con le terze parti

I requisiti relativi ai servizi sono determinati nel seguente modo:

- i requisiti specificati dal Cliente sono rappresentati dalle singole richieste comunicate da quest'ultimi,
- i requisiti relativi alle caratteristiche intrinseche del servizio sono definiti e documentati nella documentazione tecnica relativa al servizio stesso (procedure, autorizzazioni ecc.),
- i requisiti cogenti sono definiti e documentati nelle normative di riferimento e vengono riesaminati qualora nuove emissioni normative lo rendessero necessario. I requisiti cogenti, in particolare quelli a carattere ambientale, sono identificati e ne viene garantito l'aggiornamento,
- I requisiti interni dell'Azienda in materia di ambiente sono determinati attraverso la valutazione degli aspetti ambientali correlati alle attività svolte e la determinazione della significatività di tali aspetti in funzione degli impatti indotti sull'ambiente.

L'Azienda dopo aver selezionato i bandi pubblici ai quali intende partecipare o richieste di offerta da parte di aziende private, incarica gli addetti commerciali/amministrativi di analizzare la fattibilità sia economica che tecnica; se la decisione è quella di partecipare al bando o accettare l'incarico, viene predisposta l'offerta. A seguito del ricevimento dell'ordine vengono riesaminati i contenuti verificando che non vi siano scostamenti con quanto offerto (variazioni di offerta ed ordini sono sempre opportunamente documentate), poi viene affidato l'incarico alle consorziate attraverso una Lettera di affidamento lavori.

6.3 Preparazione e risposta alle emergenze

È responsabilità di ogni organizzazione essere preparata a rispondere a situazioni di emergenza in un modo appropriato alle proprie esigenze specifiche. Nel pianificare uno o più processi di preparazione e risposta alle emergenze, l'organizzazione dovrebbe considerare:

- a) il metodo più appropriato di risposta a una situazione di emergenza;
- b) i processi per la comunicazione interna ed esterna;
- c) le azioni richieste per prevenire o mitigare gli impatti ambientali;
- d) le azioni di mitigazione e risposta da intraprendere per differenti tipologie di situazioni di emergenza;
- e) la necessità di una valutazione post-emergenza per stabilire ed attuare azioni correttive;
- f) le prove periodiche delle procedure di azioni di risposta alle emergenze pianificate;
- g) la formazione del personale per la risposta alle emergenze;
- h) un elenco di persone chiave di soccorso, compresi i riferimenti dettagliati (per esempio: vigili del fuoco, servizi di intervento specializzati);
- i) i percorsi di evacuazione e punti di raccolta;
- l) la possibilità di mutua assistenza con le organizzazioni vicine.


Q. & S. - Qualità & Sicurezza S.r.l.

C.C.I.A.A. 469487 - Tribunale 69472 - Cap. Soc. € 10.400,00

 Via Garibaldi 7r - 50123 Firenze
S.O. Via Valentini, 7 – 59100 Prato

Tel. 0574-1826468

 e-mail: info@ges.toscana.it
pag. 36

Più in dettaglio i requisiti riguardano la necessità di assicurare che l'organizzazione pianifichi azioni per mitigare e prevenire conseguenze ambientali negative, rispondendo alle reali situazioni di emergenza con interventi per prevenirne o mitigarne le conseguenze. Inoltre deve verificarne periodicamente eventuali processi, piani e "meccanismi" di risposta, riesaminando e aggiornando periodicamente procedure e piani sulla base delle esperienze maturate, fornendo informazioni e formazione pertinenti alle parti interessate. L'organizzazione deve inoltre riesaminare e revisionare periodicamente i processi e le azioni di risposta pianificate, in particolare dopo che si sono verificate situazioni di emergenza o di prova.

Le situazioni di emergenza sono eventi non pianificati o inaspettati che richiedono l'applicazione urgente di competenze, risorse o processi specifici per evitare o mitigare le loro conseguenze effettive o potenziali. Le situazioni di emergenza possono avere come conseguenza impatti ambientali negativi o altri effetti sull'organizzazione. Nel determinare le potenziali situazioni di emergenza, l'organizzazione considera:

- la natura dei pericoli in sito;
- il tipo e la dimensione più probabile di una situazione di emergenza;
- la possibilità che si verifichino situazioni di emergenza presso una struttura vicina (per esempio stabilimento, strada, linea ferroviaria).

L'azienda ha individuato le possibili situazioni di emergenza che possono essere realisticamente previste ed ha definito delle procedure di risposta alle emergenze al fine di mitigare le conseguenze di tali eventi all'interno del Piano delle Emergenze.

Le procedure di emergenza vengono riesaminate ed eventualmente revisionate in casi di emergenze o incidenti accaduti e tramite le risultanze delle esercitazioni/prove periodiche. Viene, inoltre, assicurata adeguata formazione e informazioni agli addetti.

I principali criteri di individuazione delle emergenze sono:


- analisi storica degli eventuali incidenti/emergenze avvenuti nell'organizzazione attraverso un'indagine eseguita tramite colloqui/interviste etc.. Nel condurre questa analisi si tiene particolarmente conto di quegli incidenti che, pur non avendo avuto conseguenze, avrebbero potuto averne;
- analizzare la possibilità di eventi anomali nelle attività svolte, tenendo conto di possibili errori operativi o di manovra nelle fasi di caricamento e scaricamento merci o di possibili danni dovuti a guasti dei mezzi etc.;
- valutare la possibilità di accadimento di emergenze esterne (meteorologiche, sismiche, etc.) o di emergenze interne (incendi, scoppi, etc.).

Per tutti i casi è stata individuata la gravità degli effetti specifici sull'ambiente. Il risultato di questa attività è un documento in cui sono elencate le situazioni di incidenti/emergenze individuate con i relativi possibili effetti. Per ogni situazione individuata, sono state definite le responsabilità, le risorse e le modalità più idonee per prevenire o affrontare adeguatamente gli incidenti e le emergenze. Il tipo di risposta preparata è proporzionale al rischio sia come probabilità di accadimento che come gravità degli effetti. Sono state emanate quindi procedure operative che individuando:

- responsabilità e modalità organizzative;
- disponibilità e localizzazione di risorse (mezzi e uomini);
- azioni da intraprendere secondo la diversa gravità dei fatti;
- pianificazione dell'addestramento e delle esercitazioni pratiche di simulazione.

Dopo ogni incidente o emergenza o dopo ogni evento anomalo grave (quasi-incidente), che deve essere sempre segnalato, si procede al riesame completo della procedura di riferimento.



	<p align="center">Manuale del Sistema di Gestione Ambiente UNI EN ISO 14001:2015</p>	<p>Rev.01 del 03/05/2021 Pag. 38 a 46</p>
--	---	---

Le simulazioni risultano essere indispensabili per verificare la reale comprensione dei ruoli da parte di tutte le persone coinvolte, per questo vengono pianificate ed effettuate annualmente.

6.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi

L'organizzazione deve tenere sotto controllo le modifiche pianificate e riesaminare le conseguenze dei cambiamenti involontari, intraprendendo azioni per mitigare ogni effetto negativo, per quanto necessario. Coerentemente con una prospettiva di ciclo di vita, l'organizzazione ha:

- a) stabilito controlli, come appropriato, per assicurare che i propri requisiti ambientali siano affrontati nei processi di progettazione e sviluppo per il prodotto o servizio, tenendo conto di ciascuna fase del ciclo di vita;
- b) comunicato i propri requisiti ambientali pertinenti ai fornitori tramite la Politica Ambientale;
- c) considerato la necessità di fornire informazioni sui potenziali impatti ambientali significativi.

Il controllo delle attività avviene, in quanto necessario, a vari livelli:

- autocontrollo da parte di chi svolge l'attività;
- adeguata supervisione da parte dei responsabili delle attività;
- effettuazione dei monitoraggi e sopralluoghi pianificati;
- nel corso degli audit interni;
- nel corso delle riunioni di riesame della Direzione.

Monitoraggio delle prestazioni

L'azienda ha previsto una fase di verifica di monitoraggio delle prestazioni stabilendo l'attività di sopralluogo con produzione di verbale per sorvegliare i processi, che possono comportare rischi ed impatti ambientali. L'azienda assicura che le materie prime approvvigionate siano conformi ai requisiti da essa specificati. Il tipo e l'estensione dei controlli sui prodotti acquistati e sui relativi fornitori è correlato agli effetti che la fornitura potrà avere sulla successiva erogazione del servizio o sullo stesso prodotto.

Controllo sull'attività

L'Azienda, attraverso il proprio sistema gestionale, pianifica e svolge le attività in condizioni controllate che includono i seguenti elementi:


- 1) La disponibilità di informazioni che descrivano le caratteristiche dei materiali,
- 2) La disponibilità di procedure operative, ove necessario,
- 3) L'utilizzazione di apparecchiature idonee (al fine di garantirne l'efficienza e l'affidabilità mediante attività di manutenzione, taratura e registrazione di tali attività).

La verifica della pianificazione è svolta, in quanto applicabile, attraverso:

- riesami condotti allo scopo di verificare la capacità dei risultati della pianificazione di soddisfare i requisiti;
- esame della documentazione disponibile;
- azioni necessarie su problemi scaturiti durante i riesami o le attività di verifica e validazione.

Proprietà del cliente

L'organizzazione ha cura e preserva le proprietà del cliente/committente, quando esse sono sotto il suo controllo o vengono utilizzate durante l'attività delle società consorziate. L'organizzazione identifica, verifica, protegge e salvaguarda le proprietà del cliente. Qualora le proprietà del cliente siano perse, danneggiate o riscontrate inadeguate all'utilizzazione, queste situazioni devono essere comunicate al cliente e le relative registrazioni conservate.

	<p align="center">Q. & S. - Qualità & Sicurezza S.r.l. C.C.I.A.A. 469487 - Tribunale 69472 - Cap. Soc. € 10.400,00 <u>Via Garibaldi 7r - 50123 Firenze</u> <u>S.O. Via Valentini, 7 - 59100 Prato</u></p>	<p>Tel. 0574-1826468 e-mail: info@ges.toscana.it pag. 38</p>
---	--	---

L'azienda garantisce inoltre in ogni fase del processo la completa riservatezza dei dati forniti e di quanto ricevuto per l'espletamento dell'attività. Il sistema informatico esistente è dotato di server con firewall e sistema anti intrusione con password di accesso, inoltre ogni addetto all'atto del suo inserimento in azienda è istruito a rispettare nel proprio lavoro i criteri di riservatezza dei dati.

7. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

La presente sezione tratta due elementi principali:

- 1) Il monitoraggio e la valutazione della prestazione ambientale e dell'efficacia del sistema;
- 2) La valutazione della conformità con tutti gli obblighi di legge o di altra natura.

Per il monitoraggio e la misurazione l'organizzazione ha inoltre fissato i principali criteri e requisiti, fra i quali:

- Metodi per il monitoraggio e la valutazione;
- Quando, dove, come e da chi vengono effettuati il monitoraggio e la valutazione.

7.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione

Per i processi aziendali vengono pianificati ed attuati i monitoraggi ed i miglioramenti necessari a:

- dimostrare la conformità dei prodotti;
- assicurare la conformità del Sistema di Gestione;
- migliorare in modo continuo l'efficacia del Sistema di Gestione.

Questo comprende:

- il monitoraggio della soddisfazione del cliente;
- l'attività di audit interno;
- il monitoraggio e misurazione dei processi e dei prodotti;
- la gestione delle non conformità;
- l'analisi dei dati;
- il miglioramento continuo;
- la gestione di azioni correttive e di miglioramento.

L'azienda sottopone periodicamente tutte le tipologie di massetto prodotte ad analisi di laboratorio con relativo rapporto di prova, per verificarne il mantenimento della composizione e della qualità, conservandone copia dei risultati.

Valutazione delle conformità e del rispetto delle prescrizioni

Una mancanza di conformità non è necessariamente elevata a non conformità se, per esempio, è identificata e corretta mediante i processi del sistema di gestione ambientale. La valutazione tiene conto di eventuali modifiche infrastrutturali, nuovi processi/servizi/prodotti aziendali e di aggiornamenti legislativi che possano modificare i requisiti di conformità normativa e, di conseguenza, i contenuti del Piano di audit che viene, in ogni caso, aggiornato su base annuale.



Q. & S. - Qualità & Sicurezza S.r.l.

C.C.I.A.A. 469487 - Tribunale 69472 - Cap. Soc. € 10.400,00

Via Garibaldi 7r - 50123 Firenze
S.O. Via Valentini, 7 - 59100 Prato

Tel. 0574-1826468

e-mail: info@ges.toscana.it

pag. 39

Soddisfazione del cliente

L'organizzazione monitora le informazioni relative alla percezione del cliente su quanto l'organizzazione stessa ne abbia soddisfatto i requisiti. La misurazione del grado di soddisfazione si basa rispettivamente su una valutazione quantitativa derivante dall'analisi dei dati inerenti le segnalazioni e reclami.

Interventi derivanti dalle attività di verifica e monitoraggio
Azioni correttive, quando siamo in presenza di una causa che devia il sistema da un'applicazione conforme a quanto definito
Affrontare le conseguenze compresa la mitigazione degli impatti ambientali negativi
Azioni preventive, quando siamo in presenza di potenziali cause di NC che, nel caso dovessero manifestarsi devierebbero il sistema da un'applicazione conforme a quanto definito
Azioni di miglioramento, quando, pur sussistendo la conformità reale, ci sono i presupposti per migliorare l'applicazione del sistema

7.2 Audit del sistema di gestione

Gli auditor dovrebbero essere indipendenti dall'attività che deve essere sottoposta ad audit, laddove praticabile, e dovrebbero in tutti i casi agire in modo esente da scostamenti sistematici di laboratorio e conflitto di interessi. Nel considerare i risultati di audit precedenti, l'organizzazione dovrebbe includere:

- le non conformità precedentemente identificate e l'efficacia delle azioni intraprese;
- i risultati di audit interni ed esterni.

Occorre fissare un programma di audit per far sì che tutti i processi siano sottoposti a ispezioni interne con la frequenza necessaria e con una focalizzazione su quelli più critici per l'azienda. Per garantire che gli audit interni siano coerenti ed esaustivi, occorre definire per ciascuno di essi un obiettivo e un ambito di applicazione chiari. Il Programma di Audit definisce:

- i criteri dell'audit e il campo di applicazione per ciascun audit, gli obiettivi;
- l'unità organizzativa e i siti oggetto di audit e il suo referente;
- la normativa di riferimento;
- la data di svolgimento e gli orari previsti di inizio/fine;
- il team di audit ed i ruoli dei componenti il team;
- i processi verificati ed i requisiti normativi applicabili;
- la documentazione di riferimento;
- frequenza, metodi, responsabilità, requisiti di pianificazione e reporting dei propri audit interni.

In particolare attraverso gli Audit interni l'azienda si propone di:

- valutare il livello di applicazione delle procedure gestionali e dei documenti in base ai quali la funzione verificata deve operare, valutando altresì la competenza e la consapevolezza maturata dal personale in merito ai criteri ed alle prescrizioni riportate nella suddetta documentazione e per la sua applicazione;
- valutare le modalità operative, le interfacce, le prescrizioni e le responsabilità stabilite nella documentazione del Sistema di Gestione integrato e di conseguenza stabilirne l'efficacia, considerando le difficoltà e le problematiche riscontrate dal personale nell'attuazione.

La conduzione degli audit interni è affidata a personale che risponde ai seguenti requisiti:

- possiede solida conoscenza delle attività svolte;
- è indipendente da chi ha diretta responsabilità per le attività sottoposte ad audit;

**Q. & S. - Qualità & Sicurezza S.r.l.**

C.C.I.A.A. 469487 - Tribunale 69472 - Cap. Soc. € 10.400,00

Via Garibaldi 7r - 50123 Firenze
S.O. Via Valentini, 7 - 59100 Prato

Tel. 0574-1826468

e-mail: info@ges.toscana.it**pag. 40**

- assicura l'obiettività e l'imparzialità del processo di verifica ispettiva;
- è stato preventivamente qualificato ed abilitato all'esercizio di tale funzione.

Audit interni

L'azienda ha stabilito un programma per le verifiche periodiche del sistema di gestione ambiente. Tali verifiche sono tese soprattutto a identificare le attività e i processi critici e a riesaminare i risultati delle precedenti verifiche. Il piano di audit può essere rivisto durante l'anno e possono essere effettuati audit straordinari a causa dei risultati dei processi.

Piano annuale degli audit interni aziendali indica in dettaglio:

- i processi;
- i punti della Norma da verificare;
- le aree/funzioni coinvolte;
- i mesi previsti per le verifiche ispettive;
- i valutatori designati, che non devono avere alcuna responsabilità diretta nell'attività sottoposta a verifica.

Gli audit interni comprendono le seguenti fasi:

- 1) riunione di apertura
- 2) sopralluogo sede operativa
- 3) valutazione della documentazione
- 4) riunione di chiusura

Durante la verifica vengono registrate le evidenze oggettive. Tutte le informazioni devono essere registrate e riesaminate al fine di verificare quali siano imputabili come non conformità. Ogni non conformità deve avere un riscontro oggettivo e un richiamo ad un punto della norma o a una procedura del sistema.

I risultati degli audit interni sono registrati nel "VERBALE DI AUDIT", che riporta:

- l'unità organizzativa e i siti oggetto di audit interno e i processi verificati;
- la data di effettuazione e il periodo di riferimento dell'audit interno;
- la norma di riferimento;
- l'obiettivo dell'audit interno;
- il team di audit ed i ruoli dei componenti il team;
- la documentazione del sistema ed altra documentazione pertinente utilizzata nel corso dell'audit interno;
- la sintesi dei risultati raggiunti nell'audit interno;
- i requisiti verificati e le eventuali non conformità e/o raccomandazioni per il miglioramento del sistema;
- la sintesi delle modalità di pianificazione e di conduzione dell'audit;
- l'elenco della documentazione allegata;
- la clausola di riservatezza del team di audit;
- le eventuali osservazioni.

I responsabili dei processi sottoposti ad audit interno attuano, senza indebiti ritardi:

- il trattamento necessario per eliminare le eventuali non conformità rilevate;
- le azioni correttive per eliminare le cause delle eventuali non conformità rilevate;
- le azioni di miglioramento finalizzate al miglioramento dell'efficacia del sistema di gestione.

**Q. & S. - Qualità & Sicurezza S.r.l.**

C.C.I.A.A. 469487 - Tribunale 69472 - Cap. Soc. € 10.400,00

Via Garibaldi 7r - 50123 Firenze
S.O. Via Valentini, 7 - 59100 PratoTel. 0574-1826468
e-mail: info@ges.toscana.it

pag. 41

7.3 Riesame della direzione

Il riesame di direzione dovrebbe essere ad alto livello; non è necessario che sia un riesame esaustivo di informazioni dettagliate e non è necessario che gli argomenti del riesame della direzione siano affrontati tutti allo stesso tempo. Il riesame può avvenire durante un periodo di tempo e può far parte delle normali attività di gestione programmate, come riunioni del consiglio di amministrazione o operative; non è necessario che sia un'attività separata.

Scopo principale del riesame di direzione è assicurare la perdurante idoneità, adeguatezza ed efficacia del sistema di gestione ambientale. Lo scopo potrà essere raggiunto soltanto se il riesame verrà effettuato a intervalli sufficientemente ravvicinati (si ricordi che per il riesame di direzione può non bastare una sola riunione l'anno), fornendo informazioni adeguate e assicurando che siano coinvolte le "giuste" persone di riferimento. La norma descrive gli input minimi per il processo di riesame, che la Direzione deve "sfruttare" anche come occasione per individuare possibili miglioramenti e/o i cambiamenti necessari, anche nell'assegnazione delle risorse. L'input per il riesame di direzione dovrebbe comprendere informazioni su:

- Stato di avanzamento delle azioni derivanti dai riesami precedenti;
- Cambiamenti di input interni o esterni, aspetti/impatti significativi e obblighi di conformità;
- Raggiungimento degli obiettivi ambientali e/o il stato di avanzamento;
- Informazioni sulla performance ambientale raggiunta;
- Comunicazioni dalle parti interessate esterne;
- Opportunità di miglioramento (continuo);
- Adeguatezza delle risorse a disposizione per il sistema di gestione ambientale.

Il riesame di direzione include considerazioni su:

- a) lo stato delle azioni derivanti dai precedenti riesami di direzione;
- b) i cambiamenti:
 - nei fattori esterni e interni che sono rilevanti per il sistema di gestione;
 - nelle esigenze e aspettative delle parti interessate, comprendenti obblighi di conformità;
 - nei rispettivi aspetti ambientali significativi;
 - nei rischi e nelle opportunità;
- c) il grado di realizzazione degli obiettivi ambientali;
- d) le informazioni sulla prestazione ambientale dell'organizzazione, compresi gli andamenti relativi:
 - alle non conformità e alle azioni correttive;
 - ai risultati del monitoraggio e della misurazione;
 - al soddisfacimento dei propri obblighi di conformità;
 - ai risultati di audit;
- e) l'adeguatezza delle risorse;
- f) le comunicazioni pertinenti provenienti dalle parti interessate, compresi i reclami;
- g) le opportunità per il miglioramento continuo.

L'organizzazione deve conservare informazioni documentate quale evidenza dei risultati dei riesami di direzione. Il riesame della direzione consente al vertice aziendale di ottenere elementi quantitativi e qualitativi atti a consentire una corretta e documentata valutazione del funzionamento del sistema di gestione e del raggiungimento degli obiettivi, nell'ottica del miglioramento continuo.




Contenuti del riesame

Il riesame della direzione consiste nell'analisi del funzionamento del sistema nel suo complesso, sia dal punto di vista dell'adeguatezza dei requisiti ambientali e di salute e sicurezza stabiliti nella politica aziendale, sia dal punto di vista dell'efficacia delle prestazioni (risultati). Il risultato del riesame consente l'individuazione delle opportunità e delle necessità di miglioramento del sistema di gestione. La direzione valuta se il sistema è correttamente strutturato rispetto alla realtà aziendale, ai rischi ed agli aspetti ambientali legati ai processi dell'organizzazione.

La Direzione effettua il riesame annualmente; qualora lo ritenga opportuno, però, può effettuare riesami anche ad intervalli più brevi e limitati a specifici aspetti, in conseguenza ad esempio di:

- sostanziali variazioni intervenute nell'organizzazione dell'Azienda o nei processi aziendali,
- emanazione di nuove normative cogenti in materia ambiente e/o sicurezza,
- verificarsi di situazioni di emergenza o la presenza di un rischio rilevante non trattato o di un rischio presunto ma erroneamente valutato di livello inferiore,
- non conformità gravi rilevate nel corso di audit.

Il Riesame della Direzione include in particolare i seguenti input / output:

INPUTS		
a) lo stato delle azioni derivanti dai precedenti Riesami della Direzione		
b) modifiche in: <ul style="list-style-type: none">- questioni esterne e interne rilevanti per il sistema di gestione della qualità e dell'ambiente- esigenze e aspettative delle parti interessate, compresi gli obblighi di conformità- aspetti ambientali significativi- rischi e opportunità		
c) informazioni sulle prestazioni e l'efficacia del sistema di gestione della qualità e dell'ambiente, comprese le tendenze in merito a: <ul style="list-style-type: none">- soddisfazione del cliente e feedback da parte di soggetti interessati- la misura in cui sono stati raggiunti gli obiettivi di qualità e ambientali- le prestazioni e la conformità di prodotti e servizi- non conformità e azioni correttive- monitoraggio e misurazione dei risultati- adempimento degli obblighi di conformità (soprattutto per l'ambiente)- risultati degli audit- le prestazioni di fornitori esterni		
d) l'adeguatezza della Politica, dell'organizzazione aziendale e delle risorse		
e) comunicazioni dalle parti interessate, compresi i reclami		
f) l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare rischi e opportunità		
g) opportunità di miglioramento		
h) i risultati di verifiche da parte delle Autorità Pubbliche		
i) l'efficacia delle attività di formazione e informazione implementate		
l) dati relativi all'andamento delle prestazioni ambientali, della conformità alle prescrizioni cogenti e volontarie		
m) valutazioni sul rispetto delle prescrizioni legali e altre prescrizioni		
n) la documentazione relativa alle emergenze (reali o da esercitazione)		
	Q. & S. - Qualità & Sicurezza S.r.l. C.C.I.A.A. 469487 - Tribunale 69472 - Cap. Soc. € 10.400,00 <u>Via Garibaldi 7r - 50123 Firenze</u> <u>S.O. Via Valentini, 7 – 59100 Prato</u>	Tel. 0574-1826468 e-mail: info@ges.toscana.it
	pag. 43	

OUTPUTS

- | |
|--|
| a) conclusioni sulla continua idoneità, adeguatezza ed efficacia del sistema di gestione dell'ambiente |
| b) qualsiasi necessità di modifiche al sistema di gestione dell'ambiente |
| c) azioni necessarie quando gli obiettivi ambientali non sono stati raggiunti |
| d) decisione relative alle opportunità di miglioramento |
| e) variazioni al sistema di gestione ambientale, anche a per quanto riguarda le risorse |
| f) azioni per prevenire il verificarsi di impatti negativi per l'ambiente |
| g) programmi di attuazione degli obiettivi definiti |
| h) azioni correttive per la rimozione di non conformità che non è stato possibile risolvere |
| i) modifica alla struttura organizzativa e/o del sistema di responsabilità connesse al SGA |
| l) modifiche a uno o più elementi del SGA necessarie per il miglioramento delle prestazioni ambientali |
| m) Politica integrata dell'ambiente |
| n) i verbali della revisione |
| o) necessità di modifiche a procedure oppure emissione di nuove procedure |
| p) esigenze di formazione e informazione del personale |
| q) la situazione del mercato e il quadro normativo di settore |

8. MIGLIORAMENTO

L'organizzazione dovrebbe considerare i risultati ottenuti dalle analisi e dalla valutazione della prestazione ambientale, dalla valutazione della conformità, dagli audit interni e dal riesame di direzione quando intraprende azioni di miglioramento. Esempi di miglioramento possono includere azione correttiva, miglioramento continuo, cambiamento decisivo, innovazione e riorganizzazione.

L'Organizzazione ha pianificato e provvede ad attuare il processo di miglioramento continuo al fine di:

- migliorare l'efficacia del sistema di gestione integrato, sia dal punto di vista dell'organizzazione sia dei clienti e delle parti interessate, presente e in prospettiva di nuove aspettative;
- ridurre gli effetti indesiderati, mitigando ulteriormente o eliminando rischi negativi ed intraprendendo nuove opportunità;
- valutare innovazione e riorganizzazione che generino beneficio all'organizzazione.

8.1 Non conformità e azioni correttive

Il principale scopo delle azioni correttive consiste nell'eliminazione delle cause dei problemi emersi, in modo di evitare che si ripresentino. Si tratta di un processo reattivo, perché viene attivato dopo un evento indesiderato (es. inquinamento accidentale). In sostanza, si basa sui principi dell'analisi delle cause primarie: un approccio elementare al "problem solving" è lo studio della relazione causale, che deve portare all'eliminazione della causa stessa. L'azione intrapresa dev'essere e proporzionata all'impatto della non conformità. A processo avviato, occorre accertare e assicurare che l'azione intrapresa sia efficace. Il miglioramento può essere incrementale (per piccoli cambiamenti) o dirompente (es. l'introduzione di una nuova tecnologia).

**Q. & S. - Qualità & Sicurezza S.r.l.**

C.C.I.A.A. 469487 - Tribunale 69472 - Cap. Soc. € 10.400,00

Via Garibaldi 7r - 50123 Firenze
S.O. Via Valentini, 7 - 59100 Prato

Tel. 0574-1826468

e-mail: info@ges.toscana.it

pag. 44

Le non conformità possono essere rilevate:

- in base all'autocontrollo degli addetti;
- in base alle attività di monitoraggio e di verifica da parte dei responsabili delle attività;
- in caso di incidenti o quasi incidenti ambientali;
- in base ai risultati dei monitoraggi e delle misurazioni effettuate;
- nel corso degli audit interni;
- in base ai risultati di verifiche di Pubbliche autorità;
- nel corso delle riunioni di riesame della Direzione;
- in base ad un reclamo del cliente o ad una segnalazione di una parte interessata;
- su segnalazione di fornitori;
- a seguito di audit.

Le non conformità, così come le azioni correttive e preventive e loro risultati, sono riportate in apposito registro. Nell'ambito dell'applicazione del Sistema di Gestione per l'Ambiente sono attuate azioni appropriate per eliminare le cause delle non conformità riscontrate al fine di prevenire il loro ripetersi. Qualora la non conformità di un prodotto/servizio sia rilevata dopo l'inizio della sua utilizzazione, questa verrà gestita come "reclamo cliente". Qualsiasi persona riceva un reclamo, verbale o telefonico o scritto, ha la responsabilità di comunicarlo e registrarlo sull'apposito registro delle non conformità.

I passi adottati per la gestione del problema sono:

- 1) analisi delle cause
- 2) valutazione dell'esigenza di attuare azioni
- 3) definizione dell'azione necessaria
- 4) registrazione dei risultati
- 5) riesame delle azioni attuate.

Le azioni di miglioramento necessitano di:

- individuazione delle caratteristiche da attribuire all'azione di miglioramento;
- valutazione del costo del miglioramento e del presunto beneficio, quando il caso;
- individuazione ed attuazione delle azioni necessarie, comprese le modifiche al sistema esistente;
- registrazione dei risultati delle azioni attuate;
- confronto fra il beneficio presunto e quello effettivo.

8.2 Miglioramento continuo

Il tasso di crescita, l'estensione e i tempi dell'azione che supporta il miglioramento continuo sono determinati dall'organizzazione. L'organizzazione deve migliorare in modo continuo l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione ambientale per migliorare la prestazione ambientale. La prestazione ambientale può essere migliorata mediante l'applicazione del sistema di gestione ambientale nel suo complesso o migliorando uno o più dei suoi elementi.

L'azienda ha istituito un sistema volto al miglioramento, infatti analizza:

- il raggiungimento del piano di miglioramento;
- il raggiungimento degli obiettivi definiti;
- l'adeguatezza della politica dell'Ambiente;

**Q. & S. - Qualità & Sicurezza S.r.l.**

C.C.I.A.A. 469487 - Tribunale 69472 - Cap. Soc. € 10.400,00

Via Garibaldi 7r - 50123 Firenze
S.O. Via Valentini, 7 - 59100 Prato

Tel. 0574-1826468

e-mail: info@ges.toscana.it**pag. 45**

- l'analisi sulla soddisfazione dei clienti;
- i risultati degli audit interni;
- le azioni correttive e preventive;
- tutti gli altri elementi definiti per la misurazione del SGA.

Vengono quindi definiti i nuovi obiettivi atti a perseguire il continuo miglioramento del sistema stesso e in funzione delle analisi effettuate, l'azienda identifica le azioni più opportune che possono comprendere:

- revisione della politica e degli obiettivi,
- modifiche organizzative e ai processi,
- individuazione e allocazione di nuove risorse,
- revisione del programma delle verifiche ispettive interne e del programma delle riunioni di riesame da parte della direzione.

**Q. & S. - Qualità & Sicurezza S.r.l.**

C.C.I.A.A. 469487 - Tribunale 69472 - Cap. Soc. € 10.400,00

Via Garibaldi 7r - 50123 Firenze
S.O. Via Valentini, 7 – 59100 Prato

Tel. 0574-1826468
e-mail: info@ges.toscana.it