



Manuale di Gestione Qualità e Ambiente (MQA)

Redazione, verifica ed approvazione

REDATTO	VERIFICATO	APPROVATO
Responsabile Sistema Gestione Qualità e Ambiente (RSGQA)	Responsabile Impianto (RI)	Amministratore (A)
		

INDICE delle revisioni

REVISIONE	DATA	DESCRIZIONE
0	21/04/2021	Emissione

INDICE

0. INTRODUZIONE

- 0.1. Presentazione Ecoimpianti CRV Srl ed individuazione dei processi svolti

1. SCOPO e CAMPO di APPLICAZIONE

- 1.1. Individuazione degli esiti attesi del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

3. TERMINI e DEFINIZIONI

4. CONTESTO dell'ORGANIZZAZIONE

- 4.1. Comprendere l'organizzazione ed il suo contesto
- 4.2. Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate
- 4.3. Definizione del campo di applicazione del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente
- 4.4. Definizione dei processi necessari al Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente

5. LEADERSHIP

- 5.1. Leadership ed impegno
- 5.2. Politica per la qualità e l'ambiente
- 5.3. Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione

6. PIANIFICAZIONE del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente

- 6.1. Azioni per affrontare rischi e opportunità
 - 6.1.1. Generalità
 - 6.1.2. Aspetti ambientali
 - 6.1.3. Obblighi di conformità
 - 6.1.4. Attività di determinazione dei rischi/opportunità e pianificazione delle azioni relative
- 6.2. Obiettivi, traguardi e programmi per la qualità e l'ambiente

7. SUPPORTO

- 7.1. Risorse
- 7.2. Competenza
- 7.3. Consapevolezza e partecipazione
- 7.4. Comunicazione
- 7.5. Informazioni documentate

8. ATTIVITA' OPERATIVE

- 8.1. Pianificazione e controllo operativi, preparazione e risposta alle emergenze
- 8.2. Requisiti per i prodotti e i servizi
- 8.3. *NA*
- 8.4. Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno
- 8.5. Produzione ed erogazione dei servizi
- 8.6. Rilascio di prodotti e servizi
- 8.7. Controllo degli output non conformi

9. VALUTAZIONE delle PRESTAZIONI

- 9.1. Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione
 - 9.1.1. Generalità
 - 9.1.2. Soddisfazione del cliente
 - 9.1.3. Analisi e valutazione
- 9.2. Programmazione, pianificazione e svolgimento degli audit interni
- 9.3. Riesame di Direzione

10. MIGLIORAMENTO

- 10.1. Generalità
- 10.2. Non conformità, azioni correttive e miglioramento continuo

11. ALLEGATI

- 11.1. POL - Politica per la Qualità e l'Ambiente
- 11.2. ORG - Organigramma Ecoimpianti CRV Srl

0. INTRODUZIONE

0.1. Presentazione di ECOIMPIANTI CRV Srl ed individuazione dei processi svolti

ECOIMPIANTI C.R.V. Srl stabilisce, documenta, attua, mantiene attivo, riesamina e migliora in modo continuativo il proprio Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente in merito a tutte le attività svolte ed ai servizi erogati.

ECOIMPIANTI C.R.V. Srl, consapevole dei rischi presenti, dell'importanza ambientale delle attività svolte e della necessità di dimostrare la propria capacità di soddisfare i requisiti dei suoi clienti, ha stabilito, documentato, attuato, mantenuto attivo, riesaminato e migliorato in modo continuativo il proprio Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente secondo i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 e la UNI EN ISO 14001:2015.

Il Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente si fonda sull'impegno che ECOIMPIANTI C.R.V. Srl pone nel:

- soddisfare i requisiti dei propri clienti e garantire in modo sistematico la compatibilità ambientale delle attività svolte;
- adempiere a tutti gli obblighi di conformità in materia ambientale;
- rispettare l'ambiente e prevenire l'inquinamento attraverso l'utilizzo delle migliori tecniche e tecnologie economicamente praticabili;
- perseguire il miglioramento continuo nelle proprie prestazioni ambientali;
- assicurare la trasparenza e la correttezza delle informazioni messe a disposizione delle parti esterne interessate.

Gli obiettivi generali perseguiti da ECOIMPIANTI C.R.V. Srl sono:

- mantenere un elevato grado di controllo sugli aspetti ambientali ritenuti significativi;
- gestire i propri processi per minimizzare gli impatti ambientali e di garantire ed accrescere la soddisfazione del cliente
- individuare, dove possibile, obiettivi di miglioramento per la qualità e l'ambiente;
- coinvolgere e sensibilizzare i propri clienti e fornitori sui contenuti della propria Politica per la qualità e l'ambiente.

Il campo di applicazione del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente, applicabile alle attività ed ai servizi svolti, viene definito/aggiornato/integrato a seguito della redazione dell'Analisi del contesto (cfr. Par. 4.3. Definizione del campo di applicazione del sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente del presente Manuale di gestione integrato per la qualità e l'ambiente MQA).

Il presente Manuale di gestione integrato per la qualità e l'ambiente MQA, che rappresenta la principale informazione documentata del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente, in modo complementare alle eventuali altre procedure gestionali complessivamente stabilite, è stato redatto con l'obiettivo di:

- stabilire gli esiti attesi che ECOIMPIANTI C.R.V. Srl vuole raggiungere mediante l'attuazione del proprio Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente;
- definire le modalità operative per la redazione/aggiornamento dell'Analisi del contesto;
- stabilire complessivamente i processi del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente della ECOIMPIANTI C.R.V. Srl ed indicare quelli eventualmente affidati all'esterno e le specifiche modalità di controllo;
- definire il campo di applicazione del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente e le eventuali non applicabilità;
- identificare e descrivere i processi svolti dalla ECOIMPIANTI Srl, la loro sequenza e le rispettive interazioni;
- definire specifiche modalità gestionali per assicurare l'efficacia del funzionamento e del controllo di tali processi;
- identificare e rendere disponibili le risorse necessarie e le informazioni per assicurare il loro funzionamento e controllo;
- creare le condizioni per il monitoraggio, la misurazione e l'analisi dei processi individuati complessivamente;
- determinare rischi/opportunità e definire le azioni per gestirli;
- individuare e svolgere tutte le azioni per il miglioramento in continuo delle proprie prestazioni connesse ai processi svolti;
- definire i requisiti relativi alle informazioni documentate del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente;
- definire le responsabilità dell'Alta Direzione della ECOIMPIANTI C.R.V. Srl nello sviluppo ed attuazione del proprio Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente;
- definire le modalità operative per la gestione delle risorse necessarie per l'attuazione ed il mantenimento del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente;
- definire specifiche modalità operative per monitorare la soddisfazione dei propri clienti;
- definire le modalità operative per la programmazione, pianificazione e svolgimento degli audit interni del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente;
- individuare specifiche modalità operative per il trattamento delle non-conformità NC, della presa in carico delle raccomandazioni e per la conseguente individuazione di eventuali azioni-correttive AC;

- identificare, valutare e gestire gli aspetti ambientali significativi connessi a tutti i processi attuati dalla ECOIMPIANTI C.R.V. Srl;
- identificare, valutare e gestire complessivamente gli obblighi di conformità applicabili a tutti i processi attuati dalla ECOIMPIANTI C.R.V. Srl;
- definire le modalità operative per la gestione delle potenziali situazioni di emergenza che possono avere un impatto sull'ambiente, compreso quello di lavoro, e sulla realizzazione del servizio;

La società ECOIMPIANTI C.R.V. Srl nata nel 2004, nel rispetto delle autorizzazioni ottenute, opera con un'accurata ed oculata gestione amministrativa, legislativa e burocratica che il settore della gestione dei rifiuti impone e per la massima soddisfazione dei Clienti e dei requisiti ambientali.

Il core business è il recupero di rifiuti provenienti da:

- costruzione e demolizione di fabbricati civili ed industriali che, opportunamente analizzati, selezionati, recuperati e trasformati consentono l'ottenimento di prodotti da recupero inerti sotto forma di aggregati artificiali di varie granulometrie per riempimenti e sottofondi stradali, strati tecnici e opere di ingegneria;
- attività industriali (linea gessi) e infrastrutturali che, opportunamente analizzati, selezionati, omogeneizzati recuperati e trasformati consentono l'ottenimento di prodotti da recupero / End of Waste utilizzabili in agricoltura (diretta/indiretta) o in settori industriali (es. cementifici) in parziale/totale sostituzione di materie prime.

Inoltre, ha completato le pratiche finalizzate all'ottenimento delle autorizzazioni per il confezionamento di prodotti da recupero legati tramite macchinari acquistati idonei allo scopo.

In ultimo, ECOIMPIANTI CRV S.r.l. si sta accingendo all'avvio dell'attività di intermediazione cat. 8 Albo Gestori Ambientali ed è tutt'ora in fase istruttoria.

Ubicata nel Comune di Asti nella zona periferica orientale è autorizzata ad oggi con:

-art. 214 procedura semplificata, posizione n. 91 provincia di Asti DD1361del 20/03/2012.

-art. 208 procedura ordinaria, DD 61 del 18/01/2016 e ss.mm.ii.

La struttura organizzativa della ECOIMPIANTI C.R.V. Srl opera in due unità distinte e distaccate:

l'**unità operativa** sita in via Guerra, composta da sette addetti;

l'**unità distaccata (uffici)** localizzata nel centro cittadino ove vengono effettuate le attività gestionali/amministrative, composta da 1 addetto.

ECOIMPIANTI, per le attività amministrative, tecniche (manutenzioni ordinarie), di lavorazione dei rifiuti conferiti e per la realizzazione dei prodotti si avvale del personale interno debitamente formato e istruito.

La parte commerciale è gestita direttamente dall'Amministratore e dal Responsabile Impianto anche attraverso il supporto di Società intermediarie, che forniscono all'Azienda contatti di Clienti nuovi, sia di coloro che devono smaltire rifiuti provenienti da demolizioni, sia di chi deve acquistare prodotti da recupero.

ECOIMPIANTI CRV Srl

Sede legale e operativa	Via Learco Guerra, SNC - 14100 Asti (AT)
Attività svolta	Gestione impianto di trattamento di rifiuti speciali non pericolosi
Numero addetti	n. 8
Presidente CdA	Rinaldo Viarengo
Responsabile tecnico	Rinaldo Viarengo
Responsabile del Sistema integrato	Filippo Viarengo
Qualità e Ambiente (RSGQA)	Arianna Catalano
Riferimenti	Filippo Viarengo info@ecoimpianticrv.it tel. 0141/477207 Arianna Catalano amministrazione@ecoimpianticrv.it Tel. 0141/30310

Il Sistema di Gestione integrato per la Qualità e l'Ambiente è sviluppato e strutturato, con logica sequenziale, per processi primari, di supporto e in attività.

Nel Manuale Operativo i singoli processi per la loro corretta ed efficace attuazione sono dettagliatamente descritti con esplicazione delle modalità operative di svolgimento, funzioni coinvolte e responsabilità, registrazioni documentali e attrezzature di lavoro significative da impiegare.

Si riportano di seguito i processi svolti dalla ECOIMPIANTI Srl presso l'unità operativa di Asti.

Gestione dell'impianto di trattamento rifiuti speciali non pericolosi

Processi	Attività
PRINCIPALI	
Tecnico valutativo	Analisi preliminare del rifiuto da conferire Verifica delle analisi rispetto alle prescrizioni autorizzative
Commerciale	Stipulazione del contratto o emissione dell'ordine
Produzione	Ricevimento e verifica visiva – documentale dei rifiuti conferiti
	Scarico e lavorazione dei rifiuti
	Stoccaggio rifiuti / mps prodotti
	Analisi del prodotto (mps) ottenuto
SUPPORTO	
Manutenzione	Manutenzione impianti (macchine e attrezzature) e taratura della strumentazione di misura per la tenuta sotto controllo dei processi di lavorazione
	Produzione di rifiuti
Approvvigionamento	Acquisto materiali / servizi
Ufficio	Preparazione e tenuta della documentazione tecnico – burocratica, amministrativa, etc.
OUTSOURCING	
-	Non sono presenti attività in outsourcing

NB: sono riportati i processi principali e di supporto intimamente attinenti e correlati, anche secondo una logica sequenziale - temporale di esecuzione, all'erogazione del prodotto/servizio. I processi trasversali tipici dei sistemi di gestione (es. gestione risorse, controllo documenti e registrazioni, verifiche ispettive, etc.) sono inseriti nei relativi Par. del MQA.

Ai processi sopra indicati si affiancano i processi di sistema per la gestione del sistema qualità e ambiente SGQA, quali: gestione risorse, comunicazione con il cliente, emergenze ambientali, approvvigionamento - valutazione e qualifica dei fornitori, controllo documenti e registrazioni, monitoraggio della soddisfazione del cliente, verifiche ispettive, non conformità - azioni correttive, riesame della direzione e miglioramento.

I suddetti processi di sistema sono dettagliatamente descritti nelle Sezioni del presente MQA.

Come indicato anche nell'Organigramma allegato al presente Manuale integrato Qualità e Ambiente si riportano in tabella i nominativi relativi alla Funzione Aziendale individuata.

FUNZIONE/MANSIONE	ATTIVITA'	INCARICATO
AMMINISTRATORE A	Direzione (alta direzione)	VIARENGO RINALDO
RESPONSABILE IMPIANTO RI	Coordinamento, organizzazione e controllo del personale.	VIARENGO FILIPPO
ORGANISMO DI VIGILANZA OdV	Cura il funzionamento dei modelli e l'osservanza da parte del personale aziendale degli stessi.	ESPOSITO ROBERTO
RESPONSABILE CONTABILITA' RC	Fatturazione (attiva/passiva), gestione degli approvvigionamenti (ordini/fatture/certificazioni)	ESPOSITO ROBERTO DE LUCIA DENIS
RESPONSABILE SISTEMA GESTIONE QUALITA' E AMBIENTE RSGQA	Progettazione, attuazione e miglioramento del sistema di gestione qualità e ambiente	CATALANO ARIANNA
LEGALE AZIENDALE LEG	Attività di consulenza legale	VIARENGO LORENZA
INFORMATICA TEC	Risoluzione problemi software aziendale	PERRONE INFORMATICA
RAPPRESENTANTE GESTIONE CONTROLLO PRODUZIONE RGCP	Azioni in materia di iter di produzione	ESPOSITO ROBERTO VIARENGO FILIPPO
ADDETTO PESA APe	Gestione amministrativa dei rifiuti conferiti/prodotti	DE LUCIA DENIS
RESPONSABILE MANUTENZIONE RM	Le manutenzioni ordinaria e straordinaria sono affidate a ditte esterne. La piccola manutenzione viene fatta in azienda.	NOTO ANDREA
ADDETTO PIAZZALE APi	Operazioni di carico/scarico conferimenti, linea produzione, movimentazione materiale.	NOTO ANDREA LA MATTINA STEFANO
INGEGNERE AMBIENTALE ING	Consulenza ambientale	GENNARO SANDRO
LABORATORIO ANALISI LAB	Effettua le analisi di verifica sul rifiuto e sui prodotti da recupero.	ASCHEM
RESPONSABILE DEL SERVIZIO PROTEZIONE E PREVENZIONE RSPP	Attuazione delle misure preventive e protettive nelle fasi lavorative dell'azienda (vd. D.lgs. 81/08).	VIARENGO RINALDO
MEDICO COMPETENTE MC	Effettuazione degli accertamenti sanitari necessari, conferendo esito di idoneità (o meno) al lavoratore nella mansione specifica (vd. D.lgs. 81/08).	VIBI GUIDO
RAPPRESENTANTE LAVORATORI SICUREZZA RLS	Assicurare politiche e piani per la sicurezza sul lavoro con lo scopo di tutelare le risorse e l'immagine aziendale	LA MATTINA STEFANO
ADDETTO LOTTA ANTINCENDIO AI	Mettere in atto le misure di prevenzione incendi e lotta antincendio	DE LUCIA DENIS
ADDETTO PRIMO SOCCORSO APS	In caso di infortunio o malore interviene con una dotazione di attrezzature mediche non sostitutive di quelle disponibili nei presidi sanitari pubblici.	DE LUCIA DENIS

Tabella Funzione Aziendale – Attività svolta - Nome

1. SCOPO e CAMPO di APPLICAZIONE

1.1 Individuazione degli esiti attesi del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente

ECOIMPIANTI C.R.V. Srl, consapevole dell'importanza ambientale delle attività svolte e della necessità di dimostrare la propria capacità di soddisfare i requisiti dei propri clienti, ha implementato un Sistema di gestione integrato qualità e ambiente in ottemperanza a quanto indicato dalle norme UNI EN ISO 14001:2015 e UNI EN ISO 9001:2015.

Il Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente si fonda sull'impegno che ECOIMPIANTI C.R.V. Srl pone nel:

- soddisfare i requisiti dei propri clienti e garantire in modo sistematico la compatibilità ambientale delle attività svolte;
- adempiere a tutte le prescrizioni legali applicabili in materia ambientale;
- prevenire l'inquinamento attraverso l'utilizzo delle migliori tecniche e tecnologie economicamente praticabili;
- perseguire il miglioramento continuo nelle proprie prestazioni ambientali;
- assicurare la trasparenza e la correttezza delle informazioni messe a disposizione delle parti esterne interessate.

Gli obiettivi generali perseguiti da ECOIMPIANTI C.R.V. Srl sono:

- mantenere un elevato grado di controllo sugli aspetti ambientali ritenuti significativi;
- gestire i propri processi per minimizzare gli impatti ambientali, garantire ed accrescere la soddisfazione del cliente;
- individuare, dove possibile, obiettivi di miglioramento per la qualità e l'ambiente;
- coinvolgere e sensibilizzare i propri clienti e fornitori sui contenuti della propria Politica per la qualità e l'ambiente.

L'Alta Direzione della ECOIMPIANTI C.R.V. Srl assicura che vengano stabiliti gli esiti attesi mediante l'attuazione del proprio Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente.

Gli esiti attesi minimi, per la parte ambientale del Sistema di gestione integrato, comprendono almeno:

- il miglioramento delle prestazioni ambientali;
- l'adeguamento agli obblighi di conformità;
- il raggiungimento degli obiettivi ambientali.

In merito alla gestione della qualità, inoltre, gli esiti attesi minimi prevedono:

- di poter dimostrare la propria capacità di fornire con regolarità prodotti e servizi che soddisfano i requisiti stabiliti dal cliente e quelli cogenti applicabili;
- di accrescere la soddisfazione dei propri clienti.

Gli esiti attesi complessivamente previsti per il proprio Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente sono mantenuti come informazione documentata, disponibile anche alle parti interessate.

L'aggiornamento e l'eventuale integrazione degli esiti attesi complessivamente previsti per il Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente viene effettuata in occasione del Riesame di Direzione

Riferimenti

UNI EN ISO 9001:2015 - Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti

- Punto 1. Scopo e campo di applicazione

UNI EN ISO 14001:2015 - Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti

- Punto 1. Scopo e campo di applicazione

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Il Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente della ECOIMPIANTI C.R.V. Srl è conforme al seguente contesto normativo di riferimento:

- UNI EN ISO 14001:2015 - Sistemi di gestione ambientale. Requisiti e guida per l'uso
- UNI EN ISO 9001:2015 - Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti

3. TERMINI e DEFINIZIONI

ECOIMPIANTI C.R.V. Srl stabilendo, attuando, mantenendo e migliorando in modo continuo il proprio Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente, con lo scopo principale di facilitarne la comprensione alle parti interessate, compreso il personale dipendente, il pubblico esterno interessato ed i suoi clienti, utilizza i termini e le definizioni contenuti nelle seguenti norme e/o linee guida:

- UNI EN ISO 14001:2015 - Sistemi di gestione ambientale. Requisiti e guida per l'uso
- UNI EN ISO 9001:2015 - Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti
- UNI EN ISO 9000:2015 - Sistemi di gestione per la qualità. Fondamenti e vocabolario

Di seguito si indicano i principali termini e definizioni utilizzati.

Alta Direzione (rif. ISO 14001:2015 - Punto 3.1.5): *persona o gruppo che, dal livello più elevato, guidano e tengono sotto controllo un'organizzazione; (...) ha il potere di delegare le autorità e mettere a disposizione le risorse all'interno dell'organizzazione.*

(**NOTA**) Per ECOIMPIANTI C.R.V. Srl l'Alta Direzione coincide con il Legale rappresentante

Business: (rif. ISO 9001:2015 - Punto 5.1.1 *Generalità* - Nota): (...) *da intendersi, in senso ampio, come riferito a quelle attività che caratterizzano la ragion d'essere di un'organizzazione, sia quest'ultima pubblica, privata, a scopo di lucro o no-profit.*

Contesto: l'insieme delle questioni/fattori rilevanti, interni ed esterni all'organizzazione, che possono influire sulla capacità di raggiungere gli esiti attesi del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente.

(NOTA 1) Il contesto, nella sua multidimensionalità, è considerato l'ambiente entro il quale l'organizzazione vuole conseguire i suoi obiettivi.

(NOTA 2) ECOIMPIANTI C.R.V. Srl adotta anche la definizione data dal mondo dell'economia dove il contesto è definito come "L'ambiente generale all'interno del quale l'impresa è chiamata a svolgere le sue funzioni, definito da una serie di condizioni politiche, legislative, sociali, culturali ed economiche, che determinano il sistema di vincoli-opportunità entro cui dovrà trovare sviluppo la gestione aziendale".

(NOTA 3) ECOIMPIANTI C.R.V. Srl considera almeno sei dimensioni principali del contesto in cui essa opera:

- Strategico ed organizzativo aziendale;
- Sociale e lavorativo;
- Tecnologico ed infrastrutturale;
- Economico e finanziario;
- Normativo e legale;
- Ambientale e territoriale.

Fattore rilevante: questioni rilevanti (fattori esterni ed interni importanti, argomenti importanti per ECOIMPIANTI C.R.V. Srl, problemi da affrontare e discutere, circostanze mutevoli, etc.) in grado di influenzare (positivamente e negativamente) la sua capacità di conseguire gli esiti attesi previsti per il proprio Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente;

Parte interessata (rif. ISO 14001:2015 - Punto 3.1.6): *persona o organizzazione che può influenzare, essere influenzata o percepire sé stessa come influenzata da una decisione o attività.*

(NOTA) Percepire sé stessa come influenzata significa che la percezione è stata resa nota all'organizzazione attraverso, ad esempio, comunicazioni informali con alcune parti interessate.

Rischio (rif. ISO 14001:2015 - Punto 3.2.10): *effetto dell'incertezza.*

Rischi e opportunità (rif. ISO 14001:2015 - Punto 3.2.11): *potenziali effetti negativi (minacce) e potenziali effetti positivi (opportunità).*

(NOTA) ECOIMPIANTI C.R.V. Srl considera il rischio come la correlazione tra un evento potenziale (minaccia) ed il danno correlato.

Minaccia (rif. Dizionario Treccani): *pericolo incombente, annuncio, più o meno esplicito, di un danno.*

Danno (rif. Dizionario Treccani): *conseguenza negativa di un evento.*

Opportunità (rif. Dizionario Treccani): *occasione/circostanza adatta e favorevole per fare qualcosa; presenza di una o più circostanze o condizioni appropriate o favorevoli al concretizzarsi di un'azione; bisogno o necessità.*

Aspetto ambientale (rif. ISO 14001:2015 - Punto 3.2.2): elemento delle attività o dei prodotti e dei servizi di un'organizzazione che interagisce o può interagire con l'ambiente.

Impatto ambientale (rif. ISO 14001:2015 - Punto 3.2.4): modificazione dell'ambiente, negativa o benefica, causata totalmente o parzialmente dagli aspetti ambientali di un'organizzazione.

Sistema di gestione ambientale (rif. ISO 14001:2015 - Punto 3.1.2): parte del sistema di gestione utilizzata per gestire aspetti ambientali, adempiere gli obblighi di conformità e affrontare rischi e opportunità.

Prestazione ambientale (rif. ISO 9001:2015 - Punto 3.4.11): risultati misurabili in merito alla gestione degli aspetti ambientali.

(NOTA) Le prestazioni possono riguardare risultanze quantitative e/o qualitative e fare riferimento alla gestione di attività, processi, prodotti/servizi, ecc.

In un Sistema di gestione ambientale i risultati possono essere misurati rispetto alla Politica ambientale, agli obiettivi ambientali e/o rispetto ad altri criteri utilizzando specifici indicatori.

Obiettivo (rif. ISO 14001:2015 - Punto 3.2.5): risultato da conseguire.

Obblighi di conformità (rif. ISO 14001:2015 - Punto 3.2.9): requisiti legali e altri requisiti cioè i requisiti legali che un'organizzazione deve soddisfare e altri requisiti che un'organizzazione deve o ha scelto di soddisfare.

Indicatore (rif. ISO 14001:2015 - Punto 3.4.7): rappresentazione misurabile della condizione o stato delle operazioni della gestione o delle condizioni.

Informazioni documentate (rif. ISO 14001:2015 - Punto 3.3.2): informazioni che devono essere tenute sotto controllo e mantenute da parte di un'organizzazione ed il mezzo che le contiene.

Audit (rif. ISO 14001:2015 - Punto 3.4.1): processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere le evidenze dell'audit e valutarle con obiettività al fine di stabilire in quale misura i criteri dell'audit sono stati soddisfatti.

Criteri dell'audit (rif. ISO 19011:2018 - Punto 3.2): insieme di politiche, procedure o requisiti utilizzati come riferimento rispetto ai quali si confrontano le evidenze degli audit.

Evidenze dell'audit (rif. ISO 19011:2018 - Punto 3.3): registrazioni, dichiarazioni di fatti o altre informazioni che sono pertinenti ai criteri dell'audit e verificabili.

Campo di applicazione dell'audit (rif. ISO 19011:2018 - Punto 3.14): estensione e limiti di un audit.

Non conformità (rif. ISO 14001:2015 - Punto 3.4.3): mancato soddisfacimento di un requisito.

Azione correttiva (rif. ISO 14001:2015 - Punto 3.4.4): azione per eliminare la causa di una non conformità e per prevenire la ripetizione.

Prodotto (rif. ISO 9000:2015 - Punto 3.4.2): risultato di un processo.

Processo (rif. ISO 14001:2015 - Punto 3.3.5): insieme di attività correlate o interagenti che trasformano input in output.

Soddisfazione del cliente (rif. ISO 9000:2015 - Punto 3.1.4): percezione del cliente su quanto i propri requisiti siano stati soddisfatti.

Miglioramento continuo (rif. ISO 14001:2015 - Punto 3.4.5): attività ricorrente per accrescere le prestazioni.

Efficacia (rif. ISO 14001:2015 - Punto 3.4.6): grado di realizzazione delle attività pianificate e di conseguimento dei risultati pianificati.

Efficienza (rif. ISO 9000:2015 - Punto 3.2.15): rapporto tra i risultati ottenuti e le risorse utilizzate per ottenerli.

Cliente (rif. ISO 9000:2015 - Punto 3.3.5): organizzazione o persona che riceve un prodotto.

Fornitore (rif. ISO 9000:2015 - Punto 3.3.6): organizzazione o persona che fornisce un prodotto.

NB: ECOIMPIANTI C.R.V. Srl considera Clienti sia i conferitori (produttore/detentore) di rifiuti presso l'impianto che i ricevitori del prodotto in uscita dall'impianto quale risultato della lavorazione dei rifiuti.

4. CONTESTO dell'ORGANIZZAZIONE

ECOIMPIANTI C.R.V. Srl, in linea con quanto stabilito al Cap. 4 *Contesto dell'organizzazione* delle norme ISO 14001:2015 e della ISO 9001:2015, redige, riesamina ed aggiorna compiutamente l'Analisi del contesto dopo aver stabilito gli esiti attesi del proprio Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente.

L'obiettivo fondamentale dell'Analisi del contesto è quello di determinare:

- le diverse dimensioni del contesto nel quale ECOIMPIANTI C.R.V. Srl opera;
- le questioni rilevanti (fattori esterni ed interni importanti, argomenti importanti per ECOIMPIANTI C.R.V. Srl, problemi da affrontare e discutere, circostanze mutevoli, etc.) in grado di influenzare (positivamente e negativamente) la sua capacità di conseguire gli esiti attesi previsti per il proprio Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente;
- le parti interessate rilevanti per il proprio Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente;
- le esigenze e le aspettative rilevanti (requisiti) di tali parti interessate;
- quali di queste esigenze ed aspettative rilevanti diventino suoi obblighi di conformità;
- l'applicabilità (esclusioni) ed il campo di applicazione del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente;
- i processi per il proprio Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente oggetto di successivi approfondimenti.

I dati e le informazioni contenuti nel documento di Analisi del contesto costituiscono, per le parti pertinenti, la base informativa per le successive fasi di:

- individuazione e valutazione di significatività degli aspetti ambientali connessi alle attività svolte ed ai servizi erogati relativamente a tutte le unità operative coinvolte;
- determinazione degli obblighi di conformità complessivamente applicabili;
- determinazione dei rischi e delle opportunità correlati agli aspetti ambientali, agli obblighi di conformità ed agli altri fattori identificati;
- pianificazione delle azioni per affrontare i propri aspetti ambientali significativi, gli obblighi di conformità ed i rischi/opportunità identificati.

ECOIMPIANTI C.R.V. Srl intende conoscere e comprendere il contesto in cui opera per rafforzare il ruolo del proprio Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente quale strumento di gestione complessiva all'interno del quadro più ampio dello sviluppo sostenibile.

La conoscenza e la comprensione del proprio contesto, infatti, consentono a ECOIMPIANTI C.R.V. Srl di tenere in adeguata considerazione tutte le dimensioni dello stesso (ambientale, economico, sociale, ecc.), le questioni/fattori rilevanti, nonché le esigenze e le aspettative delle parti interessate presenti ed attive al suo interno, con le quali a diversi livelli e con diverse finalità, interagisce nello svolgimento delle proprie attività.

Con l'Analisi del contesto, dunque, ECOIMPIANTI C.R.V. Srl acquisisce un insieme di conoscenze da utilizzare per indirizzare tutti i suoi sforzi verso l'attuazione ed il miglioramento del proprio Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente.

ECOIMPIANTI C.R.V. Srl procede alla redazione del documento di Analisi del contesto, adeguatamente aggiornato e migliorato ove possibile, secondo quanto descritto nei paragrafi seguenti.

Riferimenti

UNI EN ISO 9001:2015 - Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti

- Cap. 4. Contesto dell'organizzazione
- Punto 4.1 Comprendere l'organizzazione ed il suo contesto
- Punto 4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate
- Punto 4.3 Determinare il campo di applicazione del Sistema di gestione per la qualità
- Punto 4.4 Sistema di gestione per la qualità e relativi processi

UNI EN ISO 14001:2015 - Sistemi di gestione ambientale. Requisiti e guida per l'uso

- Cap. 4. Contesto dell'organizzazione
- Punto 4.1 Comprendere l'organizzazione ed il suo contesto
- Punto 4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate
- Punto 4.3 Determinare il campo di applicazione del Sistema di gestione ambientale
- Punto 4.4 Sistema di gestione ambientale

Informazioni documentate correlate

Mod. ACP "Analisi contesto e parti interessate - Rischi"

4.1 Comprendere l'organizzazione ed il suo contesto

Stabiliti complessivamente gli esiti attesi che la ECOIMPIANTI C.R.V. Srl vuole raggiungere mediante l'attuazione del proprio Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente proseguendo nella redazione del documento di Analisi del contesto, l'Alta Direzione procede alla determinazione dei fattori interni/esterni rilevanti in grado di influenzare la sua capacità di ottenere gli esiti attesi dal proprio Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente.

ECOIMPIANTI C.R.V. Srl, nella determinazione dei fattori interni/esterni rilevanti, considera che:

- l'insieme dei fattori interni/esterni rappresenta il contesto in cui opera;
- tali fattori rappresentano argomenti importanti, problemi da affrontare e discutere, circostanze mutevoli, ecc.

- tale contesto può essere articolato secondo varie dimensioni che saranno oggetto di ulteriori approfondimenti secondo quanto stabilito nei successivi paragrafi del presente Manuale del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente MQA;
- i fattori interni/esterni rilevanti, afferenti al contesto nella sua multidimensionalità, rappresentano una condizione assoluta ovvero possono essere riportati ad una o più parti interessate;
- qualsiasi esigenza/aspettativa di una parte interessata è riconducibile ad uno o più fattori interni/esterni del contesto in cui ECOIMPIANTI C.R.V. Srl opera.

Il contesto, infatti, è considerato da ECOIMPIANTI C.R.V. Srl in linea generale, come l'insieme delle questioni rilevanti (fattori), interne ed esterne all'organizzazione, che possono influire (positivamente/negativamente) sulla capacità di raggiungere gli esiti attesi del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente.

Le questioni/fattori rilevanti (interni/esterni all'organizzazione) sono altresì considerati da ECOIMPIANTI C.R.V. Srl come argomenti importanti, problemi da affrontare o discutere e circostanze mutevoli in grado di influenzare la sua capacità di conseguire gli esiti attesi complessivamente stabiliti per il proprio Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente.

In estrema sintesi, quindi, il contesto è per ECOIMPIANTI C.R.V. Srl l'ambiente all'interno del quale è chiamato a svolgere le sue attività/servizi, caratterizzato da una serie di condizioni (legislative, politiche, sociali, culturali, economiche, ecc.) che determinano l'insieme dei vincoli/opportunità entro cui si attuerà il proprio sviluppo aziendale.

La ECOIMPIANTI C.R.V. Srl considera almeno sei dimensioni principali del contesto (globale, nazionale, locale) in cui esso opera in un dato momento storico:

1. Strategico ed organizzativo aziendale;
2. Sociale e lavorativo;
3. Tecnologico ed infrastrutturale;
4. Economico e finanziario;
5. Normativo e legale;
6. Ambientale e territoriale.

Ad ogni dimensione del contesto è riferibile un elenco di questioni/fattori (esterni/interni), indicate nel Mod. Analisi contesto e parti interessate.

L'identificazione complessiva delle dimensioni per il proprio contesto è mantenuta come informazione documentata, disponibile anche alle parti interessate, attraverso la compilazione del succitato Mod. di riferimento.

4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate

Determinate complessivamente le diverse dimensioni del proprio contesto di riferimento ed individuati i fattori interni/esterni rilevanti in grado di influenzare la sua capacità di ottenere gli esiti attesi, proseguendo nella redazione del documento di Analisi contesto e parti interessate per le parti specifiche ECOIMPIANTI C.R.V. Srl procede a determinare e comprendere:

- le parti interessate rilevanti per il proprio Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente;
- le esigenze e le aspettative (requisiti) rilevanti di tali parti interessate;
- quali di queste esigenze ed aspettative rilevanti diventino suoi obblighi di conformità.

A tale proposito ECOIMPIANTI C.R.V. Srl identifica le parti interessate rilevanti che potrebbero influenzare, essere influenzate o percepire sé stesse come influenzate da una decisione o attività svolta/servizio erogato dall'organizzazione relativamente alle dimensioni del contesto di riferimento ed alle questioni/fattori rilevati in precedenza.

Si tiene infatti in considerazione che, generalmente, ad ogni questione/fattore individuato corrisponde una parte interessata rilevante per ECOIMPIANTI C.R.V. Srl in grado di esprimere esigenze ed aspettative relativamente alle attività svolte/servizi erogati.

L'identificazione delle parti interessate rilevanti per ECOIMPIANTI C.R.V. Srl ed il loro successivo eventuale raggruppamento in categorie e/o sottogruppi avviene attraverso l'utilizzo simultaneo dei seguenti criteri di selezione:

- responsabilità, cioè individui/gruppi organizzati verso i quali la ECOIMPIANTI C.R.V. Srl ha/avrà responsabilità legali, finanziarie ed operative codificate in contratti, politiche aziendali, codici di condotta, ecc. (es: investitori, azionisti, soci, dipendenti, ecc.);
- prossimità, cioè individui/gruppi organizzati con i quali la ECOIMPIANTI C.R.V. Srl interagisce maggiormente (es: dipendenti) e dai quali dipende per un'operatività quotidiana (es: fornitori di beni e servizi, clienti, ecc.) ed individui/gruppi organizzati che sono localizzati in prossimità delle unità operative coinvolte (es: comunità locali, ecc.);
- rappresentanza, cioè individui/gruppi organizzati cui è affidato il compito di rappresentare altri individui (es: sindacati, associazioni di vario genere, rappresentanti delle Autorità pubbliche, sindaci delle amministrazioni comunali, ecc.);
- influenza, cioè individui/gruppi organizzati che sono attualmente in grado di influenzare, con le loro decisioni/opinioni, le performance complessive della ECOIMPIANTI C.R.V. Srl (es: media, mondo accademico e della ricerca, legislatore, decisori pubblici, ecc.);
- dipendenza, cioè individui/gruppi che maggiormente dipendono dalla ECOIMPIANTI C.R.V. Srl (es: dipendenti, clienti che dipendono dai servizi/prodotti offerti, fornitori, ecc.).

Per l'identificazione delle parti interessate rilevanti, che potrebbero influenzare, essere influenzate o percepire sé stesse come influenzate da una decisione o attività svolta/servizio erogato dalla ECOIMPIANTI C.R.V. Srl relativamente alle dimensioni del contesto di riferimento ed alle questioni/fattori rilevati in precedenza, è sufficiente la sussistenza di uno solo dei criteri di selezione.

E' del tutto evidente, inoltre, che una singola parte interessata rilevante può essere identificata contemporaneamente attraverso l'utilizzo di diversi criteri di selezione ed essere presente anche in diverse categorie di appartenenza.

L'identificazione delle parti interessate rilevanti viene aggiornata almeno annualmente in occasione del Riesame di Direzione, utilizzando le stesse modalità descritte in precedenza, ovvero nel caso in cui si possano verificare situazioni ritenute particolarmente sensibili (es: elezioni amministrative comunali, cambiamenti nelle cariche di rappresentanza dei lavoratori, modifiche alle normative di settore, ecc.).

ECOIMPIANTI C.R.V. Srl considera almeno le seguenti parti interessate che possono fare riferimento alle questioni/fattori rilevanti individuate in precedenza: Clienti, Comunità, Dipendenti, Consiglio di Amministrazione, etc.

Dopo aver individuato le parti interessate rilevanti, che potrebbero influenzare, essere influenzate o percepire se stesse come influenzate da una decisione o attività svolta/servizio erogato da ECOIMPIANTI C.R.V. Srl relativamente alle dimensioni del contesto di riferimento ed alle questioni/fattori rilevati in precedenza, l'organizzazione procede alla determinazione delle esigenze e aspettative delle stesse stabilendo quali tra queste diventano obblighi di conformità e riportandole nella relativa colonna del Mod. Analisi contesto e parti interessate.

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

- un'analisi sistematica delle conoscenze esistenti e maturate all'interno della ECOIMPIANTI C.R.V. Srl;
- eventuali comunicazioni o interviste mirate, workshop ed invio di questionari alle parti interessate rilevanti più significative;
- eventuale monitoraggio sistematico delle fonti di informazioni e/o citazioni ritenute autorevoli (es: report di specialisti internazionali, pubblicazioni accademiche, ricerche di ONG, ecc.);
- internet-forum e social network di discussione sugli impatti rilevanti significativi delle attività svolte/servizi erogati.

La determinazione delle esigenze e aspettative delle parti interessate rilevanti e la decisione in merito a quelle che diventano obblighi di conformità, è mantenuta come informazione documentata, attraverso la compilazione del relativo Mod. di riferimento.

Tali informazioni vengono aggiornate, secondo le modalità utilizzate anche alternativamente, almeno annualmente in occasione del Riesame di Direzione ovvero nel caso in cui si possano verificare situazioni

ritenute particolarmente sensibili (es: elezioni amministrative comunali, cambiamenti nelle cariche di rappresentanza dei lavoratori, modifiche alle normative di settore, ecc.).

Le informazioni ed i dati contenuti nel Mod. Analisi del contesto e parti interessate de sono utilizzati, in particolare, nelle altre fasi di implementazione e/o miglioramento continuo del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente come, nello specifico, nella determinazione del campo di applicazione, nella fase di determinazione dei rischi (minacce) e delle opportunità correlati agli aspetti inerenti la qualità e l'ambiente e per la pianificazione delle eventuali azioni individuate.

Infine, la ECOIMPIANTI C.R.V. Srl determina i rischi (minacce) e le opportunità correlati agli esiti finali dell'Analisi del contesto Parti interessate e pianifica le azioni necessarie per affrontarli indicandoli quali obiettivi di miglioramento da perseguire nel relativo Programma di miglioramento.

4.3 Definizione del campo di applicazione del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente

La ECOIMPIANTI C.R.V. Srl implementa un Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente in accordo con quanto richiesto dalla norma ISO 9001:2015 Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti, dalla norma ISO 14001:2015 Sistemi di gestione ambientale, nel rispetto di quanto disposto nel presente Manuale di gestione integrato per la qualità e l'ambiente MQA e nella documentazione ad esso collegata.

La ECOIMPIANTI C.R.V. Srl determina i confini e l'applicabilità del proprio Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente tenendo conto di quanto emerso nell'Analisi del contesto, degli obblighi di conformità e delle attività svolte/servizi erogati nell'unità operativa.

Pertanto il campo di applicazione del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente, applicabile alle attività ed ai servizi svolti nell'unica unità operativa di Asti, è così definito:

Gestione impianto per il recupero di rifiuti speciali non pericolosi finalizzato alla produzione di aggregati riciclati e prodotti da recupero (EoW) ottenuti tramite operazioni di movimentazione, trattamento, frantumazione, vagliatura e omogeneizzazione.

In merito alla natura della ECOIMPIANTI C.R.V. Srl e dei servizi svolti, si evidenzia la non applicabilità del Punto 8.3 *Progettazione e sviluppo di prodotto e servizi* della norma ISO 9001:2015 - Sistemi di gestione per la qualità. La tipologia di "lavorazione" effettuata da Ecoimpianti risulta ormai consolidata, standardizzata, ripetibile e priva dei caratteristici elementi che caratterizzano l'attività di progettazione e sviluppo (ideazione).

Riferimenti

UNI EN ISO 9001:2015 - Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti

- Punto 1. Scopo e campo di applicazione
- Punto 4.3 Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità

UNI EN ISO 14001:2015 - Sistemi di gestione ambientale. Requisiti e guida per l'uso

- Punto 1. Scopo e campo di applicazione
- Punto 4.3 Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione ambientale

4.4 Definizione dei processi necessari al Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente

Il Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente, stabilito dalla ECOIMPIANTI C.R.V. Srl, costituisce l'insieme degli obiettivi, della struttura organizzativa, delle responsabilità, delle procedure gestionali e delle risorse messe in atto per la conduzione dei processi che:

- influenzano la qualità del servizio erogato;
- mantengono sotto controllo gli aspetti ambientali, diretti ed indiretti, connessi alle attività svolte nelle condizioni normali, anomale e di emergenza;
- garantiscono il rispetto degli obblighi di conformità;
- consentono il miglioramento delle performance ambientali;
- individuano i rischi e le opportunità connesse e regolano le azioni messe in essere per la loro corretta gestione.

A tale proposito la ECOIMPIANTI C.R.V. Srl, nelle attività svolte e nei servizi erogati, ha quindi specificatamente:

- identificato i processi necessari alla gestione complessiva della qualità e dell'ambiente ed ha determinato la loro sequenza e le rispettive interazioni;
- definito specifiche modalità gestionali per assicurare l'efficacia del funzionamento e del controllo dei processi;
- garantito la disponibilità delle risorse necessarie per assicurare il funzionamento ed il controllo dei processi;
- creato le condizioni per il monitoraggio, la misurazione e l'analisi dei processi;
- individuato e svolto le azioni necessarie al miglioramento in continuo delle proprie prestazioni.

L'elenco dei processi principali e di supporto effettuati dalla ECOIMPIANTI C.R.V. Srl presso l'unica unità operativa di Asti è riportato nello specifico Manuale Operativo.

5. LEADERSHIP

5.1 Leadership ed impegno

ECOIMPIANTI C.R.V. Srl fornisce evidenza della propria leadership ed impegno nell'attuare, mantenere attivo, riesaminare e migliorare in modo continuativo il proprio Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente:

- tenendo in considerazione la propria responsabilità in merito all'efficacia complessiva del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente nell'individuazione delle scelte strategiche, assicurandone l'integrazione dei suoi requisiti nei processi di business;
- promuovendo l'utilizzo dell'approccio gestionale per processi, della prospettiva del ciclo di vita e del risk based thinking (pensiero basato sul rischio);
- definendo la Politica per la qualità e l'ambiente ed individuando, attuando e mantenendo obiettivi per la qualità e l'ambiente;
- assicurando la disponibilità di risorse e la definizione di ruoli, responsabilità ed autorità;
- comunicando e promuovendo, in tutte le situazioni in cui è coinvolta, l'importanza attribuita alla qualità, ad una gestione ambientale efficace ed al rispetto dei requisiti del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente nel conseguire gli esiti attesi;
- sostenendo attivamente tutto il personale nel contribuire all'efficacia complessiva del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente e promuovendo il miglioramento continuo;
- fornendo sostegno a tutti i ruoli della ECOIMPIANTI C.R.V. Srl per dimostrare la loro leadership nelle rispettive aree di responsabilità;

La ECOIMPIANTI C.R.V. Srl, inoltre, assicura, attraverso le modalità operative descritte in particolare nel Manuale Operativo, che i requisiti dei propri clienti, compresi quelli cogenti applicabili, siano determinati, compresi e soddisfatti regolarmente per accrescere la loro soddisfazione e che siano determinati ed affrontati i rischi/opportunità in grado di influenzare la conformità complessiva del proprio servizio e la capacità di accrescere in ultima battuta la soddisfazione degli stessi clienti.

Riferimenti

UNI EN ISO 9001:2015 - Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti

- Punto 5.1. Leadership ed impegno
- Punto 5.1.1. Generalità
- Punto 5.1.2. Focalizzazione sul cliente

UNI EN ISO 14001:2015 - Sistemi di gestione ambientale. Requisiti e guida per l'uso

- Punto 5.1. Leadership ed impegno

5.2 Politica per la qualità e l'ambiente

ECOIMPIANTI C.R.V. Srl stabilisce, documenta ed attua in modo appropriato alle sue finalità ed al suo contesto, alla natura, alle dimensioni aziendali ed agli aspetti ambientali connessi alle attività svolte, ai prodotti ed ai servizi erogati, la propria Politica per la qualità e l'ambiente contenente:

- l'impegno a soddisfare i requisiti ed a migliorare il proprio Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente;
- il riferimento per stabilire e riesaminare gli obiettivi per la qualità e l'ambiente.
- l'impegno al miglioramento continuo, alla protezione dell'ambiente ed alla prevenzione dell'inquinamento;
- il riferimento ad altri eventuali impegni specifici relativi al proprio contesto;
- l'impegno a rispettare tutte le prescrizioni legali applicabili e le eventuali altre prescrizioni (obblighi di conformità) che l'organizzazione sottoscrive.

ECOIMPIANTI C.R.V. Srl, inoltre, mantiene la Politica per la qualità e l'ambiente come informazione documentata, la diffonde al suo personale (affissione c/o la bacheca aziendale nelle unità operative coinvolte) ed agli addetti esterni (principali fornitori) e la rende disponibile al pubblico mettendola a disposizione sul suo sito-internet aziendale.

Riferimenti

UNI EN ISO 9001:2015 - Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti

- Punto 5.2. Politica
- Punto 5.2.1. Stabilire la Politica per la qualità
- Punto 5.2.2. Comunicare la Politica per la qualità

UNI EN ISO 14001:2015 - Sistemi di gestione ambientale. Requisiti e guida per l'uso

- Punto 5.2. Politica ambientale

Informazioni documentate correlate

POL Politica per la qualità e l'ambiente

5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione

ECOIMPIANTI C.R.V. Srl definisce ruoli, responsabilità ed autorità indispensabili per stabilire, attuare, mantenere attivo, riesaminare e migliorare in modo continuativo il proprio Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente.

A tale proposito ECOIMPIANTI C.R.V. Srl ha nominato il proprio RSGQA con la responsabilità e l'autorità di:

- assicurare che i processi necessari al Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente siano stabiliti, attuati, aggiornati e migliorati in continuo;
- riferire al Consiglio di Amministrazione dell'organizzazione relativamente allo stato di avanzamento del proprio Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente;
- assicurare la diffusione della consapevolezza in merito ai requisiti dei propri clienti.

Tale incarico, da svolgersi con la supervisione dell'Alta Direzione di ECOIMPIANTI C.R.V. Srl riguarda lo svolgimento delle seguenti attività di:

- progettazione, attuazione, aggiornamento e miglioramento del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente;
- reporting in merito al funzionamento del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente per individuarne possibili azioni di miglioramento;
- promozione della consapevolezza del particolare valore che ECOIMPIANTI C.R.V. Srl attribuisce ai requisiti espressi dai propri clienti in merito ai prodotti e/o servizi forniti;
- programmazione della formazione per gli addetti della ECOIMPIANTI C.R.V. Srl;
- programmazione, pianificazione e conduzione in affiancamento degli audit interni;
- verifica sulla corretta applicazione delle modalità operative e gestionali stabilite;
- individuazione di carenze e situazioni non conformi;
- promozione di azioni correttive per il miglioramento del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente;
- analisi e controllo dei dati di prestazione elaborati dagli addetti alle specifiche attività svolte;
- conservazione ed archiviazione dei documenti di registrazione del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente;
- gestione dei rapporti con le parti esterne interessate e con l'Organismo di certificazione del proprio Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente;
- aggiornamento del documento di Analisi ambientale iniziale e del relativo registro degli aspetti ambientali significativi a seguito di eventuali modifiche organizzative e/o processi produttivi, dell'Analisi del contesto, parti interessate e dell'Analisi dei rischi ambientali.

Nell'ambito del proprio incarico il Responsabile del Sistema di gestione integrata per la qualità e l'ambiente RSGQA ha la piena autonomia pur nei limiti delle mansioni attribuite dall'Alta Direzione di ECOIMPIANTI C.R.V. Srl.

L'Alta Direzione di ECOIMPIANTI C.R.V. Srl, infine, ha definito le specifiche mansioni, comprese quelle riguardanti il Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente, per tutto il personale impiegato nel sito di Asti.

FUNZIONE/MANSIONE	ATTIVITA'	INCARICATO
AMMINISTRATORE A	Direzione (alta direzione)	VIARENGO RINALDO
RESPONSABILE IMPIANTO RI	Coordinamento, organizzazione e controllo del personale.	VIARENGO FILIPPO
ORGANISMO DI VIGILANZA OdV	Cura il funzionamento dei modelli e l'osservanza da parte del personale aziendale degli stessi.	ESPOSITO ROBERTO Catalano Arianna
RESPONSABILE CONTABILITA' RC	Fatturazione (attiva/passiva), gestione degli approvvigionamenti (ordini/fatture/certificazioni)	ESPOSITO ROBERTO DE LUCIA DENIS
RESPONSABILE SISTEMA GESTIONE QUALITA' E AMBIENTE RSGQA	Progettazione, attuazione e miglioramento del sistema di gestione qualità e ambiente	CATALANO ARIANNA
LEGALE AZIENDALE LEG	Attività di consulenza legale	VIARENGO LORENZA
INFORMATICA TEC	Risoluzione problemi software aziendale	PERRONE INFORMATICA
RAPPRESENTANTE GESTIONE CONTROLLO PRODUZIONE RGCP	Azioni in materia di iter di produzione	ESPOSITO ROBERTO VIARENGO FILIPPO
ADDETTO PESA APe	Gestione amministrativa dei rifiuti conferiti/prodotti	DE LUCIA DENIS
RESPONSABILE MANUTENZIONE RM	Le manutenzioni ordinaria e straordinaria sono affidate a ditte esterne. La piccola manutenzione viene fatta in azienda.	NOTO ANDREA
ADDETTO PIAZZALE APi	Operazioni di carico/scarico conferimenti, linea produzione, movimentazione materiale.	NOTO ANDREA LA MATTINA STEFANO
INGEGNERE AMBIENTALE ING	Consulenza ambientale	GENNARO SANDRO
LABORATORIO ANALISI LAB	Effettua le analisi di verifica sul rifiuto e sui prodotti da recupero.	ASCHEM
RESPONSABILE DEL SERVIZIO PROTEZIONE E PREVENZIONE RSPP	Attuazione delle misure preventive e protettive nelle fasi lavorative dell'azienda (vd. D.lgs. 81/08).	VIARENGO RINALDO
MEDICO COMPETENTE MC	Effettuazione degli accertamenti sanitari necessari, conferendo esito di idoneità (o meno) al lavoratore nella mansione specifica (vd. D.lgs. 81/08).	VIBI GUIDO
RAPPRESENTANTE LAVORATORI SICUREZZA RLS	Assicurare politiche e piani per la sicurezza sul lavoro con lo scopo di tutelare le risorse e l'immagine aziendale	LA MATTINA STEFANO
ADDETTO LOTTA ANTINCENDIO AI	Mettere in atto le misure di prevenzione incendi e lotta antincendio	DE LUCIA DENIS
ADDETTO PRIMO SOCCORSO APS	In caso di infortunio o malore interviene con una dotazione di attrezzature mediche non sostitutive di quelle disponibili nei presidi sanitari pubblici.	DE LUCIA DENIS

Riferimenti

UNI EN ISO 9001:2015 - Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti

- Punto 5.3. Ruoli, responsabilità ed autorità nell'organizzazione

UNI EN ISO 14001:2015 - Sistemi di gestione ambientale. Requisiti e guida per l'uso

- Punto 5.3. Ruoli, responsabilità ed autorità nell'organizzazione

Informazioni documentate correlate

ORG Organigramma della ECOIMPIANTI Srl

Mod. MAN Mansionario

6. PIANIFICAZIONE SGQA

6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità

ECOIMPIANTI C.R.V. Srl stabilisce, attua, controlla e riesamina i processi relativi ai rischi ed opportunità con l'obiettivo prioritario di conseguire gli esiti attesi complessivamente stabiliti riducendo l'incertezza e gli effetti indesiderati associati.

A tale proposito determina rischi ed opportunità da affrontare pianificando contestualmente le azioni per affrontarli.

Tali rischi ed opportunità sono correlati agli aspetti ambientali significativi (cfr. Par. 6.1.2 Aspetti ambientali del presente Manuale di gestione per la qualità e l'ambiente MQA), agli obblighi di conformità rilevanti (cfr. Par. 6.1.3. Obblighi di conformità del presente Manuale di gestione per la qualità e l'ambiente MQA) ed alle esigenze/aspettative delle parti interessate rilevanti (cfr. Cap. 4 Contesto dell'organizzazione del presente Manuale di gestione per la qualità e l'ambiente MQA).

6.1.1 Generalità

ECOIMPIANTI C.R.V. Srl, nei capitoli seguenti, individua le modalità operative per pianificare:

- la determinazione degli aspetti ambientali (diretti/indiretti) e dei relativi impatti potenziali associati, la definizione degli specifici criteri di valutazione e l'individuazione degli aspetti ambientali significativi relativamente alle attività svolte ed ai servizi erogati dalla ECOIMPIANTI C.R.V. Srl nel processo di implementazione del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente, considerando, oltre alle condizioni normali di esercizio, anche quelle anomale e di emergenza ragionevolmente prevedibili;
- l'identificazione, la selezione, la raccolta, l'accessibilità, la conservazione, l'aggiornamento continuo e la verifica del rispetto degli obblighi di conformità (prescrizioni legali e altre eventuali prescrizioni

cui ECOIMPIANTI C.R.V. Srl deve ed intende attenersi relativamente agli aspetti ambientali delle sue attività e dei servizi erogati ed alle esigenze/aspettative delle parti interessate);

- la determinazione dei rischi e opportunità correlati agli aspetti ambientali significativi, agli obblighi di conformità rilevanti ed alle esigenze/aspettative delle parti interessate rilevanti;
- le azioni necessarie per affrontare gli aspetti ambientali significativi, gli obblighi di conformità ed i rischi ed opportunità complessivamente individuati;
- gli obiettivi di miglioramento e le azioni per il loro raggiungimento (cfr. Par. 6.2 Obiettivi, traguardi e programmi per la qualità e l'ambiente del presente Manuale di gestione per la qualità e l'ambiente MQA).

6.1.2 Aspetti ambientali

Il presente Par. del Manuale di gestione per la qualità e l'ambiente MQA ha lo scopo di descrivere le modalità operative utilizzate per l'identificazione/valutazione degli aspetti ambientali (diretti/indiretti) e dei relativi impatti potenziali di ECOIMPIANTI C.R.V. Srl relativamente alle attività svolte ed ai servizi erogati.

Tali modalità operative si applicano all'identificazione ed alla valutazione degli aspetti e degli impatti ambientali di tutte le attività ed i servizi di ECOIMPIANTI C.R.V. Srl considerando anche le attività aziendali gestite eventualmente da terzi e quelle svolte da fornitori esterni c/o impianto.

Le informazioni ed i dati ottenuti dall'applicazione delle presenti indicazioni sono utilizzati nelle successive fasi di pianificazione del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente come, nello specifico, per la fase di individuazione dei principi contenuti nella Politica integrata qualità e ambiente, per la definizione degli obiettivi e dei traguardi ambientali e per la predisposizione del programma di miglioramento.

Il Responsabile del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente RSGQA, con il supporto eventualmente di altro personale interno/esterno qualificato, ha la responsabilità di identificare/aggiornare gli aspetti ambientali (diretti/indiretti) e di applicare agli stessi i criteri di valutazione scelti per valutarne la loro significatività.

Tutti i dipendenti, comunque, hanno la responsabilità di comunicare a RSGQA le nuove attività/servizi e tutte le variazioni correlate alle aree/funzioni di propria competenza e gli aspetti/impatti ambientali correlati.

L'identificazione degli aspetti ambientali e la valutazione della loro significatività viene aggiornata almeno annualmente in occasione del Riesame della Direzione ovvero ogni qual volta subentrino modifiche alle attività svolte e/o ai servizi erogati.

RSGQA dopo aver effettuato un bilancio qualitativo/quantitativo relativo alle singole attività/servizi di ECOIMPIANTI C.R.V. Srl e/o affidate a soggetti terzi, procede all'identificazione degli aspetti ambientali connessi.

Tali aspetti ambientali sono identificati relativamente alle condizioni normali (N) di funzionamento, alle eventuali condizioni anomale (A) ed alla possibilità di incidenti ambientali con condizioni di emergenza (E):

- normali (N) cioè condizioni di operatività normali;
- anomale (A) cioè condizioni anormali di fermata/avvio delle attrezzature e manutenzione;
- emergenza (E) come nel caso di incidenti, sversamenti, incendio ed eventi naturali eccezionali.

Gli aspetti ambientali individuati sono distinti, inoltre, in due tipologie:

- Diretti (D) cioè quelli sotto il controllo gestionale completo di ECOIMPIANTI C.R.V. Srl;
- Indiretti (I) cioè quelli che non sono sotto il controllo gestionale completo di ECOIMPIANTI C.R.V. Srl sui quali, la stessa, può esercitare una qualche influenza.

RSGQA registra gli aspetti ambientali individuati e raggruppati per processi ed attività nel Mod. AIS “Aspetti e impatti significativi - Rischi” associando ad ognuno di essi gli impatti potenziali correlati.

Viene considerato come non-applicabile, e pertanto non riportato nel Mod. AIS l’aspetto ambientale e/o il criterio di valutazione che non risulti applicabile alle attività svolte e/o servizi erogati.

Per ogni aspetto ambientale individuato e riportato nel Mod. AIS RSGQA, con il supporto e la collaborazione eventualmente di altro personale interno/esterno qualificato, procede alla sua valutazione di significatività utilizzando specifici criteri generali che considerano:

- le prescrizioni legali applicabili all’aspetto ambientale (PL);
- le conseguenze ambientali correlate all’aspetto ambientale/impatto potenziale (C);
- l’entità dell’impatto potenziale associato (Q);
- l’importanza per le parti interessate e per il personale di ECOIMPIANTI C.R.V. Srl (S);
- fragilità specifica del contesto di riferimento (E);
- reclami e segnalazioni pervenute (R).

In caso di parziale rispetto delle prescrizioni legali (PL) l’aspetto ambientale, indipendentemente dalla valutazione complessiva, viene considerato significativo.

In merito al rischio di incidenti ambientali connessi allo svolgimento di determinate attività, correlate ad aspetti ambientali in condizione di emergenza, non avendo approntato una valutazione specifica del rischio, si procede alla valutazione di significatività utilizzando una diversa classificazione del criterio relativo all’entità (Qe) così come indicato nella seguente tabella.

ENTITA' dell'incidente ambientale (Qe) (connesso ad un aspetto ambientale in condizione di emergenza)	VALORE
Evento accidentale che coinvolge sostanze pericolose e si ripercuote su bersagli umani e ambientali	3
Evento accidentale che coinvolge sostanze non pericolose ma si ripercuote su bersagli umani e ambientali e/o genera effetti sull'attività	2
Evento accidentale che coinvolge sostanze non pericolose, non si ripercuote su bersagli umani e ambientali e non genera effetti sull'attività	1

Dopo aver verificato il rispetto delle prescrizioni legali applicabili (PL) al singolo aspetto ambientale individuato RSGQA effettua la valutazione di significatività utilizzando la formula $(C \times Q) + S$ dove:

- C = conseguenze ambientali correlate all'impatto potenziale di un determinato aspetto ambientale;
- Q = entità dell'aspetto/impatto potenziale (valore quantificabile o non quantificabile) riferita a soglie e/o limiti imposti dalle autorizzazioni se presenti;
- S = R x E cioè l'importanza per le parti interessate e per il personale di ECOIMPIANTI Srl calcolata sulla base dei reclami/segnalazioni pervenuti (R) e della fragilità specifica del contesto di riferimento (E);
- Qe = entità dell'incidente ambientale connesso ad un aspetto/impatto ambientale in condizione di emergenza.

RSGQA utilizza la seguente tabella di valutazione applicando la formula $(C \times Q) + S$.

VALUTAZIONE degli aspetti ambientali (diretti ed indiretti)		
PL Prescrizioni legali applicabili	L'aspetto ambientale rispetta tutte le prescrizioni legali applicabili ovvero non le prevede	Si procede con la valutazione di significatività
	L'aspetto ambientale rispetta parzialmente le prescrizioni legali applicabili	Si procede con la valutazione di significatività ma l'aspetto ambientale è da considerarsi comunque significativo indipendentemente dal risultato finale
Formula di calcolo $(C \times Q) + S$		
C Conseguenze ambientali (connesse all'aspetto ambientale/impatto potenziale)	1	L'aspetto ambientale/impatto potenziale non ha conseguenze per l'ambiente (contaminazione del suolo, dell'aria, dell'acqua, della biodiversità, produzione di rifiuti, consumo di risorse naturali e/o materie prime, impatto visivo, etc.).
	2	L'aspetto ambientale/impatto potenziale ha conseguenze reversibili per l'ambiente (contaminazione del suolo, dell'aria, dell'acqua, della biodiversità, produzione di rifiuti, consumo di risorse naturali e/o materie prime, impatto visivo, etc.).
	3	L'aspetto/impatto ambientale ha conseguenze critiche e non

		reversibili per l'ambiente (contaminazione del suolo, dell'aria, dell'acqua, della biodiversità, produzione di rifiuti, consumo di risorse naturali e/o materie prime, impatto visivo, etc.).		
Q Entità (dell'aspetto ambientale/impatto potenziale)		Valore quantificabile (limiti, soglie, etc.)	Valore non quantificabile	Qe (ENTITA' dell'incidente ambientale connesso ad un aspetto ambientale/impatto in condizione di emergenza)
	1	Valore molto al di sotto dei limiti/soglie imposti	Valore non apprezzabile ma monitorato	Evento accidentale che coinvolge sostanze non pericolose, non si ripercuote su bersagli umani e ambientali e non genera effetti sull'attività
	2	Valore vicino a limiti/soglie imposti	Valore parzialmente apprezzabile e monitorato	Evento accidentale che coinvolge sostanze non pericolose ma si ripercuote su bersagli umani e ambientali e/o genera effetti sull'attività
	3	Valore al di sopra di limiti/soglie imposti	Valore apprezzabile ma non monitorato	Evento accidentale che coinvolge sostanze pericolose e si ripercuote su bersagli umani e ambientali
Importanza per le parti interessate e per il personale di ECOIMPIANTI Srl (S = R x E)				
R Reclami/segnalazioni pervenuti (interne/esterne)	1	Sono state registrati meno di 2 reclami/segnalazioni ambientali (interne/esterne) all'anno		
	2	Sono state registrati tra 2 e 10 reclami/segnalazioni ambientali (interne/esterne) all'anno		
	3	Sono state registrati più di 10 reclami/segnalazioni ambientali (interne/esterne) all'anno		
E Fragilità specifica del contesto (di riferimento per ECOIMPIANTI Srl)	1	Zona artigianale/industriale		
	2	Zona mista (artigianale/industriale + centri abitati nel raggio di 2 Km)		
	3	Zona prevalentemente residenziale, zona protetta (presenza di parchi, scuole, ospedali) e zona di interesse turistico		
VALORE ottenuto		RISULTATO della valutazione		
da 1 a 7		NON SIGNIFICATIVO (NS): l'aspetto ambientale deve essere monitorato nel tempo senza la necessità di interventi nel breve e medio termine		
da 8 a 14		SIGNIFICATIVO (S): l'aspetto ambientale deve essere oggetto di gestione controllata, sorveglianza e misurazione e, se possibile, di definizione di un obiettivo di miglioramento		
da 15 a 18		SIGNIFICATIVO RILEVANTE (SR): l'aspetto ambientale deve essere oggetto di immediata azione per ridurre l'impatto correlato e quindi di gestione controllata, sorveglianza e misurazione		

Per effettuare tale valutazione di significatività RSGQA considera tutti i dati, le informazioni e le misurazioni (analisi, indagini, etc.) necessarie per descrivere gli aspetti ambientali prendendo in considerazione anche le comunicazioni ricevute dall'interno e dall'esterno (segnalazioni dalle parti interessate, etc.).

Nel caso degli aspetti/impatti ambientali indiretti, individuati e valutati nella loro significatività con le stesse modalità operative utilizzate per quelli diretti, è valutato anche il grado di influenza esercitabile (significativamente sui fornitori) per individuare gli eventuali provvedimenti da adottare per ridurre l'impatto reale-potenziale connesso.

Viene pertanto allegato al solo aspetto ambientale indiretto uno dei seguenti giudizi/valori numerici:

- 1 (influenza scarsa e/o nulla);
- 2 (influenza limitata);
- 3 (influenza significativa).

Conseguentemente, nella definizione degli obiettivi di miglioramento, in merito ai giudizi/valori numerici associati all'aspetto/impatto ambientale indiretto significativo, si tiene conto di quanto indicato nella tabella seguente.

Eventuali provvedimenti da adottare per ridurre l'impatto reale-potenziale	Grado di influenza esercitabile
Possibilità di richiamare l'attenzione dei soggetti coinvolti attraverso campagne di sensibilizzazione	1
Possibilità di esercitare sollecitazioni/pressione su eventuali fornitori critici	2
Possibilità di influenzare significativamente le decisioni di terzi	3

In merito all'influenzabilità dei fornitori in relazione agli aspetti ambientali per tutte le attività svolte all'interno del sito e sulle quali la responsabilità "ricade" sulla ECOIMPIANTI C.R.V. Srl e per la quale ha l'obbligo legale/contrattuale di controllo (es. accettazione rifiuti, smaltitori di rifiuti, etc.), i fornitori sono considerati influenzabili.

In via generale ai fornitori influenzabili è consegnato il REGOLAMENTO D'ACCESSO al sito, che disciplina la corretta gestione delle attività che comportano potenziali impatti sull'ambiente, è effettuato un dettagliato controllo dello svolgimento delle attività e per tutti i fornitori è inserito nel contratto stipulato un elenco di opportune clausole generali di rispetto legislativo.

Inoltre, per ogni aspetto ambientale individuato e riportato nel Mod. AIS RSGQA confronta il risultato delle analisi con i valori-limite indicati nelle eventuali norme legislative settoriali di riferimento e nelle autorizzazioni per la gestione dell'impianto e delle attrezzature.

La maggior parte dei dati, delle informazioni e delle misurazioni necessarie per descrivere gli aspetti ambientali sono contenute nel Mod. AAI "Analisi Ambientale Iniziale", Mod. AIS "Aspetti e impatti ambientali significativi", Mod. PSA "Piano di monitoraggio" e nella L09 CQY Linea-guida per la verifica della conformità legislativa secondo la norma UNI EN ISO 14001:2015.

Tali modalità operative, inoltre, si applicano all'identificazione ed alla valutazione degli aspetti e degli impatti ambientali di tutte le attività ed i servizi della ECOIMPIANTI C.R.V. Srl ricompresi all'interno del campo di applicazione del proprio Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente considerando, nell'ottica della prospettiva di ciclo di vita, anche le attività svolte da fornitori esterni.

Le informazioni ed i dati ottenuti dall'applicazione delle presenti indicazioni vengono utilizzati nelle altre fasi di implementazione e/o miglioramento continuo del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente come, nello specifico, per la fase di determinazione dei rischi e delle opportunità correlati agli aspetti ambientali, per l'individuazione dei principi contenuti nella Politica integrata (qualità e ambiente, per la definizione degli obiettivi ambientali e per la pianificazione delle azioni per il loro raggiungimento).

L'identificazione degli aspetti ambientali e la valutazione della loro significatività viene aggiornata almeno annualmente in occasione del Riesame della Direzione ovvero ogni qual volta subentrino modifiche alle attività svolte e/o ai servizi erogati.

ECOIMPIANTI C.R.V. Srl infine determina i rischi (minacce) e le opportunità correlati ai suoi aspetti ambientali (significativi) ed a pianificare le azioni per affrontarli nonché per stabilire gli obiettivi di miglioramento e le modalità per il loro raggiungimento (cfr. Par. 6.1.4 Attività di determinazione dei rischi/opportunità e pianificazione delle azioni relative del presente Manuale di gestione per la qualità e l'ambiente MQA).

Riferimenti

UNI EN ISO 9001:2015 - Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti

- Punto 6.1. Azioni per affrontare rischi e opportunità

UNI EN ISO 14001:2015 - Sistemi di gestione ambientale. Requisiti e guida per l'uso

- Punto 6.1. Azioni per affrontare rischi e opportunità
- Punto 6.1.2. Aspetti ambientali

Informazioni documentate correlate

Mod. AAI "Analisi Ambientale Iniziale".

Mod. AIS "Aspetti e impatti ambientali significativi".

Mod. PSA "Piano di monitoraggio".

6.1.3 Obblighi di conformità

Il presente Par. del Manuale di gestione per la qualità e l'ambiente MQA ha lo scopo di indicare le modalità per l'identificazione, la selezione, la raccolta, l'accessibilità, la conservazione, l'aggiornamento continuo e la verifica del rispetto delle prescrizioni legali e di altre eventuali prescrizioni cui ECOIMPIANTI C.R.V. Srl deve ed intende attenersi relativamente agli aspetti ambientali delle sue attività e dei servizi erogati.

Quanto riportato nel presente paragrafo si applica a tutte le prescrizioni di legge - prevalentemente in materia ambientale e, ove “tangenzialmente” attinente/correlato anche a quelle relative alla sicurezza sul lavoro - ritenute rilevanti per qualunque attività e servizio svolti dalla ECOIMPIANTI C.R.V. Srl.

Il Responsabile del Sistema di gestione integrato per la qualità e l’ambiente RSGQA ha la responsabilità dell’applicazione delle modalità operative di seguito descritte.

RSGQA, provvede all’identificazione, alla selezione, alla raccolta, all’accessibilità, alla conservazione, all’aggiornamento continuo ed alla verifica del rispetto delle prescrizioni legali e di altre eventuali prescrizioni cui ECOIMPIANTI C.R.V. Srl deve ed intende attenersi relativamente agli aspetti ambientali delle sue attività e dei servizi erogati attraverso il Mod. PSA “Piano di monitoraggio” e avvalendosi anche:

- di consulenti esterni che collaborano, per le rispettive competenze, all’identificazione ed alla valutazione del rispetto della normativa in materia ambientale e di sicurezza sul lavoro applicabile alle attività svolte da ECOIMPIANTI C.R.V. Srl;
- della mailing-list settimanale di TuttoAmbiente/ReteAmbiente;
- della rivista specialistica Ambiente Legale Digesta;
- delle informazioni contenute nella L09 CQY Linea-guida per la verifica della conformità legislativa secondo la norma UNI EN ISO 14001:2015 nella sua versione più aggiornata.

RSGQA provvede almeno annualmente, ovvero ogni qual volta subentrino nuovi adempimenti applicabili alle attività ed ai servizi erogati, all’aggiornamento complessivo dell’elenco delle prescrizioni legali applicabili e ne valuta il rispetto attraverso la compilazione della L09 CQY Linea-guida per la verifica della conformità legislativa secondo la norma UNI EN ISO 14001:2015 intraprendendo, eventualmente, le necessarie conseguenti azioni.

La valutazione del rispetto delle prescrizioni legali applicabili viene effettuata anche durante lo svolgimento degli audit interni.

L’Alta Direzione nella persona dell’A è consapevole delle prescrizioni alle quali deve ottemperare in caso di inquinamento e/o danno ambientale, dell’obbligo di inoltro delle relative comunicazioni, nei tempi e modi stabiliti dalle norme di riferimento o dagli atti autorizzativi in vigore (e/o nelle specifiche clausole dei contratti stipulati) e delle necessarie misure di prevenzione che, in caso di evento potenzialmente in grado di contaminare il sito, deve intraprendere.

Nel caso di modifiche di rilievo, quali ad esempio quelle relative all’organizzazione, agli aspetti autorizzativi, alla tecnologia e all’impiantistica etc., la Ecoimpianti CRV Srl verifica e valuta gli impatti sul SGQA e ne pianifica dettagliatamente – formalizzandola attraverso il Riesame di Direzione, in termini di risorse e attività, l’attuazione delle loro conseguenze.

La Direzione in caso di modifiche di rilievo indice una riunione con il RSGQA e i responsabili di funzione; di tale riunione, ove ritenuto necessario e/o opportuno

la Direzione chiede al RSGQA di stilare un sintetico e preciso verbale delle modifiche d'apportare al SGQA e delle relative azioni da porre in essere

Riferimenti

UNI EN ISO 14001:2015 - Sistemi di gestione ambientale. Requisiti e guida per l'uso

- Punto 6.1.3. Obblighi di conformità
- Punto 9.1.2. Valutazione della conformità

Informazioni documentate

Mod. PSA "Piano di monitoraggio".

L09 CQY Linea-guida per la verifica della conformità legislativa secondo la norma UNI EN ISO 14001:2015

6.1.4 Attività di determinazione dei rischi/opportunità e pianificazione delle azioni relative

Il presente Par. del Manuale di gestione per la qualità e l'ambiente MQA ha lo scopo di descrivere le modalità operative utilizzate per determinare i rischi (minacce) e le opportunità correlati agli aspetti ambientali significativi, agli obblighi di conformità rilevanti ed alle esigenze/aspettative delle parti interessate rilevanti per la ECOIMPIANTI C.R.V. Srl e per pianificare le relative azioni per affrontarli correlandole agli obiettivi di miglioramento complessivamente stabiliti (cfr. Par. 6.2 Obiettivi, traguardi e programmi per la qualità e l'ambiente del presente Manuale di gestione per la qualità e l'ambiente MQA).

La determinazione complessiva dei rischi (minacce) e delle opportunità persegue i seguenti obiettivi generali:

- assicurare che il Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente possa conseguire gli esiti attesi complessivamente stabiliti dalla ECOIMPIANTI C.R.V. Srl;
- prevenire o ridurre gli effetti indesiderati;
- conseguire il miglioramento continuo.

La determinazione dei rischi e delle opportunità e l'eventuale revisione/integrazione delle azioni per affrontarli viene aggiornata almeno annualmente in occasione del Riesame della Direzione ovvero ogni qual volta subentrino modifiche alle attività svolte e/o ai servizi erogati e/o alle unità operative complessivamente coinvolte.

La pianificazione delle azioni individuate per affrontare i rischi e le opportunità tiene conto anche degli obiettivi, dei traguardi e dei programmi per la qualità e l'ambiente stabiliti complessivamente (cfr. Par. 6.2 Obiettivi, traguardi e programmi per la qualità e l'ambiente del presente Manuale di gestione per la qualità e l'ambiente MQA).

ECOIMPIANTI C.R.V. Srl, procede alla determinazione dei rischi e delle opportunità correlati agli aspetti ambientali significativi, agli obblighi di conformità rilevanti e alle esigenze ed aspettative rilevanti delle parti interessate, che sono ritenute obblighi di conformità sulla base di quanto riportato nella prima parte dell'Analisi del contesto.

L'identificazione complessiva dei rischi e delle opportunità determinate nei rispettivi documenti (Tabelle) è mantenuta come informazione documentata, disponibile anche eventualmente alle parti interessate.

Riferimenti

UNI EN ISO 9001:2015 - Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti

- Punto 6.1. Azioni per affrontare rischi e opportunità

UNI EN ISO 14001:2015 - Sistemi di gestione ambientale. Requisiti e guida per l'uso

- Punto 6.1. Azioni per affrontare rischi e opportunità
- Punto 6.1.1. Generalità
- Punto 6.1.2. Aspetti ambientali
- Punto 6.1.3. Obblighi di conformità

Informazioni documentate correlate

Mod. ACP "Analisi contesto e delle parti interessate"

Mod. AIS "Aspetti e impatti ambientali significativi".

6.2 Obiettivi, traguardi e programmi per la qualità e l'ambiente

ECOIMPIANTI C.R.V. Srl stabilisce, documenta, attua e mantiene attivi obiettivi, traguardi e programmi per la qualità e l'ambiente compresi quelli ritenuti necessari per soddisfare i requisiti del prodotto/servizio.

Gli obiettivi per la qualità e l'ambiente, misurabili e coerenti con la Politica per la qualità e l'ambiente, contengono il riferimento:

- allo specifico principio della Politica per la qualità e l'ambiente;
- alle azioni da intraprendere per il loro raggiungimento;
- ai traguardi intermedi;
- alle responsabilità;
- alle risorse allocate;
- agli indicatori correlati;
- allo stato di aggiornamento.

ECOIMPIANTI C.R.V. Srl riesamina annualmente, in occasione dello svolgimento del Riesame di Direzione, lo stato di avanzamento degli obiettivi per la qualità e l'ambiente.

Riferimenti

UNI EN ISO 9001:2015 - Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti

- Punto 6.2. Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento

UNI EN ISO 14001:2015 - Sistemi di gestione ambientale. Requisiti e guida per l'uso

- Punto 6.2. Obiettivi ambientali e pianificazione per il loro raggiungimento

Informazione documentate correlate

Mod. PMA Programma di miglioramento

Mod. KPI Prestazioni processi

7. SUPPORTO

7.1 Risorse

ECOIMPIANTI C.R.V. Srl determina e mette a disposizione le risorse umane, le competenze specialistiche, le infrastrutture organizzative (edifici, spazi di lavoro, attrezzature, etc.) e le risorse finanziarie necessarie per:

- l'attuazione efficace, il funzionamento ed il controllo dei processi ed il miglioramento in continuo del proprio Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente;
- l'accrescimento della soddisfazione del cliente;
- un'efficace gestione ambientale dei processi operativi svolti.

Inoltre, garantisce che i propri processi operativi vengano realizzati in un adeguato ambiente di lavoro.

ECOIMPIANTI C.R.V. Srl, inoltre, considera le capacità esistenti al suo interno, i vincoli che gravano su di loro e cosa, nello specifico, si attende dai propri fornitori; infine condivide la conoscenza organizzativa anche per affrontare esigenze e tendenze al cambiamento valutando contestualmente l'eventuale necessità di accedere ad altri elementi di conoscenza aggiuntiva.

Sono altresì messe a disposizione le pertinenti risorse, qualora ritenuto necessario per attuare le specifiche modalità di monitoraggio e misurazione, così come anche definito dalla normativa di settore e dai rispettivi manuali d'uso, relativamente alle attrezzature e/o apparecchiature, tarate o verificate, utilizzate nello svolgimento dei propri processi allo scopo di:

- fornire evidenza della conformità del servizio ai requisiti determinati;
- garantire un controllo adeguato sui potenziali impatti ambientali significativi correlati.

Si descrivono le modalità operative utilizzate da ECOIMPIANTI C.R.V. Srl per effettuare la sorveglianza, monitoraggio e misurazione - così come anche definito dalla normativa di settore e dai rispettivi manuali d'uso delle attrezzature/apparecchiature (tarate o verificate), utilizzate nello svolgimento dei propri processi allo scopo di:

- fornire evidenza della conformità del prodotto ai requisiti determinati;
- garantire un controllo adeguato sui potenziali impatti ambientali significativi correlati.

Il Responsabile Impianto, con il supporto dell'addetto alla manutenzione, ha la responsabilità della:

- identificazione/registrazione delle attrezzature/apparecchiature utilizzate nello svolgimento dei processi e dello svolgimento delle attività di sorveglianza, monitoraggio e misurazione necessarie e/o prescritte;
- compilazione del Mod. MNT “Registro di Manutenzione” e del Mod. STM “Strumenti di misura” attraverso l’indicazione delle attività da svolgere, la registrazione delle verifiche effettuate e la loro frequenza;
- rispetto e attuazione di quanto indicato nel Mod. PSA “Piano di monitoraggio” insieme delle sorveglianze, monitoraggi e misurazioni, con le relative scadenze, prescritte (nelle norme o nelle autorizzazioni).

ECOIMPIANTI C.R.V. Srl ha identificato tra le apparecchiature di monitoraggio e di misurazione da tenere sotto controllo la pesa a ponte posta all’ingresso dell’impianto e i sistemi di pesatura installati sulle macchine movimento terra utilizzate per la lavorazione dei rifiuti (in genere taratura triennale a partire dalla data di acquisto o dell’ultima verifica), per garantire la conformità normativa e la conformità del prodotto finale.

Il Responsabile Impianto sensibilizza tutto il personale di ECOIMPIANTI C.R.V. Srl ad utilizzare la massima cautela durante l’utilizzo, la movimentazione, la manutenzione e il deposito dell’attrezzatura o apparecchiatura o strumento di misura.

Riferimenti

UNI EN ISO 9001:2015 - Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti

- Punto 7.1. Risorse
- Punto 7.1.1. Generalità
- Punto 7.1.2. Persone
- Punto 7.1.3. Infrastruttura
- Punto 7.1.4. Ambiente per il funzionamento dei processi
- Punto 7.1.5. Risorse per il monitoraggio e la misurazione
- Punto 7.1.6. Conoscenza organizzativa

UNI EN ISO 14001:2015 - Sistemi di gestione ambientale. Requisiti e guida per l’uso

- Punto 7.1. Risorse

Informazioni documentate correlate

Mod. MNT “Registro di Manutenzione”

Mod. STM “Strumenti di misura”

Mod. PSA “Piano di monitoraggio”

7.2 Competenza

Il presente Par. del Manuale di gestione per la qualità e l'ambiente MQA ha lo scopo di descrivere le modalità operative per:

- garantire che il personale della ECOIMPIANTI C.R.V. Srl possieda le competenze necessarie, acquisite sulla base di istruzione, formazione o esperienza appropriate, per svolgere le proprie specifiche attività lavorative in grado di influenzare le prestazioni ambientali ed il rispetto degli obblighi di conformità;
- garantire che il personale della ECOIMPIANTI C.R.V. Srl sia consapevole dell'importanza della conformità ai requisiti del proprio Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente
- consentire l'identificazione delle esigenze di formazione ed addestramento, relativamente all'ambiente ed alla gestione dei processi operativi di progettazione ed erogazione dei servizi, di tutto il personale della ECOIMPIANTI C.R.V. Srl per quanto possibile, anche dei fornitori esterni;
- garantire il costante aggiornamento delle competenze acquisite;
- impostare i programmi annuali di formazione e addestramento e registrarne gli esiti e le valutazioni finali per una loro corretta conservazione quale informazione documentata;
- valutare l'efficacia delle azioni formative e di addestramento intraprese;
- garantire la partecipazione del personale esterno/interno.

Il Responsabile del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente ha la responsabilità dell'applicazione delle modalità operative di seguito descritte.

Identificazione delle esigenze di formazione ed addestramento

RSGQA eventualmente in collaborazione con altro personale interno/esterno qualificato, provvede all'identificazione delle necessità di formazione ed addestramento sulla base degli aspetti ambientali significativi identificati, dei processi operativi di erogazione dei servizi e della suddivisione dei ruoli e delle responsabilità del personale addetto.

RSGQA stabilisce le specifiche attività di formazione ed addestramento affinché il personale di ECOIMPIANTI C.R.V. Srl o che lavora per suo conto:

- sia consapevole dell'importanza di perseguire le indicazioni della Politica integrata per la qualità e l'ambiente e del programma di miglioramento e di rispettare le modalità operative stabilite nella documentazione del proprio Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente;
- sia adeguatamente competente e/o costantemente aggiornato in merito alla corretta esecuzione delle attività relative ai processi operativi stabiliti;
- sia consapevole degli aspetti ambientali significativi, reali e/o potenziali, connessi ai processi operativi svolti.

Programmazione annuale delle attività di formazione ed addestramento

La programmazione annuale delle attività di formazione ed addestramento viene riportata nel Mod. PRF “Programma Formazione”, redatto da RSGQA normalmente all’inizio di ogni anno, nel quale sono riportati gli argomenti dei corsi di formazione/addestramento relativi a tutti gli aspetti presi in considerazione, i suoi destinatari, i periodi di svolgimento con la relativa registrazione degli incontri effettuati e la figura professionale coinvolta (interna/esterna).

RSGQA può modificare/integrare il Piano di Formazione nel caso lo si ritenga necessario in seguito all’evidenziarsi di nuove esigenze formative e di addestramento non previste (aggiornamenti normativi, nuove attività, etc.).

Attuazione del Piano di Formazione

RSGQA, eventualmente in collaborazione con altro personale interno/esterno qualificato, coordina l’attuazione del Piano di Formazione attraverso:

- l’identificazione ed il contatto con le diverse figure professionali (esterni/interni) incaricate della conduzione dei momenti formativi e di addestramento da svolgere all’interno delle sedi utilizzate da ECOIMPIANTI C.R.V. Srl;
- la selezione dello specifico corso di formazione/addestramento qualora l’attività sia svolta all’esterno delle sedi utilizzate da ECOIMPIANTI C.R.V. Srl e senza il coinvolgimento di figure professionali interne;
- la comunicazione, con affissione nella bacheca dell’impianto sita nel locale uffici, della formazione/addestramento che sarà svolta (data, luogo, argomento, modalità di svolgimento).

Nel caso in cui l’attività di formazione/addestramento venga svolta nella sede della ECOIMPIANTI C.R.V. Srl, RSGQA predispone la lista dei partecipanti Mod. SCF “Scheda di Formazione” che sarà firmata dai partecipanti all’inizio del momento formativo.

Il Registro Formazione contiene anche l’indicazione, effettuata ad opera del docente incaricato, degli argomenti trattati (titolo del corso), del materiale eventualmente messo a disposizione e degli esiti dell’eventuale verifica sull’efficacia della formazione relativa all’apprendimento raggiunto dai singoli partecipanti.

Ciascun docente, eventualmente, elaborerà le specifiche modalità valutative che riterrà più adeguate all’argomento illustrato.

In ogni caso l’efficacia delle azioni intraprese relativamente alla formazione-addestramento viene verificata durante lo svolgimento degli audit interni.

Il Registro Formazione, compilato a seguito dello svolgimento dell’incontro di formazione e/o addestramento viene archiviata in formato cartaceo/informatico contestualmente anche all’eventuale attestato di partecipazione ad un corso esterno.

Al termine dell'incontro di formazione e/o addestramento il RSGQA mantiene costantemente aggiornato il Mod. DIP "Scheda personale" per tutti i lavoratori della ECOIMPIANTI C.R.V. Srl.

Partecipazione del personale

La partecipazione del personale all'implementazione del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente viene garantita attraverso la disponibilità dell'intera documentazione in forma cartacea con archivio nell'apposito faldone e nel server aziendale/hd di back up della ECOIMPIANTI C.R.V. Srl.

RSGQA è comunque disponibile, attraverso incontri dedicati a ricevere suggerimenti e/o proposte provenienti dal personale di ECOIMPIANTI C.R.V. Srl.

Riferimenti

UNI EN ISO 9001:2015 - Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti

- Punto 7.2. Competenza

UNI EN ISO 14001:2015 - Sistemi di gestione ambientale. Requisiti e guida per l'uso

- Punto 7.2. Competenza

Informazioni documentate correlate

Mod. PRF "Programma Formazione"

Mod. SCF "Scheda di Formazione"

Mod. DIP "Scheda Personale"

7.3 Consapevolezza e partecipazione

Il presente Par. del Manuale di gestione per la qualità e l'ambiente MQA ha lo scopo di descrivere le modalità operative anche per garantire la consapevolezza delle persone che lavorano sotto il controllo della ECOIMPIANTI C.R.V. Srl in merito alla Politica integrata per la qualità e l'ambiente, agli aspetti ambientali significativi correlati alla propria attività lavorativa, al contributo personale al miglioramento delle prestazioni ambientali e della qualità, alle implicazioni negative conseguenti al mancato rispetto degli obblighi di conformità, ai rischi/opportunità determinati ed alle relative azioni per gestirli ed in generale alle conseguenze negative dovute al mancato rispetto di qualunque dei requisiti del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente.

Riferimenti

UNI EN ISO 9001:2015 - Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti

- Punto 7.3. Consapevolezza

UNI EN ISO 14001:2015 - Sistemi di gestione ambientale. Requisiti e guida per l'uso

- Punto 7.3. Consapevolezza

La partecipazione del personale all'implementazione del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente, nello specifico, viene garantita attraverso la consultazione nella quotidianità delle attività lavorative e nella disponibilità dell'intera documentazione nel server aziendale/hd di back up (vedi Par. 7.5). RSGQA è comunque disponibile, attraverso incontri dedicati ed attraverso l'utilizzo della propria mail personale aziendale, a ricevere suggerimenti e/o proposte provenienti dal personale della ECOIMPIANTI C.R.V. Srl.

7.4 Comunicazione

Il presente Par. del Manuale di gestione per la qualità e l'ambiente MQA ha lo scopo di descrivere le modalità operative affinché l'Alta Direzione di ECOIMPIANTI C.R.V. Srl assicuri:

- l'attuazione di efficaci ed appropriati processi di comunicazione interna tra i diversi livelli e funzioni;
- la definizione ed attuazione di specifiche modalità operative per ricevere, documentare e rispondere alle richieste provenienti dall'esterno relativamente agli aspetti ambientali ed all'attuazione del proprio Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente;

Il Responsabile del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente RSGQA ha la responsabilità dell'applicazione delle modalità operative di seguito descritte.

Comunicazione interna

Le tipologie di comunicazione all'interno di ECOIMPIANTI C.R.V. Srl possono essere classificate secondo le seguenti categorie:

- comunicazione proveniente dal personale (es. segnalazione di non-conformità, problemi, invio di specifici moduli, richieste specifiche, suggerimenti, etc.);
- comunicazione destinata al personale (es. risposte alle richieste, esiti di audit, verbale del Riesame della Direzione, modifiche al Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente, etc.).

Le modalità di comunicazione proveniente dal personale non sono definite attraverso specifici moduli di registrazione in relazione al ridotto numero di dipendenti di ECOIMPIANTI C.R.V. Srl.

Sono disponibili nell'archivio cartaceo del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente oltre le eventuali risposte alle comunicazioni provenienti dal personale predisposte da RSGQA.

La comunicazione destinata al personale è gestita da RSGQA attraverso l'affissione c/o la bacheca dell'impianto sita nel locale uffici.

Comunicazione esterna

Le comunicazioni provenienti dall'esterno e riguardanti il Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente sono registrate ed archiviate ad opera di RSGQA, indipendentemente dalle modalità di ricevimento e dalle persone (mail aziendale, telefono, invio cartaceo, etc.), nel Mod. COM "Registro Comunicazioni" identificando il progressivo ricevimento.

Le comunicazioni provenienti dall'esterno sono esaminate da RSGQA per provvedere, eventualmente, a preparare le risposte adeguate alle richieste specifiche e ad inoltrarle ai destinatari.

Per le comunicazioni verso l'esterno è invece necessaria l'approvazione dell'Alta Direzione che stabilisce di valutare ed autorizzare di volta in volta l'opportunità di divulgare all'esterno informazioni, dati e particolari del proprio Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente.

Il principale documento destinato al pubblico esterno per la comunicazione ambientale è la Politica Qualità e Ambiente disponibile sul sito-internet di ECOIMPIANTI C.R.V. Srl; la Politica Qualità e Ambiente comunque è inviata a chiunque ne faccia richiesta.

Riferimenti

UNI EN ISO 9001:2015 - *Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti*

- Punto 7.4. *Comunicazione*

UNI EN ISO 14001:2015 - *Sistemi di gestione ambientale. Requisiti e guida per l'uso*

- Punto 7.4. *Comunicazione*
- Punto 7.4.1. *Generalità*
- Punto 7.4.2. *Comunicazione interna*
- Punto 7.4.3. *Comunicazione esterna*

Informazioni documentate correlate

Mod. COM "Registro Comunicazioni"

7.5 Informazioni documentate

Il presente Par. del Manuale di gestione per la qualità e l'ambiente MQA ha lo scopo di descrivere le modalità operative per l'elaborazione, il controllo, l'identificazione, l'approvazione, la distribuzione/disponibilità, l'archiviazione, il riesame e la revisione dei documenti collegati direttamente al Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente e di quelli di origine esterna.

Lo stesso paragrafo, inoltre, descrive anche le modalità operative utilizzate per l'identificazione, l'archiviazione, la protezione, il reperimento, la conservazione e l'eliminazione delle registrazioni del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente.

Il controllo della documentazione/registrazioni tiene altresì presente che lo scopo di tali procedimenti è di garantire nel tempo l'efficacia del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente.

La principale documentazione del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente comprende:

- il Manuale di gestione integrato per la qualità e l'ambiente MQA che include, tra l'altro, l'indicazione delle modalità operative per l'analisi del contesto, il campo di applicazione del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente della ECOIMPIANTI C.R.V. Srl, le modalità di determinazione dei rischi/opportunità e delle azioni per gestirli, l'identificazione/descrizione generale dei processi e la determinazione della loro sequenza e delle rispettive interazioni ed il riferimento alle modalità operative utilizzate nella gestione dei processi;
- la Politica per la qualità e l'ambiente POL;

- le altre informazioni documentate richieste dalla norma UNI EN ISO 14001:2015 - Sistemi di gestione ambientale. Requisiti e guida per l'uso e dalla norma UNI EN ISO 9001:2015 - Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti;

L'elenco della documentazione del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente compresa quella di origine esterna è inserito all'interno del modulo Mod. DOC "Elenco documentazione Sistema qualità e l'ambiente".

Il Responsabile del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente RSGQA ha la responsabilità dell'applicazione delle modalità operative di seguito descritte.

L'archivio informativo della documentazione del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente è soggetto a regolare attività di backup settimanale a cura del RI.

Il Manuale di gestione integrato per la qualità e l'ambiente MQA, predisposto dalla ECOIMPIANTI C.R.V. Srl adeguatamente aggiornato e migliorato ove possibile, rappresenta la principale documentazione del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente.

Esso contiene:

- l'individuazione delle modalità operative utilizzate per l'analisi del contesto;
- il campo di applicazione del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente e le eventuali esclusioni (non applicabilità);
- l'identificazione e la descrizione sintetica e schematica dei processi della ECOIMPIANTI C.R.V. Srl della loro sequenza e delle rispettive interazioni;
- la definizione dei requisiti relativi alle informazioni documentate del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente;
- l'individuazione delle modalità operative per la determinazione dei rischi/opportunità e delle azioni per gestirli;
- la determinazione complessiva dei processi del Sistema di gestione integrato per la qualità e della ECOIMPIANTI C.R.V. Srl e l'indicazione di quelli affidati all'esterno e le specifiche modalità di controllo;
- la definizione delle responsabilità della ECOIMPIANTI C.R.V. Srl nello sviluppo ed attuazione del proprio Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente;
- la definizione delle modalità operative per la gestione delle risorse necessarie per l'attuazione ed il mantenimento del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente;
- la definizione delle specifiche modalità operative per monitorare la soddisfazione dei propri clienti;
- la definizione delle modalità operative per la programmazione, pianificazione e svolgimento degli audit interni del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente;

- l'individuazione di specifiche modalità operative per il trattamento delle non-conformità NC e delle raccomandazioni comunque rilevate/emerse e per la conseguente individuazione di eventuali e specifiche azioni-correttive AC;
- l'identificazione, la valutazione e la gestione degli aspetti ambientali significativi connessi a tutti i processi attuati dalla ECOIMPIANTI C.R.V. Srl;
- l'identificazione, la valutazione e la gestione complessiva degli obblighi di conformità applicabili a tutti i processi attuati dalla ECOIMPIANTI C.R.V. Srl;
- la definizione delle modalità operative per la gestione delle potenziali situazioni di emergenza che possono avere un impatto sull'ambiente e sulla realizzazione del servizio.

Inoltre, fanno parte delle informazioni documentate tutti i documenti riportati nel Mod. DOC "Elenco documenti Sistema Gestione Qualità e Ambiente" e nel Mod. RGZ "Elenco RegISTRAZIONI".

I dati raccolti nelle registrazioni consentono di dimostrare il raggiungimento degli obiettivi prefissati e l'efficacia del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente.

Creazione delle informazioni documentate

L'elaborazione, il controllo, l'identificazione, l'approvazione, la distribuzione/disponibilità e l'archiviazione delle informazioni documentate del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente è effettuata da ECOIMPIANTI C.R.V. Srl assicurandone:

- l'adeguata compilazione/redazione ed emissione;
- l'adeguata codifica identificativa dei singoli documenti;
- l'adeguata localizzazione ed archiviazione per i tempi stabiliti;
- il periodico riesame almeno annuale o revisione qualora si renda necessario;
- il tempestivo aggiornamento;
- la disponibilità di revisioni aggiornate degli specifici documenti dove sono svolte attività rilevanti per il funzionamento del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente;
- la tempestiva eliminazione di tutte le copie distribuite della documentazione obsoleta;
- l'identificazione della documentazione obsoleta archiviata per motivi legali o altro.

I documenti del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente sono contraddistinti (in frontespizio) da una propria dicitura riportata almeno in prima pagina che ne identifica la tipologia con i seguenti dati distintivi:

- denominazione;
- codice di identificazione;
- indice di revisione;
- data di emissione pag. X di N (dove X è il numero di pagina e N è il numero totale delle pagine del documento) per i documenti di più di una pagina.

Eventuali documenti o moduli richiamati nei documenti possono essere indicati/richiamati con il relativo codice e descrizione.

Il MQA riporta inoltre, in prima pagina, una prima tabella per l'identificazione di chi l'ha redatto, verificato e approvato (con le relative firme) e a seguire una seconda tabella che riporta la revisione (con la data) e la descrizione delle modifiche apportate al documento.

I documenti del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente sono archiviati in forma cartacea all'interno di un apposito faldone con frontespizio identificativo e anche in forma elettronica nell'apposita cartella QUALITA' sita sul server aziendale e in copia sull'hd back up della ECOIMPIANTI Srl.

Controllo delle informazioni documentate

ECOIMPIANTI C.R.V. Srl riesamina le informazioni documentate del proprio Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente almeno una volta l'anno in occasione del Riesame della Direzione.

Ovvero la revisione degli stessi documenti avviene, quando ritenuto necessario, utilizzando le stesse modalità operative impiegate nell'elaborazione, controllo, identificazione, approvazione, distribuzione/disponibilità e archiviazione della documentazione del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente in versione originaria.

La revisione della documentazione spetta al RSGQA.

Fanno parte delle registrazioni, direttamente correlate ai documenti principali del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente, tutti i documenti, debitamente compilati, riportati nel Mod. RGZ "Elenco Registrazioni".

Riferimenti

UNI EN ISO 9001:2015 - Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti

- Punto 7.5. Informazioni documentate
- Punto 7.5.1 Generalità
- Punto 7.5.2 Creazione e aggiornamento
- Punto 7.5.3 Controllo delle informazioni documentate

UNI EN ISO 14001:2015 - Sistemi di gestione ambientale. Requisiti e guida per l'uso

- Punto 7.5. Informazioni documentate
- Punto 7.5.1 Generalità
- Punto 7.5.2 Creazione e aggiornamento
- Punto 7.5.3 Controllo delle informazioni documentate

Informazioni documentate correlate

Mod. DOC "Elenco documenti Sistema Gestione Qualità e Ambiente"

Mod. RGZ "Elenco Registrazioni"

8. ATTIVITA' OPERATIVE

8.1 Pianificazione e controllo operativi, preparazione e risposta alle emergenze ambientali

ECOIMPIANTI C.R.V. Srl in merito alla pianificazione ed alla realizzazione dei servizi complessivamente svolti, nonché alla loro misurazione, analisi e miglioramento, ed alla gestione dei processi per soddisfare i requisiti del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente ed attuare le azioni stabilite per gestire i rischi/opportunità ed il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento, ha predisposto le modalità gestionali, riportate nel Manuale Operativo (MO) e una serie di documenti (moduli di registrazione) atti ad organizzare e tenere sotto controllo le attività di lavoro svolte.

ECOIMPIANTI C.R.V. Srl ha stabilito i criteri operativi per:

- determinare, riesaminare e modificare i requisiti dei servizi da erogare ai clienti;
- definire le modalità per la realizzazione della comunicazione con i clienti;
- identificare e rendere disponibili le risorse necessarie e le informazioni per assicurare il funzionamento ed il controllo dei processi compresi quelli forniti dall'esterno;
- assicurare l'efficacia del funzionamento e del controllo dei processi svolti;
- definire i requisiti relativi alle informazioni documentate per attestare lo svolgimento dei processi come pianificati e la conformità ai requisiti stabiliti;
- creare le condizioni per il monitoraggio, la misurazione e l'analisi dei processi complessivamente svolti;
- individuare e svolgere tutte le azioni necessarie al controllo degli output non conformi ed al miglioramento in continuo delle proprie prestazioni connesse ai processi svolti;
- la preparazione e risposta alle emergenze.

Coerentemente con l'approccio alla prospettiva del ciclo di vita ECOIMPIANTI C.R.V. Srl, in generale e ove ritenuto necessario, ha stabilito anche:

- i controlli per stabilire che i requisiti ambientali siano considerati nel processo di progettazione e sviluppo dei propri servizi;
- i requisiti ambientali per l'approvvigionamento di prodotti e servizi;
- come comunicare i propri requisiti ambientali ai fornitori esterni;
- come comunicare informazioni sui potenziali impatti ambientali significativi connessi al prodotto/servizio erogato.

ECOIMPIANTI C.R.V. Srl per quanto attiene al ciclo di vita dei prodotti ottenuto dalla lavorazione opera con l'intento di massimizzare il recupero di materiale dai rifiuti.

Quindi si può ragionevolmente sostenere che la ECOIMPIANTI C.R.V. Srl utilizza una prospettiva di ciclo di vita che evita la traslazione degli "impatti" ambientali in una successiva fase del ciclo di vita.

In particolare, ECOIMPIANTI C.R.V. Srl effettua attività di recupero di rifiuti speciali non pericolosi con una serie di benefici ambientale e sociali dato che i prodotti da recupero “ottenuti” (lavorati e prodotti) da ECOIMPIANTI C.R.V. Srl:

- sostituiscono la materia prima che sarebbe utilizzata per lo scopo specifico; ciò, pertanto, contribuisce a ridurre il consumo di materia prima vergine e i conseguenti impatti ambientali negativi che ne deriverebbero nella fase di estrazione;

- partecipano a ridurre il quantitativo di rifiuti che diversamente sarebbero destinati a smaltimento.

Inoltre, i “materiali” che sono considerati rifiuti, per ECOIMPANTI C.R.V. Srl sono valorizzati attraverso il proprio ciclo produttivo (lavorazione) che richiede, indubbiamente, un dispendio energetico (gasolio ed energia elettrica) e di risorse naturali (acqua) estremamente contenuto.

La ECOIMPIANTI C.R.V. Srl al fine di prevenire e mitigare impatti ambientali negativi derivanti da situazioni di emergenza e dalle loro conseguenze, rispondere alle situazioni di emergenza reali ha redatto un Piano di emergenza interno (PEI).

Periodicamente sottopone a verifica e prova le azioni pianificate contenute nel suddetto Piano che è riesaminato e revisionato in caso di mutamenti significativi e in particolare, se necessario, dopo che si sono verificate situazioni di emergenza o di prova.

Il PEI, o un esaustivo e pratico estratto, è a disposizione delle persone che svolgono attività lavorative sotto il controllo della ECOOIMPIANTI C.R.V. Srl compresi i visitatori.

Il rapporto di prova del Piano di emergenza è redatto da un Consulente Esterno, approvato ed archiviato a cura del RSGQA.

8.2 Requisiti per i prodotti e i servizi

La pianificazione dell'effettuazione del servizio di conferimento e lavorazione dei rifiuti e della produzione di miscele legate avviene a cura del Responsabile dell'Impianto (RI) attraverso l'utilizzo di documenti di programmazione, denominati moduli (Mod.), elencati in calce al Par. 8 (Documenti correlati).

Il Responsabile dell'Impianto, interfacciandosi continuamente con le altre funzioni della ECOIMPIANTI C.R.V. Srl, garantisce fluidità, sincronismo e coerenza nella pianificazione delle attività.

Tutti i requisiti tra i quali quelli specificati dal Cliente sono considerati e stabiliti (cristallizzati) a partire dalla fase di stipula del contratto nel quale sono indicati i tempi e il costo del conferimento dei rifiuti.

Sono altresì considerati i requisiti cogenti, non specificati dal Cliente ed altri in considerazione anche degli aspetti normo legislativi cogenti.

I requisiti relativi al prodotto/servizio sono riesaminati prima della definizione del contratto/ordine sancito attraverso comunicazioni scritte da parte del Responsabile Commerciale in forma di e-mail alle quali, pena la non attivazione del servizio, è sempre correlata una risposta del Cliente di accettazione delle condizioni pattuite e definite.

8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno

Il presente paragrafo del Manuale di gestione per la qualità e l'ambiente MQA ha lo scopo di descrivere le modalità operative utilizzate da ECOIMPIANTI C.R.V. Srl per valutare, selezionare e ri-valutare (principalmente) i propri fornitori, in grado di influenzare maggiormente il prodotto finale/servizio erogato, in merito alla loro capacità di effettuazione dei servizi erogati conformemente ai requisiti richiesti in fase contrattuale.

La verifica dei prodotti/servizi forniti è svolta dall'RI con il supporto di tutte le funzioni/collaboratori interessate/i attraverso l'esame dei documenti di acquisto e/o la verifica di congruenza con i documenti consegnati dal fornitore al termine della fornitura. Nel caso di prima fornitura, il fornitore viene definito 'in prova' fino a quando l'RI non raccolga le informazioni necessarie a poter eseguire le valutazioni del caso. Per i fornitori storici, il mantenimento del rapporto contrattuale attesta il buon esito della verifica del prodotto/servizio fornito. In merito alla valutazione, selezione e ri-valutazione dei fornitori, ECOIMPIANTI C.R.V. Srl ha stabilito specifici criteri operativi mantenendone opportune registrazioni. Il RI ha la responsabilità dell'applicazione delle modalità operative di seguito descritte.

Il RI provvede a ri-valutare annualmente i fornitori ritenuti significativi per ECOIMPIANTI C.R.V. Srl, in occasione dello svolgimento del Riesame della Direzione (generalmente all'inizio dell'anno), aggiornando il Mod. EFQ "Elenco fornitori qualificati" con i criteri stabiliti.

I criteri per la valutazione/selezione del fornitore, da applicare simultaneamente senza esclusioni, riguardano:

- conformità alle prescrizioni legali applicabili (prequalifica);
- reperibilità (prequalifica);
- presenza di certificazione (prequalifica/non vincolante);
- servizio cioè la qualità del servizio/prodotto, dell'attrezzatura utilizzata, della professionalità degli addetti, etc.;
- prezzo;
- modalità di pagamento;
- rispetto dei tempi/quantitativi ammessi al conferimento;
- rispetto dei tempi/quantitativi richiesti per la fornitura del prodotto da recupero.

La valutazione complessiva viene effettuata assegnando un valore (3 buono, 2 accettabile, 1 scarso) ai requisiti indicati (servizio, prezzo, modalità di pagamento, rispetto dei tempi di consegna) e calcolando successivamente la media (dividendo la somma dei valori assegnati per 4).

Il fornitore risulta qualificato, e quindi registrato nel Mod. EFQ "Elenco fornitori qualificati", se il valore medio risulta maggiore/uguale a 2.

Il Mod. EFQ "Elenco fornitori qualificati" e la relativa documentazione correlata è conservata secondo le indicazioni contenute nel paragrafo 7.5.

8.5 Produzione ed erogazione dei servizi

Le attività relative all'erogazione del servizio, la sequenza logico – temporale e le modalità di controllo sono dettagliatamente riportate nel Manuale Operativo.

8.6 Rilascio di prodotti e servizi

La relativa modulistica (Mod.) redatta per la corretta gestione dell'erogazione del servizio, riportata anche nel Manuale Operativo, definisce la sequenza logica delle attività e consente di tenere sotto controllo lo svolgimento delle operazioni a garanzia sia dei requisiti del Cliente, della tracciabilità del prodotto/servizio per quanto ritenuto necessario e/o utile, che del rispetto delle caratteristiche dei processi e/o delle prescrizioni autorizzative.

Gli operatori durante lo svolgimento delle attività relative alla loro mansione monitorano e misurano, ove necessario (anche attraverso la compilazione dei relativi Mod.), il processo produttivo al fine del soddisfacimento dei requisiti iniziali definiti.

8.7 Controllo degli output non conformi

Gli operatori durante e al termine delle attività controllano, ove possibile e richiesto dalla lavorazione, l'output e in caso di non corrispondenza ai requisiti iniziali definiti interrompono il processo produttivo e ne danno immediata comunicazione al Responsabile dell'impianto il quale stabilisce se e come eventualmente "rilavorare" il prodotto ottenuto.

Al termine dello svolgimento delle attività produttive sono effettuate come previste negli appositi "piani di lavorazione" e riportato nel Manuale Operativo, le necessarie verifiche anche analitiche al fine di stabilire le caratteristiche del prodotto ottenuto dalla lavorazione.

Riferimenti

UNI EN ISO 9001:2015 - Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti

- Punto 4.1. Requisiti generali
- Punto 7.5. Informazioni documentate
- Punto 8.1 Pianificazione e controllo operativi
- Punto 8.2. Requisiti per i prodotti e i servizi
- Punto 8.2.1. Comunicazioni con il cliente
- Punto 8.2.2. Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti ed i servizi
- Punto 8.2.3. Riesame dei requisiti relativi ai prodotti ed i servizi
- Punto 8.2.4. Modifiche ai requisiti per i prodotti ed i servizi

- Punto 8.4. Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno
- Punto 8.4.1. Generalità
- Punto 8.4.2. Tipo ed estensione del controllo
- Punto 8.4.3. Informazioni ai fornitori esterni
- Punto 8.5. Produzione e erogazione dei servizi
- Punto 8.5.1. Controllo della produzione e erogazione dei servizi
- Punto 8.5.2. Identificazione e rintracciabilità
- Punto 8.5.3. Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni
- Punto 8.5.4. Preservazione
- Punto 8.5.5. Attività post-consegna
- Punto 8.5.6. Controllo delle modifiche
- Punto 8.6. Rilascio di prodotti e servizi
- Punto 8.7. Controllo degli output non conformi

UNI EN ISO 14001:2015 - Sistemi di gestione ambientale. Requisiti e guida per l'uso

- Punto 4.1. Requisiti generali
- Punto 7.5. Informazioni documentate
- Punto 8.1 Pianificazione e controllo operativi
- Punto 8.2. Preparazione e risposta alle emergenze

Informazioni documentate correlate

Mod. LOG "Pianificazione conferimenti settimanali"

Mod. VERCAM "Verbale campionamento"

Mod. EFQ "Elenco fornitori qualificati"

9. VALUTAZIONE delle PRESTAZIONI

ECOIMPIANTI Srl pianifica ed attua i processi di monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione del proprio Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente attraverso:

- le modalità operative descritte nel Manuale Operativo finalizzate a dimostrare la conformità ai requisiti dei servizi svolti;
- il monitoraggio delle informazioni di ritorno relativamente alla percezione dei propri clienti in merito alla capacità di ECOIMPIANTI Srl di soddisfare o meno i requisiti da loro stabiliti;
- l'analisi dei dati e delle informazioni pertinenti;
- le informazioni relative alla valutazione e selezione dei fornitori;
- la programmazione, la pianificazione e lo svolgimento di audit interni integrati;
- la gestione delle non-conformità NC, delle azioni correttive AC e/o osservazioni/raccomandazioni;
- lo svolgimento del Riesame di Direzione.

Riferimenti

UNI EN ISO 9001:2015 - Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti

- Punto 9.1. Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione
- Punto 9.1.1. Generalità
- Punto 9.1.2. Soddisfazione del cliente
- Punto 9.1.3. Analisi e valutazione
- Punto 9.2. Audit interno
- Punto 9.3. Riesame di Direzione
- Punto 9.3.1. Generalità
- Punto 9.3.2. Input al Riesame di Direzione
- Punto 9.3.3. Output del Riesame di Direzione

UNI EN ISO 14001:2015 - Sistemi di gestione ambientale. Requisiti e guida per l'uso

- Punto 9.1. Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione
- Punto 9.1.1. Generalità
- Punto 9.1.2. Valutazione della conformità
- Punto 9.2 Audit interno
- Punto 9.2.1. Generalità
- Punto 9.2.2. Programma di audit interno
- Punto 9.3. Riesame di Direzione

9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione

9.1.1 Generalità

ECOIMPIANTI C.R.V. Srl pianifica ed attua i processi di monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione del proprio Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente attraverso le modalità operative gestionali finalizzate a dimostrare la conformità ai requisiti dei servizi svolti ed a valutare complessivamente le proprie prestazioni ambientali.

In particolare, nel Manuale Operativo sono riportate le modalità operative e gestionali le quali definiscono:

- cosa è necessario monitorare e misurare (attraverso la compilazione dei relativi Mod.) ed i metodi necessari per ottenere risultati validi;
- quando il monitoraggio e la misurazione devono essere eseguiti;
- quando i risultati del monitoraggio e misurazione devono essere analizzati e valutati.

ECOIMPIANTI C.R.V. Srl valuta l'adempimento dei propri obblighi di conformità legislativa attraverso la L09 CQY.

9.1.2 Soddisfazione del cliente

Il presente paragrafo del Manuale di gestione per la qualità e l'ambiente MQA ha lo scopo di descrivere le modalità operative utilizzate dalla ECOIMPIANTI C.R.V. Srl per monitorare le informazioni di ritorno relativamente alla percezione dei propri clienti in merito alla capacità della stessa di soddisfare o meno i requisiti da loro stabiliti.

Il Responsabile Impianto ha la responsabilità di monitorare la soddisfazione dei clienti finalizzata principalmente ad utilizzare tali informazioni per accrescere il business della ECOIMPIANTI C.R.V. Srl.

In merito al monitoraggio della percezione dei propri clienti, ECOIMPIANTI C.R.V. Srl ha stabilito specifiche modalità di acquisizione delle informazioni mantenendone, ove ritenuto opportuno, dettagliate registrazioni.

RI è supportato da APe, che effettua il monitoraggio della fatturazione e la verifica della pianificazione dei viaggi e dei flussi da parte dei conferitori e dei Clienti interessati ai prodotti in uscita dall'impianto.

Quindi RI, in funzione degli esiti delle informazioni raccolte, individua e/o modifica le strategie commerciali ovvero gestisce le eventuali segnalazioni da parte dei clienti sottoponendo la scelta definitiva ad A.

RI, fornisce ad A le informazioni, ove necessario (o richiesto) anche attraverso dettagliate registrazioni, per il monitoraggio della soddisfazione dei clienti e l'andamento del mercato.

L'insieme complessivo delle valutazioni relative alla soddisfazione del cliente rappresenta uno dei principali elementi in ingresso al Riesame della Direzione.

Riferimenti

UNI EN ISO 9001:2015 - Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti

- Punto 9.1.2. Soddisfazione del cliente

Informazioni documentate correlate

Mod. RIE "Verbale Riesame Direzione".

9.1.3 Analisi e valutazione

ECOIMPIANTI C.R.V. Srl nell'ambito dello svolgimento delle attività lavorative raccoglie i dati anche attraverso la compilazione dei relativi Mod. di riferimento predisposti e, ove ritenuto necessario, effettua l'analisi degli stessi per valutare:

- la conformità dei servizi erogati;
- l'efficacia delle azioni per gestire rischi/opportunità;
- l'esigenza di miglioramenti del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente;
- la conformità legislativa.

9.2 Programmazione, pianificazione e svolgimento degli audit interni

Il presente Par. del Manuale di gestione per la qualità e l'ambiente MQA ha lo scopo di descrivere le modalità operative utilizzate per la programmazione, la pianificazione e lo svolgimento di audit interni integrati relativamente alla ECOIMPIANTI C.R.V. Srl nello svolgimento delle proprie attività.

La programmazione, la pianificazione e lo svolgimento di audit interni integrati hanno la finalità di fornire informazioni per:

- determinare se il Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente è conforme ai requisiti delle norme UNI EN ISO 14001:2015 - Sistemi di gestione ambientale. Requisiti e guida per l'uso e UNI EN ISO 9001:2015 - Sistemi di gestione per la qualità.;
- determinare se il Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente è conforme anche ad altri eventuali requisiti stabiliti dalla ECOIMPIANTI C.R.V. Srl nella specifica documentazione operativa (Mod., etc.);
- verificare che il Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente sia correttamente attuato e mantenuto attivo secondo quanto pianificato e stabilito dalla ECOIMPIANTI C.R.V. Srl;
- determinare l'eventuale aggiornamento e/o integrazione degli esiti attesi complessivamente previsti per il Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente;
- aggiornare/integrare la conoscenza e comprensione del contesto, in cui la ECOIMPIANTI C.R.V. Srl opera, e delle esigenze/aspettative delle parti interessate rilevanti che lo popolano;
- confermare e/o modificare i confini e l'applicabilità del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente ed i processi stabiliti per il raggiungimento degli esiti attesi;
- valutare, oltre a quanto stabilito nello specifico Par. del presente Manuale di gestione integrato per la qualità e l'ambiente MQA, l'adempimento dei propri obblighi di conformità applicabili complessivamente alle attività svolte e/o ai servizi erogati dalla ECOIMPIANTI C.R.V. Srl;
- aggiornare/integrare la determinazione dei rischi ed opportunità correlati agli aspetti ambientali, agli obblighi di conformità ed agli altri requisiti stabiliti per conseguire gli esiti attesi stabiliti;
- verificare l'efficacia del trattamento intrapreso dalla ECOIMPIANTI C.R.V. Srl in merito alle NC e/o alle osservazioni/raccomandazioni rilasciate dall'Organismo di certificazione e/o riscontrate in precedenti audit interni;
- valutare l'efficacia delle azioni intraprese relativamente alla formazione/addestramento degli addetti coinvolti nell'implementazione del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente della ECOIMPIANTI C.R.V. Srl.

Il Responsabile del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente RSGQA, con il supporto e la collaborazione di altro personale interno/esterno qualificato, ha la responsabilità dell'applicazione delle modalità operative di seguito descritte.

Programmazione annuale degli audit integrati

All'inizio di ogni anno il RSGQA elabora il Mod. PVI "Programma annuale verifiche ispettive".

RSGQA predispone il Programma annuale verifiche ispettive considerando:

- le singole fasi di processo individuate nel Par. 11 del presente MQA;
- i requisiti descritti nel Manuale di gestione integrato per la qualità e l'ambiente MQA;
- le prescrizioni legali e le altre eventuali prescrizioni cui ECOIMPIANTI C.R.V. Srl deve ed intende attenersi relativamente agli aspetti ambientali delle sue attività e dei servizi erogati.

RSGQA può revisionare/modificare il Programma annuale verifiche ispettive, su proposta del personale, nel caso in cui si ritiene necessario inserire nuove verifiche ispettive da effettuare nel corso dell'anno a seguito del verificarsi di una delle seguenti condizioni:

- modifiche gestionali nei processi attuati;
- variazioni organizzative;
- il ripetersi di non conformità relative ad aspetti ambientali significativi ovvero ad altri elementi particolarmente importanti del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente;
- richieste specifiche da parte di clienti, fornitori, etc.
- eventuali sopravvenuti contenziosi e/o applicazione delle misure cautelate procedurali (es. sequestro, etc.).

Pianificazione dell'audit integrato

RSGQA prima dell'effettuazione dell'audit integrato pianifica nel dettaglio il suo svolgimento attraverso la compilazione della prima parte del Mod. RAU "Rapporto di audit", indicando:

- la data della verifica ispettiva;
- l'indicazione dei componenti il gruppo di verifica;
- la funzione interessato alla verifica;
- i criteri utilizzati;
- lo scopo e gli obiettivi della verifica ispettiva;
- la documentazione e le registrazioni da rendere disponibili in situ.

RSGQA rende disponibile prima dell'effettuazione dell'audit il Rapporto di audit con la relativa pianificazione al personale coinvolto nella verifica ispettiva.

Requisiti del gruppo di audit interno

Per la composizione del gruppo di audit interno ECOIMPIANTI C.R.V. Srl può avvalersi, oltre che di consulenti esterni qualificati, anche di personale interno opportunamente addestrato e qualificato, in possesso, almeno, dei seguenti requisiti minimi:

- esperienza lavorativa di almeno 2 anni nelle attività di gestione dei rifiuti e/o produzione di prodotti chimici;
- almeno 2 verifiche ispettive interne eseguite partecipando come osservatore;

- conoscenza minima dei contenuti delle norme UNI EN ISO 19011:2012 - Linee guida per gli audit di sistemi di gestione, UNI EN ISO 14001:2015 - Sistemi di gestione ambientale. Requisiti e guida per l'uso e UNI EN ISO 9001:2015 - Sistemi di gestione per la qualità.

Il Responsabile delle Verifiche Ispettive interne RGVI, scelto da ECOIMPIANTI C.R.V. Srl, avvalendosi di personale interno e/o esterno in particolare per la verifica degli aspetti normo – legislativi, deve essere in possesso dei seguenti requisiti minimi:

- esperienza lavorativa di almeno tre anni nelle attività di gestione dei rifiuti e/o produzione di prodotti chimici;
- preparazione di base accertata sulle tematiche delle norme UNI EN ISO 19011:2018 - Linee guida per gli audit di sistemi di gestione, UNI EN ISO 14001:2015 - Sistemi di gestione ambientale. Requisiti e guida per l'uso, UNI EN ISO 9001:2015 - Sistemi di gestione per la qualità;
- attestazione di partecipazione ad un corso di formazione sulle verifiche ispettive (interne e/o di terza parte) con esame finale.

RSGQA nella pianificazione dell'audit sceglie i componenti del gruppo di audit interno assicurando l'obiettività e l'imparzialità nel processo di audit, predispone ed aggiorna almeno annualmente l'elenco dei possibili componenti del gruppo di audit cui allega lo specifico curriculum vitae.

Svolgimento dell'audit interno

Il Gruppo di audit interno, individuato da RSGQA, esegue la verifica ispettiva secondo le seguenti fasi principali, comunque, nel rispetto delle indicazioni della UNI EN ISO 19011:2018 - Linee guida per gli audit di sistemi di gestione:

- RGVI effettua un breve incontro preliminare con il Responsabile della funzione verificata per confermare quanto indicato in fase di pianificazione ed inserire eventuali modifiche/integrazioni;
- il Responsabile della funzione verificata accompagna RGVI nell'attività di verifica e mette a disposizione eventuale altro personale per il Gruppo di audit interno eventualmente coinvolto;
- RGVI e gli altri componenti del Gruppo di audit interno raccolgono le evidenze oggettive dell'audit, mediante l'esecuzione di interviste, l'esame dei documenti, l'osservazione di attività e di operazioni registrando quanto rilevato nel Mod. RAU "Rapporto di Audit" contestualmente agli eventuali rilievi da gestire come stabilito dalle specifiche modalità operative;
- RGVI valuta le evidenze oggettive dell'audit, in collaborazione con gli eventuali componenti del Gruppo di audit interno e prosegue nella compilazione finale del Rapporto di audit.

RSGQA può comunque sovrintendere alla corretta esecuzione delle fasi sopra descritte e deve farsi carico di gestire le non conformità riscontrate concordando con il Responsabile della funzione soggetta ad audit interno le opportune azioni correttive necessarie alla loro eliminazione secondo quanto disposto dalle specifiche modalità operative.

Rapporto finale dell'audit interno

RGVI predispose il rapporto finale di audit indicando, con la massima accuratezza e completezza, il risultato finale della verifica nel Rapporto di audit, anche attraverso la descrizione delle eventuali NC e/o osservazioni/raccomandazioni individuate.

RSGQA identifica il responsabile dell'attuazione delle azioni riportate nel rapporto finale, la data di scadenza e di verifica dell'efficacia.

Riferimenti

UNI EN ISO 19011:2012 - Linee guida per gli audit di sistemi di gestione

UNI EN ISO 9001:2015 - Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti

- Cap. 1 Scopo e campo di applicazione
- Cap. 4 Contesto dell'organizzazione
- Punto 6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità
- Punto 9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione
- Punto 9.2 Audit interno

UNI EN ISO 14001:2015 - Sistemi di gestione ambientale. Requisiti e guida per l'uso

- Cap. 1 Scopo e campo di applicazione
- Cap. 4 Contesto dell'organizzazione
- Punto 6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità
- Punto 9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione
- Punto 9.2 Audit interno

Informazioni documentate correlate

Mod. PVI "Programma verifiche ispettive"

Mod. RAU "Rapporto di audit"

9.3 Riesame di Direzione

L'Alta Direzione della ECOIMPIANTI C.R.V. Srl riesamina almeno annualmente, conservandone adeguatamente le registrazioni, il proprio Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente per verificare se risulti ancora idoneo, adeguato ed efficace.

Il Riesame di Direzione contiene la valutazione delle opportunità di miglioramento e della necessità di apportare eventuali modifiche al Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente.

Gli elementi in ingresso al Riesame della Direzione comprendono:

- lo stato di avanzamento delle azioni intraprese a seguito dei precedenti riesami ed i risultati degli audit interni;

- i cambiamenti relativi ai fattori rilevanti interni/esterni del contesto della ECOIMPIANTI C.R.V. Srl, alle esigenze delle parti interessate, ai rischi/opportunità ed agli aspetti ambientali;
- le informazioni relative alla soddisfazione dei clienti e le comunicazioni/reclami provenienti dalle parti interessate;
- le prestazioni ambientali, di processo e di conformità del servizio erogato;
- lo stato di aggiornamento degli obiettivi per la qualità e l'ambiente;
- lo stato di attuazione delle azioni correttive e delle osservazioni/raccomandazioni prese in carico e le eventuali modifiche delle situazioni circostanti;
- lo stato di attuazione del proprio programma di formazione ed addestramento;
- lo stato di aggiornamento delle azioni intraprese per gestire i rischi/opportunità;
- la ri-valutazione dei fornitori;
- il soddisfacimento degli obblighi di conformità;
- le osservazioni/raccomandazioni per il miglioramento.

Gli elementi in uscita al Riesame di Direzione comprendono le decisioni assunte dall'Alta Direzione in merito:

- al miglioramento dei processi attuati e del servizio erogato in relazione ai requisiti del cliente;
- al miglioramento complessivo del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente ed all'esigenza di risorse;
- alle azioni da intraprendere relativamente a possibili modifiche da apportare alla Politica per la qualità e l'ambiente, agli obiettivi per la qualità e l'ambiente ed in generale, al Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente.

Il Responsabile del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente RSGQA, con il supporto delle funzioni aziendali interessate, provvede a predisporre gli elementi in ingresso al Riesame della Direzione ed è responsabile della redazione del Verbale Riesame della Direzione RIE, dell'archivio e della sua diffusione al personale dipendente.

Si precisa che il Programma di miglioramento considera le azioni e gli obiettivi riportati nell'Analisi del contesto e delle Parti interessate e che, in particolare, le stesse azioni individuate possono risultare "programmaticamente" attuate (già in atto), d'attuare (una sola volta o con continuità) o da valutare (se attuare – considerare), da parte dell'Alta Direzione, durante il Riesame della Direzione.

Ove le azioni risultassero attuate, in quanto facenti parte della routinaria modalità con la quale la ECOIMPIANTI C.R.V. Srl gestisce i propri processi, il SGQA consente – anche attraverso il Manuale Operativo e le normali prassi di lavoro – di considerarle stabili e quindi associate e non originanti specifici obiettivi di miglioramento.

Diversamente l'aver definite le azioni d'attuare o da valutare fa automaticamente scaturire un obiettivo di miglioramento temporalmente da definire.

Infine, anche la valutazione degli aspetti – impatti ambientali qualora significativi genereranno un obiettivo di miglioramento riportato e definito in dettaglio nell'apposito Programma di miglioramento.

Riferimenti

UNI EN ISO 9001:2015 - Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti

- Punto 9.3. Riesame di Direzione
- Punto 9.3.1. Generalità
- Punto 9.3.2. Input al Riesame di Direzione
- Punto 9.3.3. Output del Riesame di Direzione

UNI EN ISO 14001:2015 - Sistemi di gestione ambientale. Requisiti e guida per l'uso

- Punto 9.3. Riesame di Direzione

Informazioni documentate correlate

Mod. RIE Verbale Riesame Direzione

Mod. PMA Programma di miglioramento

10. VALUTAZIONE delle PRESTAZIONI

10.1 Generalità

Il presente Par. del Manuale di gestione per la qualità e l'ambiente MQA ha lo scopo di descrivere le modalità operative utilizzate per il trattamento delle non conformità, compresi i reclami dei clienti e le osservazioni/raccomandazioni, rilevate durante ogni tipo di attività gestionale od operativa svolte dalla ECOIMPIANTI C.R.V. Srl, comprese le verifiche di terza parte, e per l'individuazione delle eventuali azioni correttive conseguenti valutandone l'efficacia.

In tal senso la ECOIMPIANTI C.R.V. Srl determina e seleziona le opportunità di miglioramento ed attua tutte le azioni necessarie per conseguire gli esiti attesi, soddisfare i requisiti del cliente e accrescerne la soddisfazione.

10.2 Non conformità, azioni correttive e miglioramento continuo

Il presente Par. del Manuale di gestione per la qualità e l'ambiente MQA ha lo scopo di descrivere le modalità operative utilizzate per il trattamento delle non conformità, compresi i reclami dei clienti e le osservazioni/raccomandazioni, rilevate durante ogni tipo di attività gestionale od operativa svolte, comprese le verifiche di terza parte, e per l'individuazione delle eventuali azioni correttive conseguenti valutandone l'efficacia.

La non conformità rappresenta uno scostamento da un requisito stabilito dal Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente, mentre una raccomandazione viene percepita come uno spunto di miglioramento.

Le modalità operative per il trattamento delle non conformità, compresi i reclami dei clienti e le osservazioni/raccomandazioni, e per l'individuazione delle azioni correttive conseguenti, hanno lo scopo di ridurre le probabilità che le non-conformità relative alla gestione integrata si verificano e che poi queste perdurino nel tempo inficiando il miglioramento in continuo e l'efficacia del Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente.

Le azioni correttive che seguono devono avere come fine l'eliminazione delle cause affinché la non-conformità non si ripeta nel tempo.

RGCP, con il supporto di tutte le funzioni direttamente coinvolte, ha la responsabilità di:

- identificare, descrivere e registrare le non conformità rilevate;
- esaminare le non conformità ed individuarne le cause;
- individuare le specifiche azioni di trattamento per correggere le non conformità rilevate;
- individuare ed effettuare le azioni relative per impedirne il ripetersi delle non conformità registrandone gli esiti;
- esaminare l'efficacia delle azioni correttive intraprese;
- valutare la necessità di implementare ulteriori azioni per eliminare le cause di eventuale nuove non conformità esaminandone periodicamente l'efficacia e registrandone gli esiti.

RGCP si prende in carico le osservazioni/raccomandazioni comunque emerse e di aggiornare l'A in merito al loro trattamento.

Le non conformità e/o osservazioni/raccomandazioni possono essere evidenziate durante:

- la gestione dei controlli e dei monitoraggi durante lo svolgimento delle attività di sorveglianza e misurazione dei processi svolti nelle sedi utilizzate da ECOIMPIANTI C.R.V. Srl;
- durante lo svolgimento degli audit interni e di quelli di terza parte;
- la verifica del rispetto delle prescrizioni legali e di altre eventuali prescrizioni cui ECOIMPIANTI C.R.V. Srl deve ed intende attenersi relativamente agli aspetti ambientali delle sue attività, dei prodotti e dei servizi erogati.

Le non conformità possono essere rilevate a causa di:

- difetti impiantistici e/o delle attrezzature/apparecchiature utilizzate nei processi;
- anomalie nella gestione dei rifiuti e/o dei prodotti;
- incidenti che generano impatti ambientali e/o prodotti non conformi;
- disfunzioni nel Sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente.

Al verificarsi di una non conformità, RGCP coinvolgendo anche il personale appropriato (e al quale si è attribuita la responsabilità dell'accaduto), compila il Mod. RNC "Rapporto di non conformità e azione correttiva" riportando:

- la descrizione della non conformità e le relative evidenze (con il riferimento alle norme e/o alle modalità operative dalle quali si è presentato lo scostamento);
- la causa della non conformità e il suo trattamento;
- la valutazione dell'esigenza di specifiche azioni per correggere/eliminare la non conformità rilevata per impedire il ripetersi;
- la responsabilità della risoluzione e la tempistica di attuazione;
- la valutazione della necessità di implementare ulteriori azioni per prevenire ed eliminare la causa di una potenziale non conformità
- la verifica dell'efficacia.

L'efficacia delle azioni correttive intraprese e/o delle osservazioni/raccomandazioni gestite, inoltre, è esaminata da RSGQA durante lo svolgimento degli audit interni.

Lo stato delle azioni correttive rappresenta, come anche per le osservazioni/raccomandazioni gestite, uno degli elementi in ingresso al Riesame della Direzione.

10.3 Miglioramento continuo

La ECOIMPIANTI C.R.V. Srl attua il miglioramento continuo del SGQA e delle sue prestazioni attraverso le azioni riportate nelle Sez. del presente Manuale, nel Riesame della Direzione e nello specifico Programma di miglioramento

Riferimenti

UNI EN ISO 9001:2015 - Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti

- Punto 10.2 Non conformità e azioni correttive
- Punto 10.3 Miglioramento

UNI EN ISO 14001:2015 - Sistemi di gestione ambientale. Requisiti e guida per l'uso

- Punto 10.2 Non conformità e azioni correttive
- Punto 10.3 Miglioramento

Informazioni documentate correlate

Mod. RNC "Rapporto di non conformità e azione correttiva"

Mod. PMA "Programma di miglioramento"

MOd. COE "Consumi energetici"