

MANUALE DI GESTIONE
INTEGRATA

COPIA CONTROLLATA N° _____



P.zza Europa,n.1 – 43010 Bianconese di Fontevivo (PR)

Ed.	REV	DESCRIZIONE	DATA	VERIFICATO	APPROVATO
II^	00	<i>Integrazione documentale con ISO 14001:2004 e OHSAS 18001:2007</i>	28/06/2010	RSGQ	AD
I^	01	Modificate pagg. 5, 8, 15, 18, 19	03/05/2010	RGSL	AD
I^	00	Prima emissione	04/01/2010	RGSL	AD

Sommario

0. INTRODUZIONE	6
0.1 PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ	6
0.2 DICHIARAZIONE DELLA DIREZIONE AZIENDALE.....	7
1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	8
1.1 GENERALITA.....	8
1.2 APPLICAZIONE	8
2. RIFERIMENTI NORMATIVI e COGENTI	8
3. TERMINI E DEFINIZIONI	9
4 SISTEMA DI GESTIONE <i>INTEGRATO</i> (SGI)	12
4.1 REQUISITI GENERALI	12
4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE	13
4.2.1 Generalità	13
4.2.2 Manuale di Gestione Integrata	14
4.2.3. Tenuta sotto controllo dei documenti	14
4.2.4. Tenuta sotto controllo delle registrazioni	14
5. RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE	14
5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE	14
5.2.1 ORIENTAMENTO AL CLIENTE.....	15
5.2.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA ALL' AMBIENTE E ALLA SICUREZZA	15
5.3 POLITICA AZIENDALE	16
5.4 PIANIFICAZIONE	16
5.4.1 obiettivi.....	16
5.4.2 Pianificazione del SGI	17
5.4.3 Individuazione e valutazione degli aspetti ambientali.....	17
5.4.4 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e determinazione delle azioni di controllo.....	18
5.5 RESPONSABILITA', AUTORITA' E COMUNICAZIONE.....	19
5.5.1 RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ	19
5.5.2 RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE	20
5.5.3 COMUNICAZIONE	20
5.6 RIESAME DI DIREZIONE.....	22
5.6.1 Generalità	22
5.6.2 Elementi in ingresso per il riesame.....	22
5.6.3 Elementi in uscita dal riesame	22
6. GESTIONE DELLE RISORSE	23
6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE.....	23
6.2 RISORSE UMANE.....	23

6.2.1 GENERALITÀ.....	23
6.2.2 COMPETENZA, FORMAZIONE-CONSAPEVOLEZZA e ADDESTRAMENTO.....	23
6.3 INFRASTRUTTURE.....	25
6.4 AMBIENTE DI LAVORO	25
7. REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	25
7.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	25
7.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE	26
7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al servizio	26
7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al servizio.....	26
7.2.3 Comunicazione con il cliente.....	26
7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO.....	26
7.3.1 Pianificazione della progettazione e sviluppo.....	27
7.3.2 Elementi in ingresso per la progettazione e sviluppo	27
7.3.3 Elementi in uscita dal riesame e dalla progettazione e sviluppo.....	27
7.3.4 Riesame della progettazione e sviluppo.....	27
7.3.5 Verifica della progettazione e dello sviluppo	27
7.3.6 Validazione della progettazione e dello sviluppo	27
7.3.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche alla progettazione e sviluppo	27
7.4 APPROVVIGIONAMENTO.....	27
7.4.1 Processo di approvvigionamento	27
7.4.2 Informazioni relative all'approvvigionamento	28
7.4.3 Verifica del prodotto approvvigionato.....	28
7.5 EROGAZIONE DEL SERVIZIO	28
7.5.1 Tenuta sotto controllo della produzione e dell'erogazione del servizio.....	28
7.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione del servizio	28
7.5.3 Identificazione e rintracciabilità	28
7.5.4 Proprietà del cliente	28
7.5.5 Conservazione dei prodotti	28
7.6 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE APPARECCHIATURE DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE	29
7.7.CONTROLLO OPERATIVO:AMBIENTE.....	29
7.8 CONTROLLO OPERATIVO: SICUREZZA E SALUTE DEL LAVORO	29
7.8.1 Misure di controllo operativo per la conduzione di impianti e apparecchiature	30
7.8.2 Misure di controllo operativo per la gestione dei fornitori e dei visitatori nei luoghi di lavoro	30
7.8.3 Misure di controllo operativo per la gestione della sorveglianza sanitaria.....	30
7.8.4 Misure di controllo operativo per la gestione dei DPI.....	31
8. MISURAZIONI, ANALISI e MIGLIORAMENTO	31
8.1 GENERALITÀ.....	31
8.2 MONITORAGGIO E MISURAZIONE.....	31
8.2.1 Soddisfazione del cliente	31
8.2.2 Audit interni sul SGI.....	31
8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi	31



8.2.4 Monitoraggio e misurazione del prodotto.....	31
8.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEL SERVIZIO NON CONFORME.....	32
8.3.1 Gestione non conformità, infortuni, incidenti, mancati infortuni	32
8.3.2 Preparazione alle emergenze e risposta	32
8.4 ANALISI DEI DATI.....	33
8.5 MIGLIORAMENTO.....	33
8.5.1 Miglioramento continuo	33
8.5.2 Azioni correttive	33
8.5.3 Azioni preventive	33
9. ALLEGATI.....	34

Tabella di corrispondenza MGI e ISO 9001- ISO 14001- OHSAS 18001

MGI Sez. n°	Titolo	Corrispondenza par. norme di riferimento del SGI		
		ISO 9001: 2008	ISO 14001:2004	OHSAS 18001:2007
0.	INTRODUZIONE: 0.0 presentazione della società 0.1 dichiarazione della Direzione	-	-	-
1.	SCOPO, CAMPO DI APPLICAZIONE ED ESCLUSIONI 1.0 scopo 1.1 applicazione 1.2 esclusioni	0. Introduzione 1. Scopo e campo di applicazione	1. Scopo e campo di applicazione	4.1 Requisiti generali
2.	RIFERIMENTI NORMATIVI	2. Riferimenti normativi	2. Riferimenti normativi	4.1 Requisiti generali
3.	TERMINI E DEFINIZIONI	3. Termini e definizioni	3 Termini e definizioni	4.1 Requisiti generali
4.	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO (SGI) 4.1 Requisiti Generali 4.1 Requisiti relativi alla documentazione	4. Sistema di Gestione per la Qualità 4.1 Requisiti generali 4.2 Requisiti generali per la documentazione	4.1 Requisiti generali 4.3.2 Prescrizioni legali e altre prescrizioni 4.5.2 Valutazione del rispetto delle prescrizioni 4.4.4 Documentazione 4.4.5 Controllo dei documenti 4.5.4 Controllo delle registrazioni	4.1 Requisiti generali 4.3.2 Prescrizioni legali e altre 4.4.4 Documentazione del sistema 4.4.5 controllo della documentazione 4.5.3 Registrazioni di sistema
5	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE: 5.1 Impegno della Direzione 5.2 Attenzione focalizzata 5.3 Politica Aziendale 5.4 Pianificazione 5.4.1 Obiettivi 5.4.2 Pianificazione del SGI 5.4.3 Individuazione e valutazione degli impatti 5.4.4 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e determinazione delle azioni di controllo 5.5 Struttura e responsabilità 5.5.1 Responsabilità ed autorità 5.5.2 Rappresentante della Direzione 5.5.3 Comunicazione 5.6 Riesame della Direzione	5. Responsabilità del vertice 5.1 Impegno della direzione 5.2 L'attenzione verso il cliente 5.3 Politica per la Qualità 5.4 Pianificazione 5.4.1 Obiettivi per la qualità 5.4.2 Pianificazione per la qualità 5.5 Responsabilità, autorità e comunicazione 5.6 Riesame da parte della direzione	4.2 Politica per l'Ambiente 4.3 Pianificazione 4.3.1 Aspetti ambientali 4.3.3 Obiettivi, traguardi e programma ambientali 4.4.1 Risorse, ruoli, responsabilità e autorità 4.4.3 Comunicazione 4.6 Riesame della direzione	4.2 Politica per la Sicurezza 4.3 Pianificazione 4.3.1 Identificazione degli aspetti rilevanti 4.3.3 Obiettivi e traguardi 4.3.4 Programmi di gestione della sicurezza 4.4.1 Struttura e Responsabilità 4.4.3 Comunicazione interna ed esterna 4.6 Riesame della direzione
6	GESTIONE DELLE RISORSE: 6.1 Messa a disposizione delle risorse 6.2 Risorse umane 6.2.1 Generalità 6.2.2 Competenza, formazione-consapevolezza e addestramento 6.3 Infrastrutture 6.4 Ambiente di lavoro	6. Gestione delle risorse 6.1 Messa a disposizione delle risorse 6.2 Risorse umane 6.2.2 Addestramento, consapevolezza e competenza	4.4.1 Risorse, ruoli, responsabilità e autorità 4.4.2 Competenza, formazione e consapevolezza	4.4.1 Struttura e responsabilità 4.4.2 Formazione, sensibilizzazione e competenze
7	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO (EROGAZIONE DEL SERVIZIO): 7.1 Pianificazione 7.2 Processi relativi al cliente 7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al servizio 7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al servizio 7.2.3 Comunicazione con il cliente 7.3 Progettazione e sviluppo 7.3.1 Pianificazione della progettazione e sviluppo 7.3.2 Elementi in ingresso per la progettazione e sviluppo 7.3.3 Elementi in uscita dal riesame dalla progettazione e sviluppo 7.3.4 Riesame della progettazione e sviluppo 7.3.5 Verifica del progetto e sviluppo 7.3.6 Validazione del progetto e sviluppo 7.3.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche alla progettazione e sviluppo 7.4 Approvvigionamento	7.1 Pianificazione 7.2 Processi relativi al cliente 7.3 Progettazione e sviluppo (esclusione) 7.4 Approvvigionamento 7.5 Produzione ed erogazione dei servizi 7.6 Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e misurazione	4.3 Pianificazione 4.3.1 Aspetti ambientali 4.4.6 Controllo operativo 4.5.1 Sorveglianza e misurazioni	4.3 Pianificazione 4.3.1 Identificazione degli aspetti rilevanti 4.4.6 Controllo operativo 4.5.1 Sorveglianza e misurazioni

MGI Sez. n°	Titolo	Corrispondenza par. norme di riferimento del SGI		
		ISO 9001: 2008	ISO 14001:2004	OHSAS 18001:2007
	7.4.1 Processo di approvvigionamento 7.4.2 Informazioni relative all'approvvigionamento 7.4.3 Verifica del prodotto approvvigionato 7.5 Erogazione del servizio 7.5.1 Tenuta sotto controllo della produzione ed erogazione del servizio 7.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione del servizio 7.5.3 Identificazione e rintracciabilità 7.5.4 Proprietà del cliente 7.5.5 Conservazione dei prodotti 7.6 Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e misurazione 7.7 CONTROLLO OPERATIVO: Ambiente 7.8 CONTROLLO OPERATIVO: Sicurezza e Salute del Lavoro 7.8.1 Misure di controllo operativo per la conduzione di impianti ed apparecchiature 7.8.2 Misure di controllo operativo per la gestione dei fornitori e dei visitatori nei luoghi di lavoro 7.8.3 Misure di controllo operativo per la gestione della sorveglianza sanitaria 7.8.4 Misure di controllo operativo per la gestione dei DPI			
8	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO: 8.1 Generalità 8.2 Monitoraggi e misurazioni 8.2.1 Soddisfazione del cliente 8.2.2 Audit interni sul SGI 8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi 8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti 8.3 Tenuta sotto controllo del servizio non conforme 8.3.1 Gestione non conformità, infortuni, incidenti, mancati infortuni 8.3.2 Preparazione e risposta alle emergenze 8.4 Analisi dei dati 8.5 Miglioramento 8.5.1 Miglioramento continuo 8.5.2 Azioni correttive 8.5.3 Azioni preventive	8. Misure, analisi e miglioramento 8.2 Misurazioni e monitoraggi 8.3 Gestione delle non conformità 8.5 Miglioramento 8.5.2 Azioni correttive 8.5.3 Azioni preventive 5.5.7 Gestione delle registrazioni della qualità 8.2.2 Audit interni	4.5 Verifica 4.5.1 Sorveglianza e misurazioni 4.5.3 Non conformità, azioni correttive e preventive 4.5.4 Registrazioni di sistema 4.5.5 Audit interni 4.4.7 Preparazione e risposta delle emergenze 4.2 Politica per l'Ambiente 4.6 Riesame della direzione 4.3.3 Obiettivi, traguardi e programma ambientali	4.5 Controlli e Azioni correttive 4.5.1 Sorveglianza e misurazioni 4.5.2 Non conformità, azioni correttive e preventive 4.5.3 Registrazioni di sistema 4.5.4 Audit interni 4.4.7 Gestione delle emergenze e risposta 4.2 Politica per la Sicurezza 4.6 Riesame della direzione 4.3.3 Obiettivi e traguardi 4.3.4 Programmi di gestione della sicurezza

0. INTRODUZIONE

0.1 PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

CE.P.I.M. S.P.A nasce nel 1974 per la realizzazione dell'Interporto di Parma, un insieme di opere, infrastrutture ed impianti che consentono la ricezione, la custodia, la manipolazione e lo smistamento delle merci.

Oggi CE.P.I.M. mantiene la sua funzione di coordinamento dello sviluppo dell'area dell'Interporto di Parma ed opera individualmente come operatore con l'offerta di servizi logistici e la vendita di terreni urbanizzati.

La gestione dei magazzini è l'attività che da più tempo vede impegnata CE.P.I.M..

La professionalità acquisita consente di offrire oggi un servizio logistico completo, sia per le materie prime che per prodotti finiti con :

- ✓ gestione depositi, comprese le funzioni di "magazzini generali" in regime di sospensione di imposta, di "magazzini doganali" e di "temporanea custodia";
- ✓ movimentazione;
- ✓ gestione e preparazione ordini;
- ✓ distribuzione;
- ✓ attività accessorie



CE.P.I.M., inoltre, ha maturato una grande esperienza come “terminal operator” per avere gestito il terminal ferroviario dell’Interporto di Parma dalla sua creazione fino al 1995, anno in cui il terminal stesso è passato sotto la gestione diretta delle Ferrovie dello stato.

CE.P.I.M. S.P.A. è oggi una realtà che proietta la propria immagine di efficiente espressione dell’imprenditoria parmense, *attenta alla soddisfazione del cliente nonché alla tutela dell’ambiente e della salute e sicurezza dei lavoratori.*

DATI ANAGRAFICI:

Ragione sociale
CE.P.I.M. S.p.a.S.p.a..
Indirizzo sede legale e operativa
P.zza Europa,n.1 – 43010 Bianconese di Fontevivo (PR)
Tel. 0521 – 615711/615811 Fax. 0521 – 618719 e-mail: info@cepimspa.it Web www.cepimspa.it
Partita Iva
00324710342

0.2 DICHIARAZIONE DELLA DIREZIONE AZIENDALE

La Direzione (Ing. Capitani) di CE.P.I.M. S.p.a. dichiara che il presente Manuale di Gestione Integrata descrive la realtà organizzativa, gestionale ed operativa dell’Azienda.

Il presente Manuale descrive la realtà organizzativa, gestionale ed operativa di CE.P.I.M. S.p.a., tenendo in considerazione e sviluppando un impegno costante alla prevenzione e protezione della salute e della sicurezza sul lavoro *e alla salvaguardia dell’ambiente.*

L’applicazione dei contenuti del presente Manuale è compito di ogni responsabile identificato in esso, in quanto direttamente coinvolto nell’implementazione delle prescrizioni descritte, al fine del raggiungimento degli obiettivi preposti.

L’implementazione di tale Sistema è un impegno pienamente condiviso ed approvato dal sottoscritto, dall’Amministratore Delegato e da tutta l’Azienda.

La Direzione è certa della massima collaborazione di tutto il personale e si augura che esso possa, attraverso osservazioni, segnalazione e consigli, aiutarci nel migliorare progressivamente l’efficacia del Sistema.

La Direzione si augura, inoltre, che segua le indicazioni, le procedure e le istruzioni contenute nel presente Manuale permetta a tutti noi di migliorare i nostri comportamenti.

La Direzione

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

1.1 GENERALITÀ

Il Manuale di Gestione *Integrata* (MGI) di CE.P.I.M. S.p.a. esprime la politica, gli obiettivi, la struttura organizzativa e le logiche gestionali che devono essere attuate all'interno dell'Azienda per realizzare il corretto funzionamento del Sistema di Gestione *Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza (SGI)*.

Tale sistema di gestione, adottando il monitoraggio periodico della soddisfazione del cliente come indicatore per la standardizzazione o per il miglioramento, ha lo scopo di garantire e dimostrare:

- la capacità di **CE.P.I.M. S.p.a.** di rispettare i requisiti del servizio, richiesti dal cliente e dalle normative applicabili, in maniera coerente e costante nel tempo;
- la capacità di **CE.P.I.M. S.p.a.** di mirare alla soddisfazione dei clienti attraverso un'efficace sistema di gestione *Integrato* per la qualità, l'ambiente e per la salute e sicurezza sul lavoro, inclusi i processi relativi al miglioramento continuativo ed alla prevenzione delle *potenziali* non conformità.

Questo manuale viene quindi preso come riferimento per :

- i settori aziendali che partecipano all'attività che CE.P.I.M. S.p.A. esercita in termini di servizi di immagazzinaggio, movimentazione, spedizione e trasporti nazionali e internazionali, logistica integrata e trasporto multimodale.
- tutti gli aspetti gestionali previsti dal Sistema di Gestione Qualità che CE.P.I.M. S.p.a. ha implementato in conformità alla Norma UNI EN ISO 9001:2008, *nonché dal Sistema di Gestione Ambientale ai sensi della norma UNI EN ISO 14001:2004 e dal Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza dei Lavoratori ai sensi dello standard OHSAS 18001:2007 e delle Linee guida UNI-INAIL.*

1.2 APPLICAZIONE

Il MGI si applica all'attività di *servizi di immagazzinamento, movimentazione, spedizioni nazionali e internazionali. Logistica integrata e trasporto multimodale. Progettazione e sviluppo di servizi e modalità operative per la logistica.*

Relativamente ai punti escludibili, non vi sono esclusioni.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI e COGENTI

Il presente Manuale di Gestione Integrato soddisfa le prescrizioni delle seguenti Norme, adattate alle specifiche esigenze aziendali:

- ◇ UNI EN ISO 9001 Ed.2008- «Sistemi di Gestione per la Qualità- Requisiti.»;
- ◇ UNI EN ISO 9000:2005 - Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario;
- ◇ UNI EN ISO 14001:2004 -«Sistemi di Gestione Ambientale- Requisiti.»;
- ◇ UNI EN ISO 14004:2005 – *Sistema di Gestione Ambientale - Linee guida generali;*
- ◇ UNI EN ISO 19011:2003 – *Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale;*
- ◇ OHSAS 18001 ED. 2007 «Occupational health and safety management systems. Requirements »;
- ◇ *Linee Guida per un sistema di gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro – SGSL (Linee Guida UNI-INAIL)*
- ◇ *D.Lgs 81/2008 Testo Unico sulla sicurezza e salute sul lavoro e successive modifiche ed integrazioni.*

Riferimenti legislativi cogenti principali

- D.Lgs 81/2008 Testo Unico sulla sicurezza e salute sul lavoro e successive modifiche D.Lgs 106/2009.
- D.Lgs 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali "Privacy"
- D.Lgs 231/2001 Responsabilità Amministrativa delle aziende
- D. Lgs 450/85 Risarcimento vettore
- D. Lgs. 286/05 Responsabilità attività trasporto
- *D.Lgs 152/2006 Norme in materia ambientale e successive modifiche ed integrazioni*

Ulteriore documentazione di origine esterna, così come la normativa cogente, vigente sul territorio italiano applicate da **CE.P.I.M. S.p.a.** sono trattati come documenti di origine esterna e gestite secondo le modalità riportate nella Sezione 4 del presente Manuale di Gestione Integrata

3. TERMINI E DEFINIZIONI

Lista degli acronimi

RSGI	Responsabile Sistema Gestione <i>Integrata (Qualità, Ambiente e Sicurezza)</i>
RSGQ	Referente interno per il Sistema di Gestione Qualità
SGI	Sistema di Gestione Integrato
MGI	Manuale Gestione Integrato
P	Procedura Gestionale/Operativa
I	Istruzione Operativa
NC	Non Conformità
RNC	Rapporto di Non Conformità
AC,AP	Azione Correttiva, Azione Preventiva
AD	Amministratore Delegato (Direzione)
AF	Amministrazione e Finanza
RGSL	Responsabile Gestione Servizi Logistici
RiGS	<i>Referente interno per la Gestione Sicurezza</i>
RiGA	<i>Referente interno per la Gestione Ambiente</i>
SEG	Segreteria di Direzione
AT	Ufficio Attività Tecniche
MAG	Addetto di Magazzino
UF	Ufficio Fatturazione
RSPP	Responsabile del servizio protezione e prevenzione per la sicurezza
RLS	Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza
MC	Medico Competente
DVR	Documento di Valutazione dei rischi

Terminologia generale

Cliente	Colui che riceve un servizio dall'organizzazione
Fornitore	Chi fornisce un prodotto/servizio all'organizzazione
Organizzazione	CE.P.I.M. S.p.a.
Processi primari	Processi direttamente connessi all'erogazione del servizio
Processi di supporto	Processi necessari per l'attività operativa dei processi primari
Comunicazione intrafunzionale	Comunicazione tra livelli diversi della stessa funzione aziendale
Comunicazione interfunzionale	Comunicazione tra funzioni diverse

Per i termini non espressamente considerati si fa riferimento alle norme UNI EN ISO 9000:2005 – Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario.

Terminologia relativa alla documentazione

Procedura	Documento che descrive le responsabilità e le modalità operative di un processo / attività o sua fase. E' redatta da RGSL in collaborazione con la funzione interessata ed è verificata dallo stesso RGSL.
Istruzione Operativa	Documento che elenca in dettaglio responsabilità, azioni e mezzi da impiegare per effettuare una determinata operazione.
Registrazione della Qualità e della Sicurezza e dell'Ambiente	Documento che riporta i risultati ottenuti o fornisce evidenza delle attività svolte.
Riesame della Direzione	Documento riportante lo stato dell'arte del SGI. Il suddetto documento fa riferimento per quanto riguarda gli obiettivi al "Piano di miglioramento", per quanto riguarda gli indicatori di processo al documento "Indicatori di processo".

Terminologia relativa alla sicurezza

Per i termini riguardanti la salute e sicurezza sul lavoro, e per le relative definizioni, si fa riferimento a quanto riportato nella norma BS OHSAS 18001: 2007; si ricordano tuttavia alcune tra le definizioni più ricorrenti:

Pericolo	Sorgente, situazione o azione con un potenziale danno in termini di lesioni all'uomo o malattie professionali od una loro combinazione.
Identificazione del pericolo	Processo di riconoscimento del fatto che un pericolo esiste e di definizione delle sue caratteristiche
Accadimento pericoloso	Evento/i legato/i allo svolgimento del lavoro nel quale si sono verificati o si sarebbero potuti verificare un infortunio o una malattia.

Rischio	Combinazione di probabilità di accadimento o esposizione ad un evento pericoloso e gravità del ferimento o malattia professionale che ne potrebbero derivare.
Valutazione di rischio	Processo di valutazione del rischio conseguente un pericolo, tenendo in considerazione l'adeguatezza delle attività di controllo esistenti, e decidendo quando il rischio è accettabile o meno.
Rischio accettabile	Rischio che è stato ridotto ad un livello tale da poter essere tollerato dall'organizzazione con riferimento ai propri obblighi legislativi e alla propria politica per la salute e sicurezza sul lavoro.
Incidente	Evento collegato all'attività lavorativa che ha o avrebbe potuto avere come conseguenza ferimento, malattia professionale o morte. Nota: il termine infortunio è adesso incluso nel termine incidente. Un infortunio è un incidente che ha portato a ferimento, malattia professionale o morte. Una emergenza è un particolare tipo di incidente. Un incidente che non ha portato a ferimento, malattia professionale o morte può essere identificato anche come quasi-incidente.
Quasi incidente	Evento senza conseguenza di morte, ferimento o malattia, ma eventualmente con danni materiali.
Malattia	Condizione fisica o mentale avversa generata o peggiorata da un'attività di lavoro e/o da una situazione legata allo svolgimento del lavoro
Salute e Sicurezza sul lavoro	Condizioni e fattori che influenzano, o possono influenzare, la salute e la sicurezza dei dipendenti, o altri lavoratori (inclusi i lavoratori temporanei e i dipendenti di imprese esterne), visitatori ed ogni altra persona nel luogo di lavoro. Nota: le organizzazioni possono essere assoggettate a requisiti legislativi in materia di salute e sicurezza di persone nelle vicinanze il luogo di lavoro, oppure che siano esposte alle attività del luogo di lavoro.
Parte interessata	Individuo o gruppo, interno o esterno al luogo di lavoro, interessato o influenzato dalle prestazioni in termini di salute e sicurezza sul lavoro di un'organizzazione.
Luogo di lavoro	Qualsiasi luogo nel quale si svolgono attività di lavoro, sotto la direzione dell'organizzazione.

Per la parte più attinente alla tutela dell'ambiente, alla terminologia generale si aggiunge quanto segue:

<i>Aspetto ambientale</i>	<i>Elemento delle attività, dei prodotti e dei servizi di una organizzazione che ha o può avere un impatto sull'ambiente DIRETTO: aspetto associato alle attività, ai prodotti e ai servizi dell'organizzazione medesima sul quale quest'ultima ha un controllo di gestione diretto; INDIRETTO: aspetto ambientale che può derivare dall'interazione di una organizzazione con terzi e che può essere influenzato, in misura ragionevole, dall'organizzazione.</i>
<i>Aspetto ambientale significativo</i>	<i>Aspetto ambientale che ha o può avere un impatto ambientale significativo</i>
<i>Impatto ambientale</i>	<i>Qualsiasi modifica dell'ambiente, negativa o positiva derivante in tutto o in parte dalle attività, dai prodotti o dai servizi di una organizzazione</i>
<i>Prestazioni ambientali</i>	<i>I risultati misurabili della gestione dei propri aspetti ambientali</i>

Per i termini non espressamente considerati si fa riferimento alle norme UNI EN ISO 9000:2005 – Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e terminologia, UNI EN ISO 14050:2002 – Gestione ambientale - Vocabolario.

4 SISTEMA DI GESTIONE *INTEGRATO* (SGI)

4.1 REQUISITI GENERALI

La Direzione ha ritenuto di impostare il Sistema di Gestione *Integrato* Qualità *Ambiente e Sicurezza* (SGI) focalizzando l'attenzione sui processi primari, poiché direttamente connessi all'erogazione del servizio, utilizzando le rappresentazioni riportate nelle seguenti tabelle:

RAPPRESENTAZIONE (allegato)	SCOPO
DIAGRAMMA A BLOCCHI DEL PROCESSO GESTIONE DEI SERVIZI LOGISTICI (allegato 1)	Rappresentare schematicamente il macro-processo aziendale nel suo insieme, raffigurando i processi primari e i processi / attività di supporto.
DIAGRAMMI DI FLUSSO DEI PROCESSI PRIMARI (allegati da 1 A a 1 E)	Rappresentare i processi primari e le relative interazioni tra gli stessi e con i processi di supporto.
ELENCO DEGLI INDICATORI (allegato 3)	Elencare gli indicatori di processo con le relative formule per il calcolo.

CE.P.I.M. S.p.A. affida all'esterno alcuni processi che hanno effetti sulla conformità ai requisiti dei servizi (es. Movimentazione delle merci, trasporti, servizio doganale): in tal caso, l'Azienda controlla i processi legati al fornitore (vedi PG 03) e, quando possibile, si avvale di fornitori certificati; *nell'affidamento all'esterno CE.P.I.M. S.p.A. ha premura di identificare gli aspetti ambientali e i rischi associati al processo affidato, a definire le regole comportamentali per lo svolgimento di tali attività in linea con i principi di qualità del servizio, tutela dell'impatto ambientale e salvaguardia della salute e sicurezza dei lavoratori che CE.P.I.M. S.p.A. si è data e a sorvegliare su tali aspetti. In particolare CE.P.I.M. S.p.a. riconosce l'importanza che il ruolo ricoperto da personale esterno all'azienda ha sull'attività, sul servizio, sul cliente e come tale preme affinché vengano sin dall'inizio ben definiti incarichi, mansioni, rischi, misure di prevenzione e attenzione da mettere sempre in atto. La gestione dei contratti d'appalto risulta particolarmente importante. (vedi PG 14 Gestione appalti)*

CE.P.I.M. S.p.a. è impegnata a mantenere il proprio SGI costantemente aggiornato allo scopo di migliorarne con continuità l'efficacia.

Requisiti legali e di altro tipo

Per garantire che tutte le attività vengano svolte nel pieno rispetto delle normative vigenti, CE.P.I.M. S.p.A. ritiene fondamentale che le prescrizioni legali e di altro tipo relative al servizio, alla tutela dell'ambiente e della Salute e Sicurezza dei lavoratori siano tempestivamente analizzate e ne sia verificata l'eventuale applicabilità alla propria attività e ai propri servizi.

A tal fine ha stabilito e mantiene attiva una procedura interna avente lo scopo di garantire che ciascuna prescrizione legale sia identificata, correttamente compresa, ne siano valutate le conseguenze per l'azienda e sia eventualmente diffusa ed applicata.

CE.P.I.M. S.p.A. considera le prescrizioni poste da dette leggi, norme e regolamenti applicabili nel:

- valutare gli aspetti e gli impatti ambientali;
- valutare gli aspetti relativi alla salute e sicurezza dei lavoratori;
- definire i propri obiettivi e traguardi;
- programmare le azioni finalizzate all'ottenimento di permessi, autorizzazioni e licenze;
- programmare ed effettuare la valutazione periodica delle prestazioni e della conformità alle leggi;
- programmare ed effettuare audit del SGI o di parti specifiche del Sistema ;
- programmare ed effettuare il riesame del SGI;
- acquistare nuovi impianti, macchinari o materiali o servizi;

- gestire nuove strutture;
- attivare nuovi processi e servizi.

Le indicazioni di tutte le pertinenti disposizioni di carattere legislativo e regolamentari, nonché delle altre esigenze della politica aziendale applicabili alla realtà aziendale, sono riportate nel documento "MD 01-06 – Adempimenti e Scadenziario Normativo" per quanto riguarda ad esempio aspetti ricadenti nell'ambito della Tutela Ambientale e nell'ambito della Sicurezza.

Tali documenti sono mantenuti aggiornati dai referenti interni per il Sistema di Gestione Ambiente (RiGA) e per il referente interno per il Sistema di Gestione Sicurezza (RiGS); queste due funzioni, in riferimentoo rispettivamente alle tematiche ambientali e di sicurezza nei luoghi di lavoro, hanno il compito di identificare le leggi e le disposizioni di altro tipo applicabili alle attività, prodotti e servizi dell'azienda, comprese le prescrizioni autorizzative; per fare ciò utilizzano come fonti principali:

- notiziari/comunicazioni periodiche di associazioni di categoria (ad es. Unione Parmense degli Industriali)
- partecipazione a seminari, convegni, corsi di aggiornamento
- strumenti di aggiornamento normativo su internet (con cadenza settimanale)
- società di consulenza specializzate nel settore.

Individuate le novità in materia legislativa, ciascuno per l'ambito di propria competenza, avvalendosi se del caso della collaborazione di consulenti qualificati, e della esperienza e professionalità del RSPP, verificano l'applicabilità o meno alla realtà aziendale, associando all'adempimento l'eventuale struttura a cui è applicabile. In risposta ai requisiti legislativi e regolamentari individuati, RiGS definisce le azioni da intraprendere al fine di garantire la conformità normativa, inserisce la scadenza all'intero dello scadenziario e, se del caso, sviluppa un piano di intervento; nel fare ciò viene convocato il Gruppo QAS per lo sviluppo del piano di intervento.

Annualmente RSGI pianifica un audit al fine di accertare l'avvenuto aggiornamento legislativo e lo stato di conformità in relazione alle leggi applicabili in materia ambientale e di tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro. (vedi PG08). Gli esiti vengono condivisi con il Gruppo QAS e portati all'attenzione della Direzione in sede di Riesame.

Esame iniziale Salute e sicurezza e Ambiente

CE.P.I.M. S.p.A ha effettuato un esame iniziale al fine di ottenere informazioni utilizzate dall'organizzazione per la formulazione di piani di intervento e definire le priorità dei miglioramenti da attuare a seguito dell'impostazione del Sistema di Gestione Integrato. Tale esame iniziale è stato effettuato tramite audit mirati, svolti da parte di professionisti esterna, sia su tematiche inerenti la sicurezza nei luoghi di lavoro che di conformità legislativa ambientale.

4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

4.2.1 Generalità

La documentazione del SGI di **CE.P.I.M. S.p.A.** è costituita principalmente da:

- Manuale di Gestione *Integrata* e relativi allegati (tra i quali la Politica Aziendale);
- Procedure;
- Istruzioni;
- RegISTRAZIONI.

Fanno inoltre parte della documentazione del SGI tutti i Documenti inseriti nell'Archivio Sicurezza e Ambiente.

I documenti del SGI sono elencati nel modulo MD 01-04 "Documenti di Registrazione del Sistema Integrato".

Le Procedure costituiscono i principali documenti per il supporto e il controllo delle attività e dei processi aziendali. L'elenco delle procedure è riportato nel modulo MD 01-01 "Distribuzione controllata documenti sistema integrato". *Le Procedure comprendono sia procedure di Sistema, completamente integrate per quanto riguarda aspetti di qualità, ambiente e sicurezza e procedure operative più specifiche rispondenti ad uno o più aspetti di una o più norme specifiche.*

La conservazione dei **dati informatici** viene assicurata come descritto nel "**Documento programmatico sulla sicurezza dei dati**" relativo alla gestione degli adempimenti in materia di Privacy, che contempla analisi dei rischi, distribuzione di compiti e responsabilità, protezione delle aree e dei locali, misure per garantire l'integrità dei dati e misure di prevenzione di intrusioni, accessi abusivi e vulnerabilità degli strumenti.

Si veda Documento Programmatico sulla Sicurezza dei Dati.

4.2.2 Manuale di Gestione Integrata

In **CE.P.I.M. S.p.A.** il presente *Manuale di Gestione Integrata Qualità, Ambiente e Sicurezza*, (MGI) costituisce il documento-guida dell'intero Sistema.

Il MGI viene redatto/aggiornato/verificato dal RGSL e approvato dalla Direzione (AD).

Il RGSL ha la responsabilità di ufficializzare le modifiche e gli aggiornamenti al testo del MGI.

Possibili motivi di un aggiornamento sono:

- evoluzione del servizio/mercato;
- variazioni a legislazioni nazionali ed internazionali e normative di riferimento applicabili;
- trasformazioni e nuove procedure aziendali.

4.2.3. Tenuta sotto controllo dei documenti

CE.P.I.M. S.p.a. assicura la tenuta sotto controllo dei documenti del SGI attraverso l'applicazione di una specifica procedura (PG01 "Gestione dei documenti e delle registrazioni").

4.2.4. Tenuta sotto controllo delle registrazioni

CE.P.I.M. S.p.a. assicura la tenuta sotto controllo delle registrazioni del SGI attraverso l'applicazione di una specifica procedura (PG01 "Gestione dei documenti e delle Registrazioni").

5. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE

Nell'ambito delle politiche aziendali, la Direzione ha deciso di sviluppare e sostenere un Sistema di Gestione Integrata (Qualità-Ambiente e Sicurezza e Salute sul lavoro) allo scopo di aumentare e mantenere la competitività aziendale attraverso il continuo miglioramento dei propri processi e dei servizi forniti, dell'immagine e dell'ambiente interno ed esterno in conformità ai requisiti della normativa UNI EN ISO 9001/2008, *UNI EN ISO 14001:2004 e OHSAS 18001:2007*.

In questo contesto:

- a) la Direzione si considera responsabile dell'intero programma relativo alla realizzazione e all'implementazione del SGI;
- b) la Direzione si impegna a fornire le risorse (umane, tecniche e finanziarie) necessarie all'attuazione continua del progetto.

I precisi compiti della Direzione sono riassunti nella seguente tabella:

Compiti della Direzione	Strumenti
✓ Assicurare la disponibilità di risorse necessarie all'attuazione e sviluppo del SGI	Riesame di Direzione
✓ Comunicare all'intera organizzazione (<i>sia personale interno che personale esterno che lavora per conto di CE.P.I.M. Spa</i>) l'importanza del SGI e del soddisfacimento dei requisiti (del cliente e cogenti), <i>della necessità di lavorare in termini di prevenzione ai fini della salute e sicurezza e della tutela ambientale</i>	Politica Aziendale (all.2) Comunicazioni interne <i>Regole comportamentali per CE.P.I.M. Spa</i>
✓ Definire la politica aziendale con riferimento alla <i>Qualità, all'Ambiente e alla Sicurezza</i>	Politica Aziendale (all.2)
✓ Definire gli obiettivi aziendali periodici	Direttiva di Direzione Riesame di Direzione
✓ Riesaminare periodicamente il SGI	Riesame di Direzione

5.2.1 ORIENTAMENTO AL CLIENTE

La Direzione **CE.P.I.M S.p.A** assicura l'orientamento dei processi aziendali all'obiettivo fondamentale della **soddisfazione del cliente**.

La Direzione **vuole** che i requisiti del cliente siano individuati, definiti e soddisfatti allo scopo di accrescere la soddisfazione del cliente; a tale scopo garantisce la corretta determinazione dei requisiti relativi al servizio insieme al monitoraggio sulla Qualità, sulla *Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro e sull'Ambiente*, percepita dal cliente e dalle parti interessate.

La Direzione definisce, inoltre, nel riesame della Direzione, azioni rivolte al miglioramento del servizio e dei processi in relazione ai requisiti del cliente.

CE.P.I.M S.p.A inoltre si rende disponibile a valutare con interesse le richieste ed esigenze della collettività mediante l'adozione di tecnologie e procedimenti di prevenzione e controllo degli incidenti e delle emergenze ambientali, nonché di fattiva collaborazione con le autorità locali in ambito ambientale.

5.2.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA ALL'AMBIENTE E ALLA SICUREZZA

I lavoratori e l'ambiente sono parte integrante del SGI e, come tale, ne deriva che rappresentano parte integrante anche l'individuazione degli aspetti ambientali e l'identificazione dei pericoli, nonché il processo di valutazione dei relativi impatti e rischi, finalizzata al loro monitoraggio, controllo e miglioramento continuo.

In particolare per quanto riguarda la tutela dell'ambiente e la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, CE.P.I.M S.p.A individua periodicamente e documenta:

- *gli aspetti ambientali associati alle proprie strutture nonché alle proprie attività e servizi, aspetti che può tenere sotto controllo e su cui può avere influenza, tenendo conto degli sviluppi nuovi o pianificati, o di attività, servizi nuovi o modificati, al fine di determinare quelli che hanno impatti significativi sull'ambiente;*
- *tutti i pericoli relativi a processi, attività operative ed organizzative, sostanze e preparati, al fine di valutare e controllare i rischi da essi originati, valutarne i rischi associati, tenendo in considerazione l'adeguatezza delle misure di controllo esistenti.*

Tale analisi riguarda:

- *la sede uffici, comprensiva di attività svolta da personale interno a CE.P.I.M S.p.A, nonché gli impianti, le macchine ed attrezzature ivi presenti,*
- *gli immobili di proprietà di CE.P.I.M S.p.A, le strutture, impianti, macchine ed attrezzature ivi presenti,*

- *le diverse tipologie di servizio erogato al cliente comprensive del relativo sviluppo, con riferimento anche all'inserimento di personale esterno,*
- *gli aspetti ambientali e i pericoli che posso avere origine esternamente a CE.P.I.M S.p.A ma capaci di influenzare la salute e sicurezza del personale esterno a cui CE.P.I.M S.p.A si è affidata nonché le prestazioni ambientali e la qualità del servizio erogato.*

Al fine di garantire che le attività aventi un potenziale impatto sull'ambiente siano condotte secondo modalità pianificate e controllate, CE.P.I.M S.p.A ha definito specifiche modalità operative e ne garantisce l'applicazione fornendo le appropriate risorse tecniche, finanziarie ed umane; qualora nelle attività individuate siano coinvolti fornitori o appaltatori esterni, si provvede a comunicare loro le procedure di pertinenza, affinché si conformino ai requisiti richiesti.

Per sviluppare sempre più le proprie capacità, CE.P.I.M S.p.A ha:

- *sensibilizzato il personale circa l'importanza della sicurezza ed il suo ruolo centrale nell'azienda, attraverso attività verbalizzate di formazione e circa l'importanza dell'innovazione e del miglioramento continuo, già in fase di progettazione delle strutture e del servizio;*
- *pianificato adeguate attività di monitoraggio continuo del livello di sicurezza dei lavoratori;*
- *la consapevolezza che al fine di ridurre i rischi per la sicurezza si debba puntare ad adeguare al progresso tecnologico gli impianti, le macchine e le attrezzature esistenti;*
- *la convinzione che si debbano mettere di atto misure di prevenzione e protezione in modo da accrescere le prestazioni aziendali riducendo il numero di infortuni, di incidenti, di situazioni di emergenza, di malattie professionali denunciate.*

5.3 POLITICA AZIENDALE

La Direzione di CE.P.I.M. considera fondamentale la definizione ed attuazione di una "Politica Aziendale" (vedi all.n°2) appropriata agli scopi dell'organizzazione.

La politica è adeguata alla natura e alla dimensione delle proprie attività, servizi e dei rischi ad essi associati e viene riesaminata almeno con cadenza annuale, in occasione della riunione di riesame della direzione.

I principi in essa espressi sono divulgati internamente all'azienda durante incontri informativi rivolti a tutto il personale, in occasione dei quali viene consegnata copia della politica stessa. Inoltre, essa è esposta in diversi punti all'interno dell'azienda, ove risulti facilmente consultabile da parte di tutto il personale e distribuita ai fornitori di servizi più rilevanti.

5.4 PIANIFICAZIONE

5.4.1 Obiettivi

I principali obiettivi aziendali per il SGI sono descritti nella **Politica Aziendale (all.2)**.

Nella definizione degli obiettivi si tiene conto:

- delle prescrizioni legali applicabili;
- *delle implicazioni ambientali dirette ed indirette associate a strutture e servizi;*
- *dei propri rischi per a Salute e Sicurezza sul lavoro;*
- *delle proprie esigenze operative;*
- *del punto di vista dei lavoratori e delle altre parti interessate;*
- *di ogni altro aspetto di natura tecnica ed economica e commerciale;*
- *risultati degli audit interni;*
- *risultati delle azioni di monitoraggio e sorveglianza;*
- *realizzare e mantenere un sistema finalizzato all'eliminazione dei problemi potenziali o imprevisti relativi a non conformità alle specifiche tecniche ed alle norme cogenti in materia di sicurezza.*

La Direzione di **CE.P.I.M. S.p.a.** definisce inoltre, coerentemente con la Politica Aziendale, obiettivi misurabili di breve periodo (annuali) per i vari livelli aziendali in una specifica **Direttiva di Direzione** nella quale sono esplicitati gli obiettivi di miglioramento aziendali.

La direttiva di Direzione viene emessa in sede di Riesame della Direzione e viene portata a conoscenza di tutto il personale; gli obiettivi sono tradotti in forma misurabile sull'Elenco Indicatori (All. 3).

Spetta al responsabile di ogni obiettivo comunicare alle funzioni coinvolte le relative responsabilità e coordinare l'attuazione di quanto pianificato, verificandone periodicamente il progresso.

Lo stato d'avanzamento degli obiettivi viene valutato dal Gruppo *QAS*, composto, almeno, da *RGSL*, *RSGL*, *RiGA*, *RiGS*, *RSPP*.

Il raggiungimento degli obiettivi viene valutato in sede di riesame della direzione.

Il raggiungimento degli obiettivi di cui sopra porta ai seguenti comportamenti:

INTERNI

Sono finalizzati a garantire:

- *La sicurezza e la salute dei lavoratori ivi compresi quelli delle aziende esterne;*
- *La formazione specifica ed il coinvolgimento di tutti i livelli Aziendali;*
- *La definizione del livello di qualità del processo/ servizio;*
- *Gli indicatori per la verifica delle prestazioni relative alla qualità, la sicurezza e l'ambiente.*

VERSO I FORNITORI ED I SUB APPALTATORI

Sono rivolti a:

- *Garantire la sicurezza e la salute dei lavoratori delle ditte esterne che lavorano in CE.P.I.M. S.p.a per conto di CE.P.I.M. S.p.a.*
- *Ridurre al minimo i rischi derivanti dall'interferenza delle varie attività condotte dalle diverse aziende*
- *Garantire la tutela dell'ambiente da parte delle ditte esterne che lavorano in CE.P.I.M. S.p.a. per conto di CE.P.I.M. S.p.a.*
- *Responsabilizzare il fornitore ed il sub appaltatore nel controllo dei loro prodotti/ servizi per una totale garanzia della qualità delle forniture nel rispetto anche dei requisiti di sicurezza ed ambientali.*

5.4.2 Pianificazione del SGI

La Direzione assicura che le risorse necessarie per raggiungere gli obiettivi per la qualità, *l'ambiente e la sicurezza*, con relativi tempi di attuazione e responsabilità, siano individuate e pianificate.

Il Budget e le previsionali successive (Forecast) riportano, per gli obiettivi indicati, le risorse necessarie, le attività/fasi e le scadenze, elementi che vengono poi sinteticamente riassunti a livello di obiettivo nella Direttiva di Direzione.

Gli obiettivi sono direttamente imputabili alla funzione per tramite dell'organigramma; le tempistiche degli obiettivi al cui raggiungimento concorrono più funzioni, sono definite direttamente dalla Direzione.

Il riesame della Direzione rappresenta il momento ufficiale di verifica della pianificazione delle attività relative agli obiettivi.

Nell'eventualità che per soddisfare le esigenze del cliente si rendesse necessario inserire apposite procedure, *RGSL* o la funzione interessata, provvederà alla definizione di appositi piani della qualità documentati in cui indicare responsabilità, campo di applicazione, risorse, modalità operative e riferimenti a procedure applicabili e/o a normative e contratti.

5.4.3 Individuazione e valutazione degli aspetti ambientali

Il RiGA, con il supporto di consulenti esterni, ha predisposto un'analisi iniziale, avente la finalità di identificare, per ciascuna struttura di CE.P.I.M. Spa, gli aspetti ambientali correlati; i risultati di tale analisi, riportati all'interno del modulo MD01-05, sono stati il punto di partenza per lo sviluppo dell'intero sistema di gestione degli aspetti ambientali.

Gli aspetti ambientali individuati sono quindi stati valutati utilizzando la metodologia e i criteri definiti dalla procedura "PG.12 - Identificazione e valutazione aspetti e impatti ambientali", in modo da determinare quelli che hanno o che possono avere impatti significativi sull'ambiente.

Una verifica periodica della valutazione degli aspetti ambientali e l'eventuale aggiornamento, viene effettuata da RiGA in collaborazione con gli appartenenti al Gruppo QAS, in ottica di Riesame della Direzione e in relazione a:

- variazioni nelle politiche aziendali;
- modifiche di processi o servizi, al fine di valutare preventivamente gli aspetti ambientali associati;
- nuove disposizioni normative;
- variazioni del contesto territoriale e sociale;
- modifiche nei criteri di valutazione.

Una valutazione preliminare degli aspetti ambientali associati e dei relativi impatti derivanti il Gruppo QAS la effettua in occasione di nuove attività, processi o servizi e nel caso di modifiche a strutture e impianti al fine di garantire che gli impatti sull'ambiente siano valutati fin dalle prime fasi dell'approvvigionamento o della modifica.

Vengono esaminati sia gli aspetti ambientali legati alle strutture/immobili di CE.P.I.M Spa ma anche quelli individuabili in fase di impostazione del servizio e in fase di erogazione del servizio. Per ognuna delle possibili casistiche viene definita in PG 12 la modalità di determinazione della significatività degli impatti.

5.4.4 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e determinazione delle azioni di controllo

Il Datore di lavoro ha l'obbligo di realizzare il processo di valutazione, controllo e gestione del processo lavorativo come previsto dal Capo III Sezione II del D.lgs 81/08 coordinato con il Decreto correttivo D.Lgs. 106/09, con particolare riferimento all'art. 29; dal punto di vista tecnico, operativo e procedurale si avvale di alcune competenze professionali e gestionali citate nel Documento di Valutazione dei Rischi (DVR).

CE.P.I.M. S.p.a. attraverso lo strumento del DVR identifica i pericoli, valuta i rischi, individuando le necessarie misure di controllo da attuare secondo un piano di intervento.

Rientrano tra i documenti del Sistema anche:

Obiettivo	Strumento	Collocazione/utilizzo
Pianificare le azioni da effettuare in situazioni di emergenza	Piano di Emergenza	Custodito in azienda a cura di RiGS e RSPP esterno
Valutazione del grado di rischio incendio a cui l'azienda è esposta (azienda in questo caso intesa come singole strutture di CE.P.I.M Spa)	Documento di Valutazione Rischio Incendio e CPI perogni singola struttura	Custodito in azienda a cura di RiGS e RSPP esterno
Tutela delle Lavoratrici Madri sul posto di lavoro D.Lgs 151/2001	Procedura tutela lavoratrici madri Valutazione Rischio Lavoratrici Madri	
Altri documenti della Sicurezza	Valutazione Rischio Chimico; Valutazione Rischio Rumore e Vibrazioni Valutazione Movimentazione Manuale dei Carichi	Custodito in azienda a cura di RiGS e RSPP esterno

CE.P.I.M. S.p.a. ha stabilito, implementato e mantiene attive le procedure per la continua identificazione dei pericoli, la valutazione dei rischi e l'attuazione delle necessarie misure di controllo (misure di prevenzione e protezione) per la salute e sicurezza sul lavoro.

E' stata creata una procedura che descrive nel dettaglio le modalità di esecuzione della valutazione dei rischi, anche al fine di ottemperare al D.Lgs. 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni.

Per il dettaglio vedere relativa procedura "PG.13 - Identificazione dei pericoli e valutazione dei rischi per la Salute e Sicurezza dei lavoratori".

Alla valutazione dei rischi, oltre al Datore di Lavoro, collabora sempre e comunque il Responsabile del Servizio di Protezione e Prevenzione (RSPP- esterno), il Responsabile dei lavoratori per la Sicurezza (RLS) ed il Medico Competente (MC): quest'ultimo costituisce il punto di riferimento di esperienze, conoscenze e valutazione dei lavoratori. Il processo di partecipazione dei lavoratori, attraverso la figura di RLS è garantita dal coinvolgimento in fase di stesura del documento e dalla approvazione a stesura definitiva con presa visione. Nella valutazione dei rischi e dei pericoli si parte dalle strutture ed immobili di CE.P.I.M Spa e ad essi si associano i rischi introdotti con l'erogazione del servizio, sia attraverso l'impiego di personale interno che di personale esterno che opera per conto di CE.P.I.M.

Relativamente alle attività svolte da terzi l'azienda richiede alle Ditte appaltatrici il documento sui rischi specifici introdotti durante i lavori di appalto, nonché la identificazione delle possibili interferenze al fine di una corretta gestione preventiva. Se veda a tal proposito la PG 14 "Gestione appalti".

Anche in occasione dell'introduzione di nuove attrezzature, macchine o impianti e/o in occasione di modifiche interne al processo, vengono presi in esame eventuali implicazioni ai fini della tutela della salute e sicurezza dei lavoratori; più in generale tutte le modifiche, di qualsiasi natura esse siano, vengono esaminate considerando anche gli eventuali rischi ad esse associate, siano essi positivi o negativi.

5.5 RESPONSABILITA', AUTORITA' E COMUNICAZIONE

5.5.1 RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ

La Direzione di **CE.P.I.M. S.p.a.** ha definito e reso note le responsabilità e le autorità all'interno della propria organizzazione con le seguenti modalità:

Obiettivo	Strumento	Collocazione/utilizzo
Gerarchia dell'organizzazione e assegnazione delle responsabilità	Organigramma nominale Organigramma Nominale del SPP	allegato al Manuale di <i>Gestione Integrata</i> (allegato 4) custodito in azienda a cura di RSGI
Definizione delle Mansioni	Mansionario	allegato al Manuale di <i>Gestione Integrata</i> custodito in azienda a cura di RSGI

Come riportato nell'Organigramma aziendale, in CE.P.I.M. Spa è stato strutturato un Gruppo Qualità Ambiente e Sicurezza come struttura raggruppante diverse funzioni, ciascuna con specifica competenza e responsabilità ben definita nello stesso Mansionario, ma tutte coinvolte in prima persona al Miglioramento del Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente e Sicurezza. Il Gruppo QAS si compone sempre da:

- RSGI: è il Responsabile del Gruppo QAS, Rappresentante della Direzione per quanto concerne il Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente e Sicurezza; si avvale dell'operato e della collaborazione di RiGA, RiGS e delle altre funzioni;
- RiGA: è il referente interno per la Gestione Ambiente; partecipa al Sistema Integrato per la parte di competenza, quella di tutela ambientale;
- RiGS: è il referente interno per la Gestione Sicurezza; partecipa al Sistema Integrato per la parte di competenza, la salvaguardia della salute e sicurezza dei lavoratori; rappresenta il referente interno per l'RSPP esterno ed è colui che coordina e gestisce internamente il SPP

e comunque da qualsiasi altra funzione ritenuta via via coinvolta (esempio RSGL, AT).

5.5.2 RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE

E' una funzione di staff alla Direzione, il responsabile è delegato dalla Direzione alle seguenti operazioni:

- ◇ raccogliere i reclami dei clienti;
- ◇ della valutazione e qualificazione dei fornitori;
- ◇ del monitoraggio sulla soddisfazione del cliente.
- ◇ *E' il Responsabile del Gruppo QAS Qualità Ambiente e Sicurezza interno a CE.P.I.M.*
- ◇ Coordina e supporta l'attività dei vari operatori, *in particolare del Gruppo QAS*, al fine di garantire l'applicazione delle procedure previste dal SGI;
- ◇ Mantiene aggiornati manuale, procedure e documenti del SGI in accordo con le funzioni coinvolte (*in particolare con i Referenti Interni per la Gestione Ambiente RiGA e la Gestione Sicurezza RiGS, nonché con tutte le altre funzioni ritenute coinvolte di volta in volta*) assicurandone la gestione;
- ◇ Pianifica ed esegue, con l'eventuale collaborazione di consulenti esterni *e, comunque, sempre con i componenti del Gruppo QAS*, i programmi di audit del SGI;
- ◇ Garantisce la formazione, consapevolezza e sensibilizzazione del personale sulle tematiche *del Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente e Sicurezza*;
- ◇ Gestisce i rapporti con gli enti esterni coinvolti nelle attività del SGI (fornitori, enti di certificazione, ecc.);
- ◇ Relaziona periodicamente alla direzione sull'andamento del *SGI aziendale, avvalendosi della collaborazione attiva dei componenti del Gruppo QAS, ciascuno per il proprio ambito di competenza*;
- ◇ Analizza e rielabora periodicamente i dati del SGI forniti, *ciascuno per il proprio ambito di competenza, dai componenti del Gruppo QAS*, al fine di individuare potenziali aree di miglioramento e gestire gli obiettivi di miglioramento;
- ◇ Gestisce su coordinate definite dalla Direzione, eventuali situazioni non conformi o potenzialmente non conformi e definisce/propone azioni correttive e/o preventive *per il miglioramento del SGI*;
- ◇ Prepara la documentazione di supporto per il riesame della direzione, *avvalendosi della collaborazione attiva dei Referenti Interni per la Gestione Ambiente e per la Gestione Sicurezza, nonché di tutte le altre funzioni ritenute utili all'analisi dei dati di prestazione del SGI*;
- ◇ Valuta il rispetto delle leggi applicabili in azienda, *avvalendosi delle competenze specifiche dei singoli referenti interni al Gruppo QAS o di altre funzioni esterno al Gruppo (esempio consulenti)*.

5.5.3 COMUNICAZIONE

5.5.3.1 Comunicazione Interna

La Direzione di CE.P.I.M. S.p.a ha definito e predisposto adeguati processi di comunicazione all'interno dell'organizzazione inclusa la comunicazione in materia di efficacia del SGI.

La comunicazione in azienda viene effettuata secondo la sottostante tabella, uguale sia per quella verticale che per quella orizzontale. RSGI, nelle attività periodiche di analisi delle NC, ne accerta l'efficacia verificando la presenza o meno di NC / reclami imputabili a malfunzionamenti della comunicazione interna.

Comunicazione Verticale (per funzioni)	Comunicazione Orizzontale (per processi)
Posta Elettronica	Posta Elettronica
Comunicazioni Scritte	Comunicazioni Scritte
Comunicazioni Telefoniche o verbali	Comunicazioni Telefoniche / verbali
Riunioni/Incontri di formazione-informazione	Riunioni/Incontri di formazione-informazione

Tra le comunicazioni interne, vi sono anche i documenti legislativi. RiGA per la parte ambientale, RiGS per la parte di sicurezza nei luoghi di lavoro (avvelendosi del supporto di RSPP esterno), RSGL per la parte di logistica, hanno il compito di trasmetterli alle funzioni interessate e tenerli aggiornati; avrà il compito di applicarle, il responsabile della funzione stessa.

La comunicazione **interna** è finalizzata a:

- informare il personale sul SGI, sulle politiche aziendali, sui relativi obiettivi, sui risultati raggiunti;
- accrescere la sensibilità dei lavoratori nei confronti delle problematiche aziendali e relative alla Salute e Sicurezza e promuovere il loro coinvolgimento nella gestione della prevenzione;
- accrescere la sensibilità dei lavoratori nei confronti della tutela ambientale optando per scelte di tipo preventivo e, laddove possibile, innovativo;
- ricevere i suggerimenti e rilievi dei dipendenti, anche riguardanti aspetti ambientali e di salute e la sicurezza del luogo di lavoro.

Tutti i flussi informativi interni legati ai servizi erogati, alla gestione degli aspetti ambientali e di sicurezza e le relative evidenze sono definiti all'interno della PG 15 "Comunicazione, partecipazione e consultazione sulla sicurezza e l'ambiente".

L'Azienda **CE.P.I.M. S.p.A** adotta metodi di consultazione dei lavoratori, anche mediante riunioni interne, tenute a cura del RSPP o del RiGS.

Questa prassi incentiva la partecipazione dei lavoratori nelle attività di identificazione dei pericoli, analisi dei rischi e definizione delle azioni di controllo.

I lavoratori in particolare hanno eletto il loro rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS) che viene consultato regolarmente sulle iniziative in materia di salute e sicurezza.

Le informazioni raccolte attraverso l'attività di consultazione e comunicazione, vengono analizzate in sede di riesame della direzione e sono prese in considerazione nella definizione di obiettivi.

Nella stessa sede vengono inoltre decise le iniziative di comunicazione più opportune per diffondere informazioni in materia di salute e sicurezza.

5.5.3.2 *Comunicazione dalle parti interessate esterne*

Per la gestione delle comunicazioni ricevute dall'esterno della propria attività **CE.P.I.M. S.p.a** ha definito specifiche modalità in modo tale da:

- garantire che le comunicazioni siano inoltrate alle funzioni responsabili di definire le eventuali azioni conseguenti;
- registrare le decisioni prese, attuare le eventuali azioni e verificarle;
- archiviare le registrazioni che documentino l'intero processo.

5.5.3.3 *Comunicazione verso le parti interessate esterne*

Le iniziative di comunicazione da intraprendere verso le parti interessate esterne, basate sulle esigenze della Politica, degli obiettivi e delle leggi applicabili, vengono stabilite da RSGI con l'eventuale approvazione di AD in relazione all'importanza della comunicazione stessa. Tale comunicazione viene attuata con gli strumenti ritenuti di volta in volta idonei allo scopo. Tali esigenze possono emergere

- da segnalazioni, suggerimenti, spunti di miglioramento emersi internamente al Gruppo QAS
- da indicazioni o spunti dei clienti
- da volontà interna alla Direzione.

5.6 RIESAME DI DIREZIONE

5.6.1 Generalità

Tutti gli elementi del Sistema di Gestione *Integrato* Qualità, *Ambiente e Sicurezza* sono revisionati regolarmente per assicurare che siano attinenti ed appropriati all'attività ed agli obiettivi preposti.

Le scadenze di revisione sono stabilite da RSGI e tutti gli elementi sono revisionati almeno annualmente.

In particolare la Direzione pianifica riesami del SGI per assicurarsi della sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia rispetto agli obiettivi prestabiliti.

Il riesame è effettuato almeno una volta all'anno. Ulteriori riesami vengono effettuati in presenza di variazioni significative riguardanti aspetti del SGI o di avvenimenti di importanza tale da farlo ritenere opportuno. Sono oggetto di revisione anche la politica ed i relativi obiettivi aziendali.

Il riesame è effettuato con la partecipazione di tutte le funzioni dell'azienda e sulla base dei dati da esse raccolti.

Le registrazioni e la successiva conservazione dei rapporti dei riesami effettuati è affidata al RSGI e data in copia sempre a RiGA, RiGS, RSGI, RSPP e RLS.

5.6.2 Elementi in ingresso per il riesame

Elementi in ingresso per il riesame sono le indicazioni e le valutazioni risultanti dal riesame della direzione sono formalizzate con apposito rapporto e si basano sulle evidenze oggettive ottenute a seguito di:

- Azioni a seguire da precedenti riesami;
- Verifica risorse per il SGI (idoneità e necessità) di: personale, investimenti, mezzi e attrezzature, infrastrutture, ambiente di lavoro;
- Programmi di miglioramento nonché della valutazione del raggiungimento degli obiettivi e traguardi ed eventuali raccomandazioni per il miglioramento;
- Analisi delle Non Conformità, dei reclami e delle prestazioni dei processi e degli indicatori di monitoraggio prescelti, incidenti/emergenze relative al Sistema Integrato.
- Comunicazione: proveniente dalle parti interessate (soddisfazione, reclami, ecc.); in uscita;
- i risultati della partecipazione e consultazione;
- Risultati degli Audit interni ed esterni sul Sistema di Gestione *Integrato* Qualità, *Ambiente e Sicurezza*.
- Applicazione/esiti di azioni correttive e preventive;
- Necessità di addestramento;
- modifiche pianificate con possibili effetti sul SGI;
- nuovi metodi di valutazione statistica;
- lo stato delle analisi delle azioni correttive e preventive;
- eventuali altre informazioni ritenute importanti per l'organizzazione.

5.6.3 Elementi in uscita dal riesame

La Direzione valuta lo "stato di salute" del Sistema e formula direttive e/o indirizzi per il suo sviluppo e miglioramento, con il supporto delle Funzioni aziendali interessate (Responsabile di direzione, Responsabile Sistema Gestione Qualità, *Ambiente e Sicurezza*).

Eventuali andamenti o situazioni anomale vengono prontamente affrontate e risolte impostando, attuando e verificando appropriate azioni correttive e/o preventive e stabilendo le relative responsabilità nella loro attuazione.

Gli elementi in uscita del riesame della direzione riportano decisioni e azioni relative a:

- miglioramento dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità, l'ambiente e la sicurezza e dei suoi pro-

cessi;

- miglioramento dei servizi in relazione ai requisiti del cliente;
- esigenza di risorse;
- modifiche alla politica, obiettivi e traguardi.

Il risultato del riesame viene opportunamente formalizzato attraverso la redazione della Direttiva di Direzione.

6. GESTIONE DELLE RISORSE

6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

La Direzione mette a disposizione tutti i mezzi necessari, sia umani che materiali, all'attuazione del SGI come indicato nelle relative procedure, su richiesta motivata da parte di RSGI e in coerenza con le disponibilità di budget.

Fra le risorse approvvigionate dall'esterno si citano:

- *Medico Aziendale COMPETENTE incaricato che, operando in stretta collaborazione con RSP, effettua gli accertamenti sanitari, formula giudizi di idoneità, istituisce ed aggiorna la cartella sanitaria personale e informa gli stessi lavoratori sugli accertamenti e sui comportamenti da adottare;*
- *RSP (Responsabile del servizio di prevenzione e protezione);*
- *CONSULENZA ESTERNA in materia di Qualità, Ambiente e Sicurezza e Salute del Lavoro formalizzato con il contratto di assistenza: è l'organizzazione che svolge anche ruolo di competente specialistico (si veda curriculum e attestati di qualifica contenuti nell'albo fornitori).*

6.2 RISORSE UMANE

6.2.1 GENERALITÀ

La Direzione di **CE.P.I.M. S.p.a.** garantisce la **competenza** del personale che esegue attività che influenzano la qualità del servizio delle attività svolte.

Tale competenza è basata su appropriata istruzione (scolastica e post-scolastica), addestramento professionale, abilità ed esperienza.

La formazione erogata può essere interna (corsi interni / affiancamento a personale competente) o esterna (corsi / incontri / seminari di formazione).

6.2.2 COMPETENZA, FORMAZIONE-CONSAPEVOLEZZA e ADDESTRAMENTO

CE.P.I.M. S.p.a. assicura che tutto il personale coinvolto sia competente, prima di autorizzare l'esecuzione di compiti di lavoro che possano avere impatto sulla salute e sicurezza sul lavoro, sulla qualità del servizio erogato e sull'impatto ambientale associato. Le competenze del personale sono individuate all'interno del Mansionario.

I requisiti di competenza sono presi in considerazione prima dell'assunzione di nuovo personale e/o il cambio di mansione di coloro che già lavorano all'interno dell'azienda.

E' compito della Direzione individuare le necessità di addestramento del personale e di coloro che eseguono attività aventi influenza sulla qualità del servizio e di provvedere all'addestramento degli stessi. Le attività di addestramento riguardano sia aspetti di carattere professionale (specifico per la mansione svolta), sia la conoscenza delle logiche e delle procedure del SGI.

Consapevole che il successo del SGI è in gran parte influenzato dal coinvolgimento di tutto il personale e dall'acquisizione della consapevolezza dell'importanza delle problematiche di *sicurezza e di tutela ambientale*,

Ce.P.I.M. S.p.a. rivolge particolare attenzione anche alla sensibilizzazione dei propri dipendenti.

Le attività di addestramento sono:

- a) individuazione delle necessità di addestramento sia per i nuovi assunti che per addetti già in forza;
- b) programmazione dell'attività di addestramento;
- c) formazione;
- d) documentazione e registrazione;
- e) formazione e addestramento nuovi assunti e personale adibito a nuove mansioni.

a) Individuazione delle necessità di addestramento

I casi in cui tali necessità si manifestano sono tipicamente:

- attuazione di una nuova politica aziendale,
- introduzione di nuove mansioni ,
- aggiornamenti,
- nuove assunzioni.

Per tutti i dipendenti che eseguono attività aventi influenza sulla qualità, è preparata, a cura della Direzione, una Scheda personale "Cartella Nominativa di Qualificazione"(MD 2).

In funzione della mansione da svolgere e l'effettiva professionalità dimostrata dal dipendente, vengono individuate dalla Direzione le eventuali necessità di addestramento e/o di formazione.

b) Programmazione dell'attività di addestramento

Sulla base delle necessità individuate durante gli audit interni, e sulla base delle segnalazioni ricevute dalle altre funzioni interessate (sempre e comunque RiGA, RiGS, RSPP, MC, RSGL), RSGI elabora un "Piano di addestramento e formazione Annuale" (MD 1) definendo il personale interessato, i tempi, i contenuti e lo propone a Direzione per l'approvazione.

c) Formazione

La Direzione provvede a quanto necessario per l'addestramento e formazione.

Gli addestramenti rappresentano la fase iniziale di avviamento alla mansione e di norma comporta sia una fase di informazione teorica che una fase di affiancamento di esperti interni. Il periodo di affiancamento deve essere valutato dalla Direzione in base alle capacità professionali della persona in addestramento. L'addestramento per quanto concerne l'utilizzo di nuovi programmi software o di nuove attrezzature viene di norma concordato di volta in volta con il fornitore. Ogni qualvolta vi è un cambio di mansione o un neoassunto viene effettuato un addestramento, strutturato come appena illustrato.

Oltre alla formazione iniziale (addestramento alla mansione) vi sono anche altri momenti formativi interni all'azienda, specifici per la mansione al fine di migliorarne le conoscenze acquisendo competenza o più generici, ad esempio conoscitivi al fine di migliorarne il sapere e permettendo di avere un senso di responsabilità nelle azioni quotidiane.

d) Documentazione e registrazione

Per tutte le attività di addestramento e formazione, sia interne che esterne, è previsto l'aggiornamento della "Cartella nominativa di qualificazione" (MD 2).

Questi aggiornamenti hanno lo scopo di documentare l'avvenuta partecipazione ai corsi e ai seminari. La verifica dell'efficacia viene effettuata a fronte di valutazioni interne attraverso l'utilizzo di test di comprensione/verifiche, attraverso verbali di riunione e archiviate nella cartella relativa al dipendente.

e) Formazione e addestramento nuovi assunti e personale adibito a nuove mansioni (inclusi agenti)

Per il personale di nuova assunzione, sono previsti:

- inserimento nell'operatività, che viene attuato dalle funzioni coinvolte, tramite addestramento diretto;
- informazione, a cura della Direzione, circa:

- Sistema di *Gestione Integrata* Aziendale;
- Organizzazione Aziendale;
- Servizi dell'Azienda.

Per il personale adibito a nuove mansioni, il programma prevede addestramento e formazione specifici per la nuova mansione da svolgere. In particolare, per i nuovi assunti, è previsto la consegna di diversi documenti e disposizioni, nonché dei necessari DPI (dispositivi di protezione individuale), previa formazione da parte di RSPP su norme essenziali di prevenzione e regole di comportamento contenute nelle circolari allo scopo di informare i lavoratori dei pericoli che possono incontrare nello svolgimento del proprio lavoro e il comportamento da adottare.

6.3 INFRASTRUTTURE

La Direzione, nel costante rispetto della normativa cogente vigente, con particolare riferimento alle condizioni di tutela della salute e della sicurezza, garantisce una gestione delle infrastrutture tesa a mantenerle in efficienza allo scopo di assicurare un efficace supporto alle attività aziendali, come riassunto dalla tabella sottostante.

Inoltre assicura la salubrità e la funzionalità nell'organizzazione dell'ambiente di lavoro affinché il personale possa garantire l'erogazione di un servizio conforme in completa sicurezza.

Infrastruttura	Modalità di gestione
Uffici	Applicazione della normativa sulla sicurezza e di prevenzione all'inquinamento
Immobili/terreni di CE.P.I.M	Applicazione della normativa sulla sicurezza e di prevenzione all'inquinamento
Attrezzature informatiche	Assistenza tramite il fornitore e consulenti esterni + squadra di manutenzione interna

6.4 AMBIENTE DI LAVORO

CE.P.I.M. S.p.a. tutela la salubrità e la funzionalità nell'organizzazione dell'ambiente di lavoro affinché il personale possa garantire un'esecuzione dei lavori conforme alle richieste del cliente e nel rispetto delle normative in materia di prevenzione e protezione degli addetti all'interno degli uffici *nonché di tutti gli immobili/terreni di propria pertinenza.*

Non vi sono particolari condizioni climatiche per cui il servizio debba essere influenzato (la funzione Attività Tecniche interviene in caso di neve anche tramite un Piano Neve al fine di rendere al più presto agibili i piazzali in caso di nevicate abbondanti).

La descrizione dei singoli ambienti di lavoro e della corrispondenza degli stessi alla normativa vigente in materia di salute e sicurezza è contenuta all'interno della Valutazione dei rischi.

Tutte le sorgenti di rischio relative alla salute e sicurezza negli ambienti di lavoro sono valutate e, se necessaria, viene effettuata una programmazione degli interventi al fine di migliorare la gestione della sicurezza interna.

7. REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

7.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

La pianificazione del servizio è attuata essenzialmente attraverso le procedure che garantiscono lo svolgimento operativo in regime di autocontrollo. Il processo è poi attestato da documenti di gestione/registrazioni della qualità che evidenziano se i processi realizzati sono coerenti con le necessità di sviluppo del servizio.

Possono essere utilizzate delle specifiche fornite dal cliente, gestite tramite il modulo MD 01-02 Documenti di origine esterna.

7.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al servizio

I requisiti del cliente sono attentamente considerati sotto il punto di vista delle sue necessità e degli obblighi di legge. La gestione del rapporto tra il cliente e **Ce.P.I.M. S.p.A.** trova dettaglio nei contratti stipulati.

7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al servizio

Il riesame del contratto eseguito dalla medesima funzione, che valuta la possibilità di poter offrire un servizio conforme in collaborazione con le altre funzioni, garantisce che i requisiti siano chiaramente individuati e trasmessi alle funzioni interessate: la funzione commerciale verifica le condizioni per poter rispettare le richieste del cliente in termini di servizio, tempistica e altre condizioni di volta in volta applicabili (vedi procedura PG 02 Riesame del Contratto). *Tra i requisiti da prendere sempre in considerazione di fronte ad una richiesta di servizio da parte del cliente vi sono*

- *la verifica della conformità legale dal punto di vista ambientale e di sicurezza a livello di immobile/struttura sul piano autorizzativo e documentale in base al servizio richiesto*
- *la verifica delle implicazioni ambientali e di sicurezza che l'erogazione del servizio comporta a CE.P.I.M e al personale di CE.P.I.M.*

7.2.3 Comunicazione con il cliente

La Direzione di **CE.P.I.M. S.p.a.**, considerando l'efficace comunicazione con il cliente fondamentale ai fini della sua completa soddisfazione, ne ha definito le responsabilità e le modalità come di seguito descritto:

Oggetto comunicazione	Modalità	Responsabilità
informazioni relative al servizio	<ul style="list-style-type: none"> • contatti col mercato, • contatti diretti con clienti o potenziali clienti mediante comunicazioni, e-mail, fax e sito Web; • segnalazioni dei collaboratori 	AD-RGSL
Gestione degli ordini e sviluppo	<ul style="list-style-type: none"> • vedi procedura di gestione offerte ed ordini e le procedure riguardanti l'erogazione dei servizi 	RGSL;
informazioni di ritorno dal cliente	<ul style="list-style-type: none"> • vedi la procedura di gestione del servizio non conforme e dei reclami e le procedure di erogazione del servizio 	RGSL

L'azienda dispone di sito Internet, costantemente aggiornato. Le altre modalità di comunicazione sono, a seconda dei casi, scritte oppure verbali, e si rifanno alle varie problematiche riscontrate, inclusa la gestione dei reclami da parte del cliente.

7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Per le commesse per le quali sia necessaria una valutazione che vada oltre il semplice calcolo di spazi e relative tariffe, in cui siano opportune elaborazioni grafiche, acquisti di attrezzature/infrastrutture, assunzione specifica di personale dedicato, viene attivata la progettazione del servizio; *è in questa fase che tutte le implicazioni ambien-*

tali e di sicurezza associate al servizio in progetto devono essere esaminate e per fare questo è necessario che il Gruppo QAS venga coinvolto, ciascuno con le proprie competenze. I calcoli e i dati effettuati da RGSL e le altre funzioni coinvolte servono per determinare i requisiti che saranno poi tradotte in offerta. Il progetto è pianificato e quindi riesaminato periodicamente; all'approvazione dell'offerta il progetto è validato (per il dettaglio vedi procedura PG 11 Controllo della Progettazione).

7.3.1 Pianificazione della progettazione e sviluppo

La pianificazione dell'attività avviene sul modulo Analisi di fattibilità per le commesse richiedenti la progettazione; per nuovi servizi, la Direzione stabilisce una programmazione di dettaglio che viene distribuita alle parti interessate.

E' in questa fase che devono essere prese in considerazione per ogni singolo progetto di servizio le implicazioni ambientali ad esso associato e le relative implicazioni per la salute e sicurezza dei lavoratori, aspetti in entrambi i casi da identificare, laddove possibile valutare, per poi attivarsi per gestirli nel migliore dei modi possibili.

7.3.2 Elementi in ingresso per la progettazione e sviluppo

I dati in ingresso sono costituiti da indagini di mercato, valutazioni interne, sviluppi del mercato evidenziati durante convegni, seminari, ecc., oltre a dati forniti dal cliente in merito al tipo di servizio richiesto.

7.3.3 Elementi in uscita dal riesame e dalla progettazione e sviluppo

I dati sono analizzati e discussi dalle funzioni interessate; la sintesi viene poi riportata sul modulo Analisi di Fattibilità.

7.3.4 Riesame della progettazione e sviluppo

Il riesame delle commesse viene effettuato periodicamente, a seconda del relativo andamento. Tali evidenze sono registrate su comunicazioni interne e/o verbali approvate dalle parti.

7.3.5 Verifica della progettazione e dello sviluppo

La verifica delle attività viene svolta calcolando i dati relativi al servizio, i cui estremi sono poi riportati, a seconda delle necessità, sull'analisi di fattibilità e poi nelle offerte proposte ai clienti.

7.3.6 Validazione della progettazione e dello sviluppo

La validazione del progetto si ha nel momento in cui le spese previste per il progetto sono approvate dalla Direzione; successivamente, dall'accettazione dell'offerta da parte del cliente.

7.3.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche alla progettazione e sviluppo

In caso di modifiche alla progettazione, RGSL e le parti interessate si riuniscono per valutare cosa comportino tali modifiche e ne registrano gli esiti su di un documento, inoltrato alle parti.

7.4 APPROVVIGIONAMENTO

7.4.1 Processo di approvvigionamento

L'approvvigionamento è gestito secondo quanto descritto dalle procedure PG 03 - Gestione dati di acquisto e PG 04 - Valutazione fornitori. Gli acquisti sono effettuati sulla base delle necessità che si presentano sia per il servizio svolto, sia per elementi accessori, quali attività di manutenzione, gestione sistemi informatici, ecc. A seconda del tipo di acquisto, RGSL o AT scelgono i fornitori qualificati o procedono a nuove qualifiche e quindi, al momento della richiesta, inoltrano preventivi ai fornitori selezionati.

7.4.2 Informazioni relative all'approvvigionamento

Al momento di richiedere un preventivo o direttamente un ordine, RGSL o AT procedono a verificare con le funzioni interessate il tipo di servizio richiesto e a preparare i documenti necessari. Negli ordini di acquisto effettuati sono indicati i dati e/o i riferimenti all'offerta del fornitore. Prima di procedere all'ordine, la spesa va autorizzata da parte di AD, salvo casi eccezionali ove tale documento, per urgenza, viene stipulato a posteriori.

7.4.3 Verifica del prodotto approvvigionato

Essenzialmente, Ce.P.I.M. S.p.A. si approvvigiona di servizi e quindi la valutazione dello stesso viene svolta sia contestualmente all'erogazione stessa (es. facchinaggio, manutenzioni), sia in seguito (es. valutazione software installato/aggiornato). Per alcuni servizi è previsto che sia rilasciato un rapporto di intervento o documento analogo, in cui sia descritto l'intervento eseguito: RGSL o AT verificano che quanto indicato corrisponda al servizio effettivamente erogato.

7.5 EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Le relative attività sono gestite secondo quanto previsto dalla procedura di controllo del processo (PG 5).

7.5.1 Tenuta sotto controllo della produzione e dell'erogazione del servizio

Il servizio viene svolto secondo la procedura citata (PG 5) e, ove applicabile, seguendo un insieme di istruzioni operative di riferimento. Esse sono la base per l'erogazione del servizio, accompagnate da specifiche del cliente e integrate da documentazioni di registrazione per attestare l'effettiva erogazione secondo le specifiche concordate.

7.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione del servizio

Il processo è validato tenendo conto dell'applicazione delle procedure/istruzioni stesse, della formazione impartita al personale operativo, direttamente da Ce.P.I.M. oppure tramite addestramento esterno. Eventuali nuovi processi sono validati durante l'attività progettuale.

7.5.3 Identificazione e rintracciabilità

L'identificazione dei prodotti è gestita da Ce.P.I.M., secondo le modalità previste nella medesima PG 5. I prodotti sono immagazzinati secondo logiche interne e posizionati in modo da essere recuperabili all'atto del prelievo di magazzino; il requisito della rintracciabilità non è previsto, per quanto su alcuni prodotti è possibile evidenziare le eventuali attività svolte (es. manutenzioni interne) collegate a specifici numeri di matricola, per cui è possibile risalire agli interventi ed eventuali problematiche durante la permanenza del prodotto in Ce.P.I.M.

7.5.4 Proprietà del cliente

Ce.P.I.M. ha la responsabilità di rendere al cliente quanto fornito nello stato in cui è stato conferito; in alcuni casi è previsto che svolga per suo conto alcune attività (es. manutenzioni, decubing). In caso di danneggiamenti, il cliente deve essere prontamente informato per concordare il ripristino della conformità. Rientrando in taluni casi all'interno del servizio offerto al cliente anche lo svolgimento di alcune attività quali le manutenzioni o il decubing, CE.P.I.M. pone molta attenzione alla informazione, addestramento e formazione del proprio personale coinvolto e alla trasmissione al personale che lavora per conto di CE.P.I.M. delle regole comportamentali di base, comprese le precauzioni da adottare ai fini della tutela ambientale e della salute e sicurezza.

7.5.5 Conservazione dei prodotti

A seconda della tipologia di prodotti, può essere o meno necessario immagazzinarli al coperto. Le caratteristiche del prodotto da stoccare rappresentano un requisito d'entrata importante per RGSL e le altre funzioni coinvolte (RiGA, RiGS, RSPP): servono infatti per valutare la fattibilità o meno di un servizio e per la progettazione dello stesso al fine di giungere all'assegnazione di strutture/impianti/spazi adeguati alla conservazione del prodotto che idonei dal punto di vista della salvaguardia dei locali e del personale.

Data la tipologia del prodotto, è necessario che essi siano immagazzinati al coperto, come avviene secondo logiche di ripartizione in base al prodotto/cliente. In tali casi è la normale attenzione durante le fasi di movimentazione che si pone per assicurare una conservazione del prodotto. Eventuali condizioni particolari sono concordate di volta in volta con il Cliente.

7.6 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE APPARECCHIATURE DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE

Il requisito è applicabile alla bilancia posta nel piazzale doganale.

L'attività di taratura e manutenzione è gestita da parte della Direzione Commerciale ed è affidata ad un fornitore, il quale rilascia copia dei certificati di taratura, effettuati da ente S.I.T. o equivalente. Lo strumento riporta un'etichetta indicante la data di taratura, la data del successivo controllo e la sigla di RGSL. La taratura viene effettuata ogni 2 anni, salvo si verifichi l'evidenza della perdita dell'affidabilità dello strumento.

7.7. CONTROLLO OPERATIVO: AMBIENTE

RiGA, in collaborazione con i componenti del Gruppo QAS, definisce le modalità operative per la gestione di aspetti ambientali connessi agli immobili di CE.P.I.M. e alle attività/servizi forniti da CE.P.I.M. al fine del raggiungimento della conformità alle disposizioni legislative applicabili e agli ulteriori obiettivi prefissati, in un'ottica di miglioramento continuo. Vengono inoltre definite le modalità di registrazione e monitoraggio delle prestazioni di tali attività.

A tale proposito vengono posti sotto controllo e gestiti i seguenti aspetti ambientali ritenuti:

- Rifiuti
- Consumi energetici
- Consumi idrici
- Fonti di approvvigionamento idrico
- Scarichi idrici
- Impianti termici civili
- Emissioni in atmosfera da impianti "produttivi"
- Sostanze chimiche
- Impianti con emissione di gas serra e sostanze lesive all'ozono.
- Manutenzione impianti.

Al fine di garantire che le attività aventi un potenziale impatto sull'ambiente siano condotte secondo modalità pianificate e controllate, l'azienda ha predisposto apposite procedure ed istruzioni operative fornendo le appropriate risorse tecniche, finanziarie ed umane.

Le procedure e le istruzioni operative rappresentano uno strumento attraverso il quale tenere sotto controllo situazioni in cui la loro assenza potrebbe generare delle difformità rispetto a quanto stabilito nella politica e negli obiettivi, e fornire al personale che effettua attività che possono avere un impatto significativo sull'ambiente le corrette modalità per l'esecuzione delle operazioni lavorative; periodicamente viene verificata la necessità di stabilire nuove procedure o istruzioni operative documentate.

Nel caso in cui, nelle attività individuate, siano coinvolti fornitori ed appaltatori esterni, si provvede a comunicare loro le procedure di pertinenza, affinché si conformino ai requisiti richiesti.

7.8 CONTROLLO OPERATIVO: SICUREZZA E SALUTE DEL LAVORO

CE.P.I.M. Spa ha identificato tutte le operazioni e attività che sono associate a rischi identificati e per le quali sono applicate le necessarie misure di controllo e prevenzione.

Esse sono documentate nel Documento di Valutazione dei Rischi *e dal punto di vista gestionale, per quei rischi per i quali si ritiene opportuno maggior dettaglio, inserite in apposite procedure ed istruzioni. Questo per assicurare che i vari processi siano svolti in conformità:*

- *Alle norme di riferimento (siano esse norme di legge o norme interne)*
- *Alla politica e obiettivi aziendali.*

Per gestire i rischi e quindi porre in essere il controllo operativo **CE.P.I.M. Spa** ha preso in considerazione le informazioni derivanti dal DVR, i materiali, sostanze, attrezzature utilizzati all'interno dell'azienda, i requisiti di legge applicabili, le informazioni di ritorno del personale interno, le mansioni aziendali, ecc..

Utilizzando le informazioni desumibili dalle analisi iniziali (DVR), il RSGI, unitamente al RSPP e con la collaborazione delle funzioni responsabili dei vari processi, ha identificato i processi o le attività che è necessario mettere sotto controllo.

I responsabili di questi processi o attività, con la collaborazione del RSPP, hanno realizzato apposite istruzioni e/o procedure operative. Tali istruzioni e/o procedure operative se necessario includono anche la descrizione delle azioni da svolgere in caso di emergenza.

Le misure di controllo operativo sono definite al fine di ridurre i rischi per la salute e sicurezza al minimo accettabile, per le singole attività o servizi erogabili, sia da personale interno a CE.P.I.M che da personale che lavora per conto di CE.P.I.M.

Sono considerati anche i rischi introdotti nell'azienda da appaltatori e fornitori di servizi, da trasportatori e da visitatori.

7.8.1 Misure di controllo operativo per la conduzione di impianti e apparecchiature

CE.P.I.M. Spa è consapevole che apparecchiature, attrezzature, macchine ed impianti di proprietà, utilizzate dal proprio personale o da personale esterno ma in immobili o strutture di CE.P.I.M., devono essere dotate di marcatura CE e di idonee protezioni per eliminare e ridurre i rischi di infortunio che possono derivare dall'utilizzo delle stesse.

La scelta delle apparecchiature/attrezzature/macchine/impianti presenti viene effettuata internamente con la collaborazione sempre e comunque del RSPP e preventivo parere di RLS e la loro installazione avviene in conformità alle istruzioni del fabbricante.

Su tutte le macchine, attrezzature e impianti viene effettuata la manutenzione ordinaria prevista e la manutenzione straordinaria, così come descritto nell'apposita PG10 "Gestione Manutenzione". AT tiene sotto controllo tutte le scadenze delle manutenzioni attraverso un apposito scadenziario.

E' RSPP direttamente o AT al suo posto a garantire l'informazione, la formazione e l'addestramento dei lavoratori sull'uso delle apparecchiature/attrezzature/macchine ed impianti e mette a disposizione di tutti i manuali d'uso e manutenzione. Infatti, per quanto riguarda l'utilizzo di impianti ed apparecchiature è possibile, in generale, fare riferimento ad esistenti manuali d'uso e manutenzione. Solo laddove ritenuto necessario vengono predisposte da parte di RSPP con RiGS predisposte specifiche istruzioni.

Le misure di controllo sono riviste periodicamente al fine di valutare la loro efficacia.

7.8.2 Misure di controllo operativo per la gestione dei fornitori e dei visitatori nei luoghi di lavoro

Le misure in tal senso vengono gestite tramite le procedure PG 03 "Gestione dei dati d'acquisto" e PG 04 "Valutazione dei fornitori" e tramite la procedura PG 14 "Gestione Appalti".

7.8.3 Misure di controllo operativo per la gestione della sorveglianza sanitaria

Sulla base delle risultanze delle valutazioni dei rischi, i lavoratori sono sottoposti a sorveglianza sanitaria da parte di un Medico Competente.

Anche in questo caso è stata predisposta un'apposita procedura, avente lo scopo di stabilire le responsabilità e

le modalità operative per lo svolgimento della sorveglianza sanitaria, cui sottoporre i lavoratori facenti parte di CE.P.I.M. Spa. L'obiettivo è quello di definire una corretta pianificazione ed attuazione della sorveglianza sanitaria, ai sensi della normativa vigente in materia di salute e sicurezza negli ambienti di lavoro. Si veda a tal proposito la PG 16 Procedura "Gestione aspetti sanitari".

7.8.4 Misure di controllo operativo per la gestione dei DPI

CE.P.I.M. Spa per effettuare i controlli sulla gestione ed il corretto utilizzo dei DPI ha predisposto un'apposita procedura PG 17 – "Gestione dei DPI aziendali" nella quale sono stabilite le responsabilità e le modalità operative per l'identificazione e gestione dei DPI e assicurare che ogni lavoratore abbia a disposizione i DPI previsti sulla base della valutazione dei rischi sulla mansione svolta. Il controllo operativo si realizza attraverso ispezioni da parte dell'RSPP sul corretto utilizzo dei DPI da parte del lavoratore.

8. MISURAZIONI, ANALISI e MIGLIORAMENTO

8.1 GENERALITÀ

Ce.P.I.M. S.p.A. ha predisposto modalità di raccolta e analisi dati onde valutare se e quanto i processi e i servizi siano coerenti con quanto pianificato e siano costantemente migliorati.

8.2 MONITORAGGIO E MISURAZIONE

8.2.1 Soddisfazione del cliente

La soddisfazione del cliente, ad esempio, viene verificata valutando i dati emergenti da diversi documenti: reclami, non conformità, impressioni fornite da coloro che sono direttamente a contatto con i clienti, analisi di fatturato e altri dati economici, ecc.

Da tali registrazioni, la Direzione può trarre informazioni importanti sull'andamento del *Sistema di Gestione Integrato* e comunicarle alla Direzione perché faccia le relative considerazioni e prenda eventuali provvedimenti.

8.2.2 Audit interni sul SGI

Gli audit sono programmati annualmente da RSGI secondo quanto previsto dalla procedura PG 4 – Audit interni.

Lo scopo dell' Audit è quello di valutare se quanto svolto in Ce.P.I.M. S.p.A., oltre a rispettare quanto previsto dalle normative vigenti, sia coerente con la politica aziendale, con gli obiettivi prefissati e dimostri efficacia ed efficienza.

I responsabili sono sensibilizzati ad attuare senza indugio le azioni correttive che dovessero rendersi necessarie, in tempi rapidi onde ripristinare gli aspetti emersi come non conformi.

8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi

I principali indicatori che rilevano la bontà dei processi e dei servizi sono riportati nell'Elenco Indicatori, ove si è deciso di mettere sotto osservazione gli aspetti che possono maggiormente incidere sul servizio erogato, sull'efficienza, sull'efficacia aziendale e sull'immagine che Ce.P.I.M. S.p.A. vuole trasmettere.

Tali indicatori sono stati approvati dalla Direzione e vengono sottoposti a costante controllo dai responsabili incaricati di gestire gli aspetti migliorativi all'interno della propria funzione e in collaborazione con altre eventualmente coinvolte.

8.2.4 Monitoraggio e misurazione del prodotto

Periodicamente, RGSL procede a valutare lo stato di conservazione dei prodotti presenti a magazzino, tramite audit interni, volti a valutare la corretta applicazione delle istruzioni e lo stato dei magazzini stessi. Ulteriori controlli si svolgono durante le attività di manutenzione ai mezzi e di decubing, per cui si visionano i prodotti presenti nella loro interezza durante il controllo delle parti da mantenere o lo smontaggio dei componenti.

8.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEL SERVIZIO NON CONFORME

CE.P.I.M. S.p.A. garantisce che i servizi non conformi vengano opportunamente gestiti allo scopo di evitarne l'erogazione o l'eventuale consegna al Cliente.

Per servizio non conforme si intende qualsiasi servizio le cui caratteristiche differiscono da quelle previste dalla documentazione applicabile o da requisiti specificati.

Nell'ambito di CE.P.I.M. S.p.A. è responsabilità di ROP coordinare e gestire l'attività per garantire che prodotti non conformi non siano involontariamente utilizzati. Tale attività deve assicurare l'identificazione, la documentazione, la valutazione, la segregazione (ove possibile), il trattamento del prodotto non conforme e la notificazione alle funzioni interessate (vedi procedura PG 02).

8.3.1 Gestione non conformità, infortuni, incidenti, mancati infortuni

Oltre alla gestione di servizi non conformi ed eventuali reclami associati, si possono riscontrare non conformità

- *Per il mancato rispetto di prescrizioni legislative in materia ambientale o di sicurezza;*
- *Per il mancato rispetto di requisiti normativi e regolamentari di riferimento per il sistema;*
- *Per il mancato rispetto di procedure o di istruzioni operative;*
- *Per eventi incidentali o anomalie che hanno generato un impatto sull'ambiente o pericolo per la salute e sicurezza dei lavoratori.*

Le non conformità in campo ambientale sono gestite dal RiGA

Le non conformità in campo sicurezza sono gestite dal RiGS in collaborazione con RSPP.

Ogni funzione può segnalare delle situazioni di NC; queste vengono poi analizzate a seconda dei casi sopra dettagliati dalle singole funzioni e, se interessano la struttura del Sistema di Gestione Integrato, anche da RSGI.

Quest'ultimo ha il compito di raccogliere le statistiche sulle NC raccolte dalle funzioni responsabili per elaborarle e portarle all'attenzione della Direzione in sede di Riesame.

8.3.1.1 Indagine degli accadimenti pericolosi

L'indagine degli accadimenti pericolosi rappresenta un punto molto importante per permettere a CE.P.I.M. Spa di identificare opportunità di miglioramento.

L'azienda ha alcune procedure per analizzare gli accadimenti pericolosi.

A tal proposito, gli accadimenti pericolosi sono monitorati in diversi modi:

- **Infortuni:** Le procedure attive sono quelle indicate nel Piano di Emergenza Interno, per le parti del Primo Soccorso.
- **Incidenti:** Le procedure attive sono quelle indicate nel Piano di Emergenza Interno.
- **Quasi Incidente –Incidente- Infortuni di lieve entità:** sono quegli eventi fortuiti che non hanno e/o che avrebbero potuto provocare danni a persone; per infortuni di lieve entità s'intendono quelli non registrabili sul cogente registro.

Gli infortuni sono registrati nell'apposito "Registro Infortuni", ma anche all'interno del modulo appositamente creato al fine di analizzarne le cause.

A tal proposito si veda la procedura PG 19 - Gestione delle non conformità"

RiGS con RSPP e se del caso con la consultazione di RSGI attraverso l'analisi delle registrazioni effettuate, si attiva per eventuali AP, coinvolgendo i Responsabili di area o di funzione ritenuti interessati e, ove necessario, il RLS e il Medico competente.

Le modalità di gestione delle Non Conformità e delle Azioni Correttive e Preventive sono descritte in dettaglio nella procedura "P03 Azioni correttive e preventive".

8.3.2 Preparazione alle emergenze e risposta

CE.P.I.M. Spa individua e risponde a potenziali incidenti e situazioni di emergenza, e individua le modalità di prevenzione ed attenuazione degli impatti ambientali e sulla salute e sicurezza che ne possono conseguire.

L'Azienda ha definito e attuato una serie di azioni mirate a prevenire e ad affrontare situazioni di emergenza quali: incendio, infortunio e incidente/emergenza ambientale, terremoti, sversamenti, esplosioni, ecc..

Si veda a tal proposito si rimanda a ciascun fascicolo Lotto, presso l'archivio tecnico di AT, all'interno della cartella "Piano di Emergenza Interno".

L'azienda infatti disponendo di più strutture/immobili di proprietà ed erogando varie tipologie di servizio, ha elaborato uno specifico Piano di Emergenza per ogni Lotto a disposizione, al fine di poter rispondere a potenziali incidenti e situazioni di emergenza realisticamente ipotizzabili al caso specifico.

Tale Piano di Emergenza viene riesaminato ogni qualvolta vengano modificati i rischi potenziali dell'Azienda in quel Lotto, o quando si rendano possibili azioni preventive per il miglioramento della tecnica (miglior tecnologia disponibile). Nel caso si verificano situazioni di emergenza o incidenti, sicuramente tale Piano di Emergenza Interno verrà riesaminato dal RSPP, RiGS e RSGI. Le ipotizzabili situazioni di emergenza sono oggetto di comunicazione tra le parti qualora si strutturi un contratto d'appalto per la gestione del servizio presso quel Lotto, all'interno del DUVRI. Si rimanda alla PG18 Gestione delle emergenze.

8.4 ANALISI DEI DATI

I dati raccolti sono analizzati proprio con lo scopo di ottenere nel medio-lungo periodo effetti positivi sul sistema di Gestione Integrato.

Dalle analisi dei dati emergono informazioni che devono indicare se Ce.P.I.M. S.p.A. sta operando correttamente, dando soddisfazione ai clienti, mantenendosi nel pieno rispetto delle Direttive, Leggi e Regolamenti legati alla propria attività.

Le valutazioni poi devono essere mirate a dimostrare che anche i fornitori utilizzati sono coinvolti e concorrono in maniera assolutamente importante al successo di Ce.P.I.M. S.p.A.

8.5 MIGLIORAMENTO

8.5.1 Miglioramento continuo

Il miglioramento è garantito dall'approccio positivo legato all'attuazione di azioni correttive o preventive, onde riportare il sistema secondo le direttive aziendali (politica) e rispettare le diverse necessità aziendali che si dovessero presentare problematiche particolari.

Le azioni, il loro stato e i relativi esiti sono poi oggetto di analisi da parte della Direzione in occasione del Riesame dalla Direzione, momento di sintesi di tutti i processi migliorativi e degli spunti per il miglioramento continuo.

8.5.2 Azioni correttive

La sola individuazione di una anomalia (non conformità) e la conseguente risoluzione non è sufficiente per un reale miglioramento della qualità e delle performance ambientali e di sicurezza dell'azienda. A tale attività deve fare seguito, nel caso di non conformità del SGI o non conformità di servizio o di processo ricorrenti, o comunque gravi (in termini di impatto sul cliente o sull'ambiente, sui tempi e/o sui costi), una analisi dei servizi, dei processi e dei documenti, delle procedure applicate, che consenta di determinare la causa della non conformità e quindi identificare le azioni da adottare per evitarne la ripetizione.

Talvolta agire per risolvere la situazione immediata non è sufficiente, si deve sradicare il problema eliminandone le cause determinanti: questa è la funzione dell'azione correttiva, eliminare i problemi alla radice.

La gestione operativa delle azioni correttive è riportata nella procedura Azioni Correttive e Preventive P-03.

8.5.3 Azioni preventive

Le azioni preventive sono intraprese qualora si raccolgano elementi sufficienti per identificare potenziali cause di non conformità, di situazioni potenzialmente dannose, di opportunità di miglioramento.

La gestione operativa delle azioni preventive è riportata nella procedura Azioni Correttive e preventive P-03.

9. ALLEGATI

- Allegato 1 Diagramma a blocchi del processo Gestione dei servizi logistici
- Allegati da 1° a 1E Diagramma a blocchi processi primari
- Allegato 2 Politica Aziendale
- Allegato 3 Elenco degli indicatori
- Allegato 4 Organigramma nominale e Organigramma nominale del SPP
- Mansionario