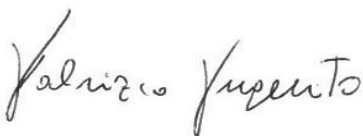


	Manuale del Sistema di Gestione Integrato	MAN SGI – Rev. 01
		Data: 03/03/2023
		Pag. 1 di 56

Manuale del Sistema di Gestione Integrato Qualità, Sicurezza, Ambiente

<i>Redazione e Verifica Tecnica</i>	<i>Approvazione</i>
<i>RSGI – Dott. Ingenito Fabrizio</i>	<i>DG – Dott. Origo Francesco</i>
<i>Firma</i>	<i>Firma</i>
	

*Il presente documento è di esclusiva proprietà della Vuolo Taddeo Srl.
È emesso in forma riservata e come tale non può essere riprodotto, usato o divulgato, interamente o in parte, al di fuori dello scopo per cui viene fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta rilasciata dalla Società medesima, anche ai sensi del disposto D.Lgs 30 giugno 2003 n° 196.*

VUOLO TADDEO SRL
 Società con socio Unico soggetta alla direzione e coordinamento di VT Holding S.r.l.
 Sede legale: Via Torquato Tasso n.35 – 80054 Gragnano (NA)
 Cap. Sociale Euro 500.000,00
 Iscritta al Registro delle Imprese di Napoli
 Cod. Fisc. e Partita IVA 03072281219 – REA 0544292



Indice

0	INTRODUZIONE	5
0.1	Generalità	5
0.2	Principi del Sistema di Gestione Integrato	7
0.3	Approccio per processi	8
0.3.1	Generalità	8
0.3.2	Ciclo Plan-Do-Check-Act.....	9
0.3.3	Risk-Based Thinking	10
0.4	Scopo e fattori di successo del Sistema Ambientale	11
0.5	Scopo e fattori di successo del Sistema Salute e Sicurezza sul Lavoro.....	11
1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	12
2	RIFERIMENTI NORMATIVI.....	13
3	TERMINI E DEFINIZIONI	14
4	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	17
4.1	Comprendere l'organizzazione e il suo contesto	17
4.2	Esigenze e aspettative delle parti interessate	17
4.3	Determinare il campo di applicazione del Sistema di Gestione Integrato.....	18
4.4	Sistema di Gestione Integrato e relativi processi.....	19
5	LEADERSHIP.....	20
5.1	Leadership e impegno.....	20
5.1.1	Generalità	20
5.1.2	Focalizzazione sul cliente.....	20
5.2	Politica.....	21
5.2.1	Stabilire la politica per il SGI.....	21
5.2.2	Comunicare la politica per il SGI	21
5.3	Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione.....	22
5.4	Consultazione e partecipazione dei lavoratori.....	22
6	PIANIFICAZIONE	23
6.1	Azioni per affrontare rischi e opportunità	23
6.1.1	Generalità	23
6.1.2	Attività di pianificazione	24
6.2	Obiettivi per il SGI e pianificazione per il loro raggiungimento.....	26

6.2.1	Obiettivi per la Qualità, l’Ambiente e la Sicurezza	26
6.2.2	Attività di pianificazione per raggiungere gli obiettivi per il SGI	26
6.3	Pianificazione delle modifiche	26
7	SUPPORTO.....	27
7.1	Risorse	27
7.1.1	Generalità	27
7.1.2	Persone	27
7.1.3	Infrastruttura	28
7.1.4	Ambiente per il funzionamento dei processi	28
7.1.5	Risorse per il monitoraggio e la misurazione	28
7.1.6	Conoscenza organizzativa	29
7.2	Competenza	30
7.3	Consapevolezza	31
7.4	Comunicazione	32
7.5	Informazioni documentate.....	33
7.5.1	Generalità	33
7.5.2	Creazione e aggiornamento	33
7.5.3	Controllo delle informazioni documentate	33
7.6	Fasi di gestione dei documenti	35
8	ATTIVITA’ OPERATIVE	37
8.1	Pianificazione e controllo operativi	37
8.2	Requisiti per i prodotti e servizi	38
8.2.1	Comunicazione con il cliente	38
8.2.2	Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi.....	38
8.2.3	Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi	38
8.2.4	Modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi	38
8.3	Progettazione e sviluppo dei prodotti e servizi.....	39
8.3.1	Generalità	39
8.3.2	Pianificazione della progettazione e sviluppo	39
8.3.3	Input alla progettazione e sviluppo.....	39
8.3.4	Controlli della progettazione e sviluppo.....	40
8.3.5	Output della progettazione e sviluppo	40
8.3.6	Modifiche della progettazione e sviluppo.....	40

8.4	Controllo dei processi prodotti e servizi forniti dall'esterno	41
8.4.1	Generalità	41
8.4.2	Tipo ed estensione del controllo	41
8.4.3	Informazioni ai fornitori esterni.....	41
8.5	Produzione ed erogazione di servizi.....	42
8.5.1	Controllo della produzione ed erogazione di servizi	42
8.5.2	Identificazione e rintracciabilità	42
8.5.3	Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni.....	42
8.5.4	Preservazione.....	42
8.5.5	Attività post-consegna	42
8.5.6	Controllo delle modifiche.....	43
8.6	Rilascio di prodotti e servizi.....	43
8.7	Controllo degli output non conformi	44
8.8	Aspetti specifici del SGA nella sezione “Attività operative”	45
8.9	Aspetti specifici del SGS nella sezione “Attività operative”.....	46
9	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	47
9.1	Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione	47
9.1.1	Generalità	47
9.1.2	Soddisfazione del cliente	48
9.1.3	Analisi e valutazione	48
9.2	Audit interno.....	50
9.3	Riesame di Direzione	52
9.3.1	Generalità	52
9.3.2	Input del Riesame di Direzione	52
9.3.3	Output del Riesame di Direzione.....	53
10	MIGLIORAMENTO	54
10.1	Generalità	54
10.2	Non conformità e azioni correttive.....	55
10.3	Miglioramento continuo	56

0 INTRODUZIONE

0.1 Generalità

La Vuolo Taddeo S.r.l., costituita nell'anno 1996, eredita l'esperienza ed il know-how di una storica azienda operante da oltre un secolo nella progettazione, realizzazione e manutenzione di impianti tecnologici ed elettrici, sia civili che industriali.

L'azienda ha conseguito, nel corso degli anni, elevati standard di competitività e flessibilità attraverso varie caratteristiche salienti, quali: accrescimento continuo delle professionalità delle risorse umane impegnate nelle varie attività delle funzioni aziendali; forte collaborazione di un consolidato team di tecnici ed operatori di alto profilo professionale; direzione dinamica e orientata al raggiungimento degli obiettivi aziendali e dei sistemi di gestione; miglioramento complessivo dell'organizzazione.

La Sede Centrale della Vuolo Taddeo Srl è situata a Gragnano (NA), in via Torquato Tasso – 35.

Lo stabilimento ricopre una superficie totale di circa 1400 mq, suddiviso in varie aree di lavoro, tra le quali: uffici; piazzale esterno; deposito materiali.

L'ambiente circostante l'azienda, rientra nel contesto periferico di Gragnano (NA), con la presenza di varie abitazioni, sorte successivamente alla fondazione dell'azienda.

A livello paesaggistico, è presente, a diversi metri di distanza, in direzione Sud-Ovest rispetto allo stabilimento, un corso d'acqua che affluisce nel fiume Sarno.

La Vuolo Taddeo S.r.l. è un'azienda che mira al continuo miglioramento, andando sempre di più in una direzione "green" ed ecosostenibile, tenendo conto degli aspetti ambientali in tutte le attività aziendali.

La Vuolo Taddeo S.r.l. prende in considerazione i vari aspetti e impatti ambientali sui quali possa incidere il ciclo di vita dei prodotti/servizi offerti.

Il ciclo di vita dei prodotti/servizi offerti, si suddivide in diverse fasi:

1. Introduzione
2. Sviluppo
3. Maturazione
4. Declino
5. Abbandono

Inoltre, la Vuolo Taddeo S.r.l. è alla ricerca continua di opportunità e spunti di miglioramento.

Il campo di applicazione del Sistema di Gestione Integrato è il seguente.

- Fabbricazione e assemblaggio di componenti strutturali, saldati e non, per il settore ferroviario.
- Progettazione, installazione e manutenzione di impianti di condizionamento ed elettrici.
- Manutenzione, revisione, upgrading e revamping di rotabili ferroviari, comprensivi di tutti gli impianti meccanici, pneumatici, tecnologici e relativi allestimenti interni.
- Manutenzione, revisione e riparazione di componentistica elettrica, meccanica, pneumatica e sottoassiemi ferroviari.

L'organizzazione è in possesso delle seguenti certificazioni:

- RINA - ISO/TS 22163 – Certificazione IRIS “Sistema di Gestione per la Qualità in ambito ferroviario”
- ISARAIL – “Sistema di Gestione delle Competenze” - Gestione manutentori abilitati agli organi di sicurezza (Decreto ANSF 4/2012)
- Bureau Veritas - UNI EN ISO 9001 “Sistema di Gestione per la Qualità”
- Bureau Veritas - UNI EN ISO 45001 “Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza sul Lavoro”
- Bureau Veritas - UNI EN ISO 14001 “Sistema di Gestione Ambientale”
- Bureau Veritas - SA 8000 “Responsabilità Sociale”
- Bureau Veritas - EN 15085 “Gestione del Processo di Saldatura”
- Bureau Veritas - Regolamento 303 F-gas “Gestione operatori frigoristi”
- Bureau Veritas - Regolamento 304 F-Gas “Installazione punti fissi impianto antincendio”
- Bureau Veritas - UNI EN 3834 “Processo di realizzazione di strutture in carpenteria metallica”
- Bureau Veritas - EN 1090-3 “Esecuzione di strutture di acciaio e di alluminio”

L'organizzazione, inoltre, è accreditata presso l'albo fornitori di Trenitalia S.p.a. e di aziende leader del settore ferroviario.

Tab.1 – Dati aziendali generali in sintesi

Ragione sociale	Vuolo Taddeo S.r.l
Sede legale e operativa	Via Torquato Tasso 37 – Gragnano (NA)
Forma giuridica	Società a Responsabilità Limitata
Codice Fiscale	03072281219
Telefono	0818710009
E-mail	info@vuolotaddeo.com – vuolotaddeosrl@pec.it
Sito internet	www.vuologroup.it

L'adozione di un Sistema di Gestione Integrato (Qualità, Ambiente, Sicurezza), conforme alle norme internazionali UNI EN ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018, rappresenta una decisione strategica importante per la nostra impresa. L'organizzazione, infatti, è consapevole dell'importanza della qualità come elemento per migliorare la prestazione del sistema e dello sviluppo sostenibile, in quanto essa rappresenta un investimento vantaggioso nel lungo termine. I benefici per l'organizzazione, derivanti dalla certificazione del Sistema di Gestione Integrato (SGI), riguardano:

- maggiori e più efficaci controlli interni sui sistemi di gestione;
- controlli esterni per introdurre miglioramenti (da parte di Organismi di Certificazione);
- miglioramento delle azioni per affrontare rischi e per cogliere opportunità;
- aumento della motivazione delle risorse umane interne all'organizzazione;
- aumento della soddisfazione dei requisiti cogenti, del cliente e delle parti interessate rilevanti per il SGI;
- mantenimento della fedeltà del cliente;

	<h1>Manuale del Sistema di Gestione Integrato</h1>	MAN SGI – Rev. 01
		Data: 03/03/2023
		Pag. 7 di 56

- miglioramento dell'immagine aziendale, della sua reputazione e della sua credibilità.

Le azioni basilari che l'azienda ha svolto per implementare tale processo fondamentale, sono:

- individuazione della figura interna preposta alla funzione Qualità, ossia, il Responsabile del Sistema di Gestione Integrato (RSGI) o Quality Manager (QM);
- considerazione dell'approccio per processi;
- considerazione di un orientamento mentale basato sul rischio (Risk-Based Thinking);
- definizione del campo di applicazione del SGI;
- analisi del contesto dell'organizzazione;
- definizione della politica e degli obiettivi per la qualità;
- predisposizione di piani e programmi per la qualità;
- definizione delle azioni per affrontare rischi e opportunità;
- fornitura di risorse umane e materiali allo scopo di rendere efficace il SGI;
- formazione e addestramento del personale, in ambito qualità;
- gestione dei documenti necessari (manuale del SGI, procedure gestionali, istruzioni operative, moduli di registrazione);
- riesame dei requisiti dei contratti, allo scopo di valutare la soddisfazione dei requisiti cogenti, del cliente e delle parti interessate;
- progettazione e sviluppo, per trasformare i requisiti riferiti ad un oggetto in requisiti più dettagliati (comprendendo controlli sulla progettazione tramite il riesame, la verifica e la validazione);
- controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno;
- produzione ed erogazione dei servizi (comprendendo il controllo del processo e la preservazione degli output);
- attività post-consegna (fondamentali per ottenere informazioni rilevanti per migliorare la progettazione);
- controllo degli output non conformi;
- monitoraggio e misurazione per valutare la prestazione e l'efficacia del SGI;
- analisi e valutazione per studiare i dati che emergono dal monitoraggio e dalla misurazione;
- svolgimento di audit interni (per valutare la conformità alle norme internazionali);
- svolgimento del riesame di direzione (per valutare l'efficacia del SGI);
- reazione alle non conformità tramite azioni correttive;
- miglioramento continuo.

0.2 Principi del Sistema di Gestione Integrato

L'organizzazione mira a mantenere e migliorare il SGI seguendo i principi fondamentali dalla norma ISO 9000:2015: focalizzazione sul cliente; leadership; partecipazione attiva delle persone; approccio per processi; miglioramento; processo decisionale basato sulle evidenze; gestione delle relazioni.

0.3 Approccio per processi

0.3.1 Generalità

La nostra organizzazione ha sviluppato il proprio SGI adottando un approccio per processi allo scopo di stabilire, attuare, mantenere e migliorare l'efficacia del Sistema di Gestione Integrato ed accrescere la soddisfazione del cliente.

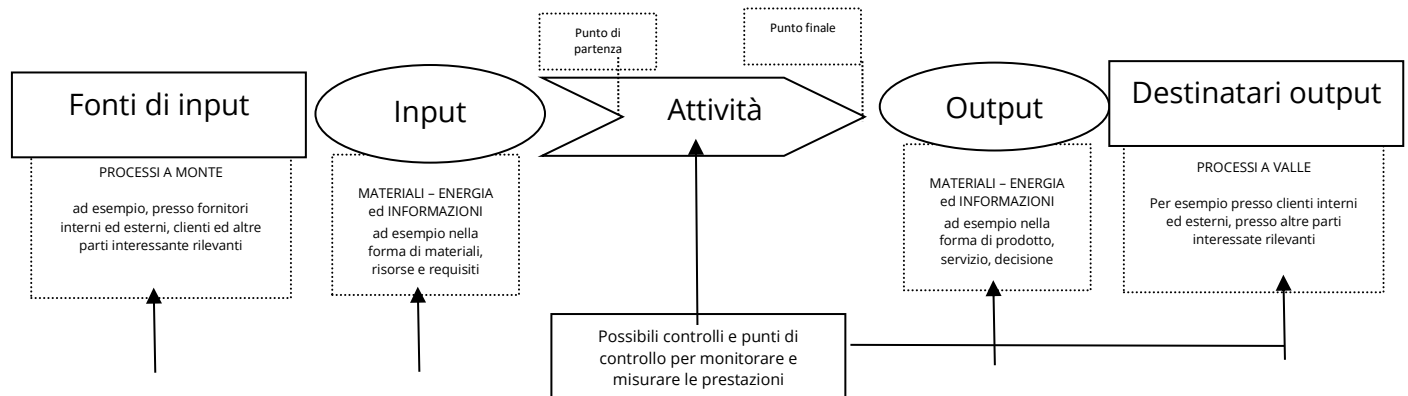
Il processo è un insieme di attività, correlate o interagenti, che utilizzano input (elementi in entrata) per consegnare output (elementi in uscita).

Rispetto all'approccio per funzioni, l'approccio per processi introduce una sorta di management orizzontale, abbattendo le barriere tra le diverse funzioni e permettendo una visione globale del sistema di gestione.

L'organizzazione adotta l'approccio per processi allo scopo di:

- generare un valore aggiunto, che scaturisce dai singoli valori aggiunti, generati dai singoli processi;
- aumentare la soddisfazione del cliente;
- migliorare la prestazione complessiva;
- migliorare la conformità con gli obiettivi della politica per la qualità e con gli obiettivi strategici aziendali.

Fig.1 - Rappresentazione schematica degli elementi di un singolo processo



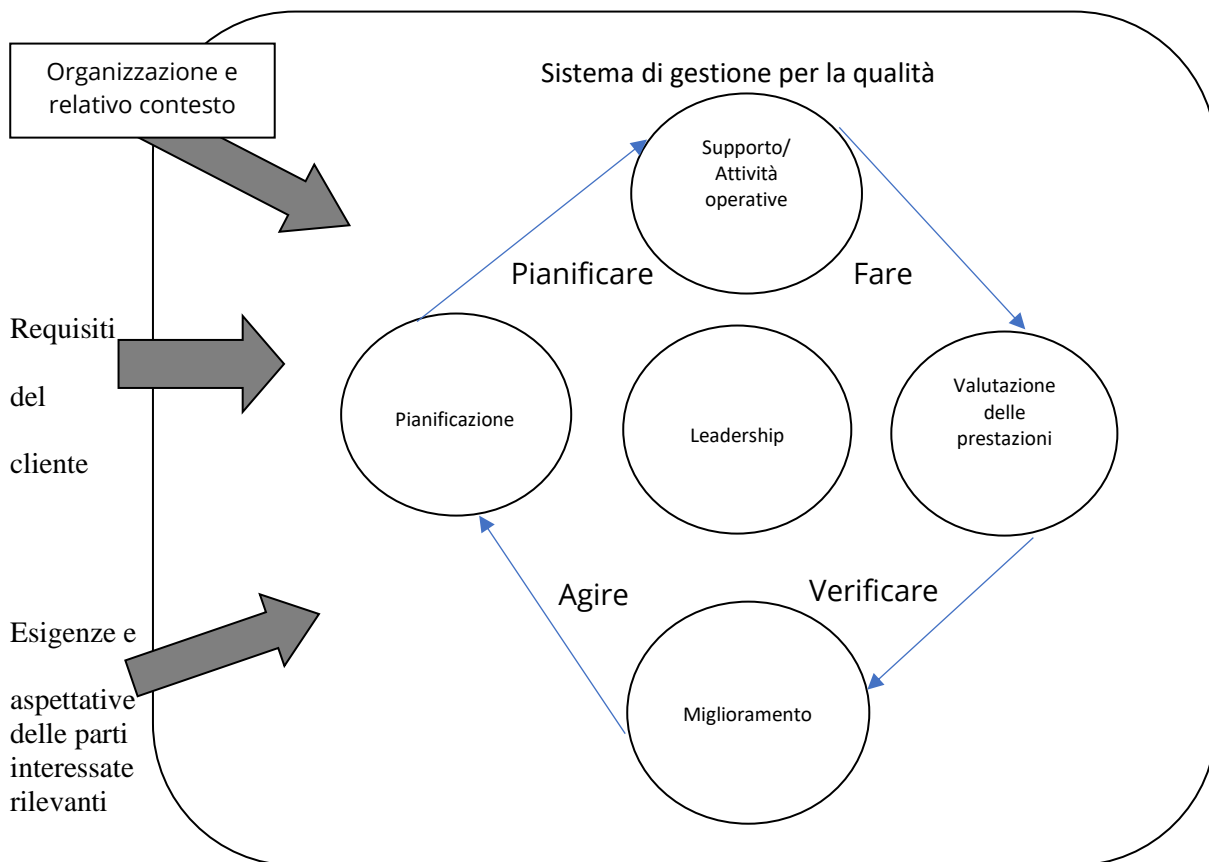
0.3.2 Ciclo Plan-Do-Check-Act

L'organizzazione considera ed applica il ciclo PDCA di Deming ad ogni singolo processo, allo scopo di: mantenere un determinato stato conseguito; migliorare; mantenere un nuovo stato; migliorare il nuovo stato conseguito.

Il ciclo PDCA prevede 4 attività consequenziali:

- PLAN (pianificare), ossia, stabilire gli obiettivi, i processi, i criteri, le risorse, le responsabilità e i tempi per ottenere risultati conformi alla politica della qualità ed agli indirizzi strategici dell'organizzazione;
- DO (fare), ossia, attuare ciò che è stato pianificato;
- CHECK (verificare), ossia, monitorare e misurare la conformità dei risultati alla politica della qualità ed agli indirizzi strategici dell'organizzazione;
- ACT (agire), ossia, intraprendere azioni per migliorare le prestazioni.

Fig.2 – Rappresentazione del ciclo PDCA



0.3.3 Risk-Based Thinking

Il rischio è l'effetto dell'incertezza. L'effetto è lo scostamento da quanto atteso, positivo (nuovi clienti, maggiore produttività, ecc.) o negativo (perdita clienti, minore produttività, ecc.); l'incertezza è rappresentata dalla carenza, anche parziale, di informazioni relative alla conoscenza della gravità o della probabilità (di accadimento e/o di rilevamento) di un evento. Il rischio, generalmente, è associato al senso negativo, ma può essere anche associato al senso positivo, identificando opportunità.

Il Risk Based Thinking rappresenta l'orientamento mentale basato sul rischio, un orientamento presente in ogni fase del ciclo PDCA e che l'azienda adotta allo scopo di stabilire, mantenere e migliorare il SGI. Nella pratica esso comporta azioni preventive per eliminare potenziali non conformità.

L'azienda, per gestire il rischio, considera alcune attività basilari:

- definizione del contesto (in cui si opera);
- identificazione dei rischi;
- valutazione dei rischi;
- valutazione della significatività dei rischi (Risk Assessment);
- pianificazione del trattamento;
- attuazione del trattamento (trattare i rischi).

L'identificazione del rischio viene affrontata dall'organizzazione considerando il contesto in cui opera l'azienda e identificando:

- le fonti di potenziali rischi (minacce, opportunità);
- l'evento che può accadere (considerando anche il momento ed il luogo in cui può accadere);
- le risorse che possono essere colpite;
- i sistemi di controllo e la loro efficacia;
- le conseguenze potenziali.

La valutazione del rischio viene affrontata dall'organizzazione attraverso la considerazione di una formula che prevede la moltiplicazione tra la probabilità di accadimento (P) e la gravità dell'evento (G). Eventualmente, la moltiplicazione può prevedere anche la probabilità di rilevamento (Pr):

$$R = P \times G \times (Pr)$$

La gravità può riferirsi anche a più parametri; in tal caso il fattore G è rappresentato dalla moltiplicazione di tutte le tipologie di gravità.

L'organizzazione, inoltre, per calcolare il rischio, utilizza anche una seconda formula, la quale comprende la moltiplicazione tra il valore dell'asset aziendale (valore da 1 a 5 che si attribuisce a fattori aziendali come il Know-how, i brevetti, la cultura, ecc.) ed il doppio del valore della minaccia (valore da 1 a 5 che si assegna all'impatto della minaccia):

$$R = \text{valore asset} + (2 \times \text{valore minaccia})$$

0.4 Scopo e fattori di successo del Sistema Ambientale

L'organizzazione considera fondamentali gli obiettivi ambientali, in quanto, effettua azioni specifiche per migliorare i risultati nell'ambito del Sistema Ambientale, che riguardano:

- la riduzione degli impatti ambientali negativi;
- la riduzione dell'effetto negativo generato dagli aspetti ambientali;
- il miglioramento delle prestazioni ambientali;
- l'adempimento dei propri obblighi di conformità;
- il controllo sulla progettazione, fabbricazione, distribuzione, consumo e smaltimento;
- il raggiungimento dei benefici finanziari ed operativi derivanti dall'attuazione di valide alternative per l'ambiente, in grado di rafforzare la posizione di mercato dell'organizzazione;
- la comunicazione di informazioni ambientali alle parti interessate rilevanti.

I fattori di successo che l'azienda considera allo scopo di ottenere gli obiettivi ambientali sono:

- considerazione dei rischi e delle opportunità ambientali;
- integrazione della gestione ambientale negli indirizzi strategici dell'organizzazione e nel sistema di gestione globale;
- impegno della leadership nell'indirizzamento verso tali obiettivi;
- impegno e motivazione rivolti al Sistema di Gestione Ambientale da parte di tutti i dipendenti aziendali.

0.5 Scopo e fattori di successo del Sistema Salute e Sicurezza sul Lavoro

L'organizzazione si impegna in modo continuo allo scopo di ottenere gli obiettivi nell'ambito del sistema SSL attraverso misure di prevenzione e protezione per ridurre il più possibile lesioni e malattie dei lavoratori, predisponendo luoghi di lavoro sicuri ed eliminando potenziali pericoli tramite misure preventive e protettive efficaci.

L'attuazione, il mantenimento ed il miglioramento di un sistema SSL efficace, sono garantiti dall'azienda attraverso una serie di fattori chiave:

- impegno della leadership;
- promozione di una cultura di supporto al sistema SSL da parte dell'alta direzione;
- politiche per la SSL compatibili con gli indirizzi strategici aziendali;
- processi per identificare i pericoli, controllare i rischi e sfruttare le opportunità per la SSL;
- monitoraggio e misurazione del sistema di gestione SSL, per migliorare le prestazioni;
- assegnazione delle risorse a sostegno del sistema SSL;
- comunicazione;
- partecipazione dei lavoratori;
- obiettivi per la SSL allineati alla politica per la SSL;
- conformità ai requisiti legali e ad altri requisiti.

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La nostra organizzazione ha l'esigenza di dimostrare la capacità di fornire con regolarità prodotti e servizi che soddisfino i requisiti del cliente ed i requisiti cogenti applicabili; l'azienda mira, inoltre, ad accrescere la soddisfazione del cliente al fine di migliorare il sistema stesso ed assicurare anche la conformità ai requisiti del cliente ed ai requisiti cogenti applicabili.

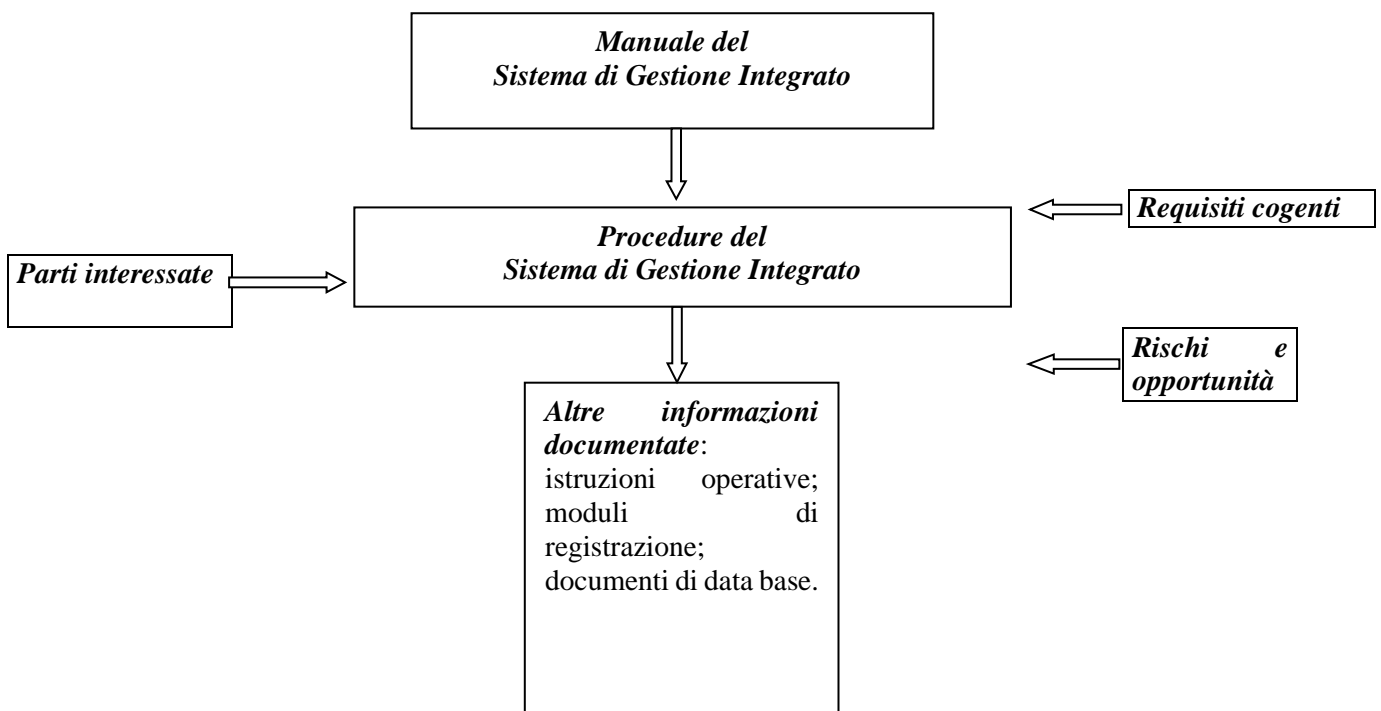
Lo scopo della nostra azienda si può suddividere in vari sub-obiettivi, riferiti ai tre sistemi di gestione:

- soddisfare i requisiti cogenti, del cliente e delle parti interessate;
- creare valore per l'organizzazione, per i clienti e per le parti interessate;
- raggiungere gli obiettivi in materia di Qualità, Ambiente e Sicurezza;
- migliorare le prestazioni negli ambiti della Qualità, dell'Ambiente e della Salute e Sicurezza nei luoghi di Lavoro.

Il campo di applicazione rappresenta il confine entro cui si applica il Sistema di Gestione Integrato. L'organizzazione, attraverso il campo di applicazione, dichiara:

- i prodotti ed i servizi offerti;
- i requisiti cogenti, del cliente e delle parti interessate rilevanti.

Fig.3 - Architettura del Sistema di Gestione



2 RIFERIMENTI NORMATIVI

Scopo del presente capitolo è quello di indicare la normativa ISO, le norme legislative ed i regolamenti cogenti per la gestione del Sistema Integrato e delle attività aziendali.

RSGI ha la responsabilità di gestire l'acquisizione e l'archiviazione di tutta la normativa ISO di riferimento.

DG ha la responsabilità di acquisire le norme legislative ed i regolamenti vigenti sul territorio in cui opera l'azienda.

L'azienda, per la gestione del SGI e per l'esecuzione delle attività, si attiene ai seguenti riferimenti normativi:

Tab.2 - Norme

UNI EN ISO 9001 ISO 14001 ISO 45001	Sistema di Gestione Integrato - Requisiti
---	---

Tab.3 - Riferimenti

UNI EN ISO 9000	Sistema di Gestione Qualità - Fondamenti e vocabolario
UNI EN ISO 9004	Gestire un'organizzazione per il successo durevole
UNI EN ISO 19011	Linee guida per audit di sistemi di gestione
UNI ISO 31000	Gestione del rischio, principi e linee guida
ISO/IEC 31010	Risk management, Risk assessment techniques
ISO 10005	Linee Guida per la redazione del Piano della Qualità
D.LGS 152/06	Testo Unico Ambientale
D.LGS 81/08	Sicurezza e salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro
D.LGS 196/03	Codice in materia di protezione dei dati personali
D.LGS 50/16	Nuovo codice dei contratti pubblici di lavori, forniture e servizi

Le norme citate, in tutto o in parte, sono richiamate nel Sistema di Gestione Integrato dell'organizzazione e sono indispensabili per la sua corretta applicazione.

3 TERMINI E DEFINIZIONI

Scopo del capitolo è definire i termini, le definizioni e le abbreviazioni utilizzati nella redazione del presente manuale e richiamati sia nelle relative procedure che nella modulistica.

➤ Termini

Erogazione del servizio	Insieme di attività svolte che definiscono il servizio erogato dall'organizzazione in termini di efficienza, economicità, rispetto delle normative di sicurezza, comfort per il cliente, salvaguardia ambientale.
Magazzino	Deposito aziendale adibito allo stoccaggio delle merci adibite alla rivendita, alla trasformazione che concorre alla realizzazione del prodotto finale e nel quale vengono espletate tutte le attività inerenti al ricevimento merce ed alla successiva consegna.
Cliente/Committente	Ente, istituto, azienda o privato che affida all'organizzazione il compito di svolgere un servizio oppure effettua un ordinativo di uno specifico prodotto o insieme di prodotti e servizi.
Controllo Qualità ambiente e sicurezza servizio	Verifica effettuata in azienda al fine di valutare, secondo i criteri oggettivi predefiniti, che l'organizzazione del servizio sia rispondente alle norme contrattuali e/o agli standard aziendali a monte definiti.
Controllo Qualità ambiente e sicurezza prodotto	Insieme delle operazioni di verifica effettuate in azienda al fine di valutare che il prodotto trasformato o venduto sia conforme alle norme contrattuali o comunque agli standard aziendali definiti a monte.
Sistema di Gestione Integrato	Insieme di elementi, correlati o interagenti dell'organizzazione, finalizzato a stabilire politiche, obiettivi e processi per conseguire gli obiettivi, nell'ambito della Qualità, dell'Ambiente e della Salute e Sicurezza nei luoghi di Lavoro.
Prodotto	Risultato di uno specifico processo.
Processo	Attività che utilizza risorse per trasformare elementi in ingresso in elementi in uscita.
Soddisfazione del cliente	Opinione del cliente sul grado in cui una transazione ha soddisfatto le esigenze e le aspettative del cliente stesso.
Cliente	Organizzazione o persona che riceve un prodotto o un servizio.
Fornitore	Organizzazione o persona che fornisce un prodotto o servizio.
Procedura	Modo specificato per svolgere un'attività o un processo.
Non conformità	Non ottemperanza ad uno specifico requisito.
Conformità	Ottemperanza ad uno specifico requisito.
Reclamo	Espressione di una qualsiasi insoddisfazione del cliente.
Azione correttiva	Azione adottata per eliminare la causa effettiva di una non conformità rilevata.
Azione preventiva	Azione adottata per prevenire una potenziale non conformità.
Audit	Processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenza e valutarla con obiettività al fine di stabilire in quale misura si è ottemperato ai criteri della verifica ispettiva.

Parte interessata	Persona o organizzazione che può influenzare o essere influenzata dall'organizzazione.
Gestione Integrata	Attività coordinate per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione in materia di Qualità, Ambiente e Sicurezza.
Alta Direzione	Persona, o gruppo di persone, che guidano e controllano l'organizzazione.
Controllo integrato	Operazione mirata a controllare i requisiti per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza.
Verifica ispettiva per la Qualità e l'ambiente	Esame sistematico indipendente mirato a stabilire se le attività svolte per la Qualità, per l'Ambiente e per la Sicurezza, ed i risultati ottenuti, siano in accordo con quanto stabilito e se quanto stabilito sia attuato efficacemente e risulti idoneo al conseguimento degli obiettivi.
Miglioramento continuo	Attività ricorrente mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti.
Requisito	Esigenza o aspettativa che può essere espressa o usualmente implicita o obbligatoria.
Organizzazione	Insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità ed interrelazioni.
Politica del Sistema di Gestione Integrato	Orientamenti ed indirizzi generali di una organizzazione, relativi al Sistema di Gestione Integrato, espressi in modo formale dall'Alta Direzione.
Rintracciabilità	Capacità di risalire alla storia, all'utilizzazione o all'ubicazione di ciò che si sta considerando.
Pianificazione del Sistema di Gestione Integrato	Operazione per stabilire gli obiettivi per la Qualità, per l'Ambiente e per la Sicurezza e per specificare i processi operativi e le relative risorse necessarie per conseguire tali obiettivi.
Registrazione	Documento che riporta i risultati ottenuti o fornisce evidenza delle attività svolte.
Validazione	Conferma a seguito di controllo di quanto si è in possesso (esempio dati), sostenuta da evidenze oggettive verificabili, tangibili, che i requisiti specifici previsti relativi ad un utilizzo o ad un'applicazione, sono soddisfatti.
Efficacia	Grado di realizzazione delle attività pianificate e di conseguimento dei risultati pianificati.
Efficienza	Rapporto tra i risultati ottenuti e le risorse utilizzate per ottenerle.
Infrastruttura	Base organizzativa di tipo materiale (spazi di lavoro, attrezzature, strumentazione) e immateriale (know how, software etc.), legata alla realizzazione di un determinato servizio.

Ambiente	Contesto e condizioni in cui opera un'organizzazione.
Outsourcing	Risorsa esterna.
Rischio	Effetto dell'incertezza.

Abbreviazioni

PA	Politica Aziendale per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza
MAN	Manuale Integrato, Qualità, Ambiente e Sicurezza
PG	Procedura gestionale
IO	Istruzione operativa
ST	Specifica tecnica
MOD	Modulo di registrazione informazione documentata
DG	Direttore Generale
RSGI	Responsabile del Sistema di Gestione Integrato
RSPP	Responsabile del servizio di Prevenzione e Protezione nei luoghi di Lavoro
RDP	Responsabile di Processo
RDF	Responsabile di Funzione
DC	Direttore Commerciale
DA	Direttore Amministrativo
DT	Direttore Tecnico
RAC	Responsabile Amministrazione e Contabilità
RRU	Responsabile Risorse Umane
RAL	Responsabile Acquisti e Logistica
RMC	Responsabile Marketing e Comunicazione
RGC	Responsabile Gare e Contratti
RI	Responsabile Ingegneria
RPI	Responsabile Produzione Industriale
RPS	Responsabile Produzione Service
RRM	Responsabile Risorse Materiali
RMAG	Responsabile Magazzino
RdC	Responsabile Contratto
RCT	Responsabile Cantiere
NC	Non Conformità
AP	Azione preventiva
AC	Azione correttiva

4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto

L'organizzazione ha determinato i fattori interni ed esterni rilevanti per gli indirizzi strategici e per la capacità di raggiungere gli obiettivi del proprio SGI. L'organizzazione monitora e riesamina le informazioni documentate relative ai fattori interni ed esterni rilevanti.

L'azienda ha definito il proprio contesto evidenziando:

- i prodotti ed i servizi erogati;
- il mercato di riferimento;
- i processi critici per il SGI.

L'organizzazione considera i fattori interni ed esterni (e quindi il contesto generale) che possono influenzare il conseguimento ed il mantenimento degli obiettivi di lungo periodo, allo scopo di raggiungere il successo durevole.

Il contesto, però, è in continuo mutamento, e quindi l'azienda, per gestire il contesto, punta su vari fattori, quali:

- identificazione e mitigazione dei rischi;
- azioni preventive e correttive;
- risorse appropriate (compresa la formazione continua ai dipendenti);
- flessibilità (per adattarsi al cambiamento);
- innovazione;
- miglioramento continuo.

4.2 Esigenze e aspettative delle parti interessate

L'organizzazione, al fine di garantire la soddisfazione dei requisiti cogenti, del cliente e delle parti interessate, dichiara:

- le parti interessate rilevanti per il Sistema di Gestione Integrato;
- i requisiti di tali parti interessate che sono rilevanti per il Sistema di Gestione Integrato;
- le esigenze e le aspettative (requisiti) che diventano obblighi di conformità.

L'organizzazione monitora e riesamina le informazioni che riguardano le parti interessate ed i loro requisiti.

L'organizzazione predispone uno strumento applicativo che prevede una mappa che elenca: le parti interessate; la rilevanza di ognuna di esse; le esigenze e le aspettative (ordinando per priorità).

	<h1>Manuale del Sistema di Gestione Integrato</h1>	MAN SGI – Rev. 01
		Data: 03/03/2023
		Pag. 18 di 56

4.3 Determinare il campo di applicazione del Sistema di Gestione Integrato

L'organizzazione stabilisce i confini e l'applicabilità del Sistema di Gestione Integrato considerando:

- i fattori interni ed esterni;
- i requisiti delle parti interessate rilevanti;
- le attività, i prodotti ed i servizi forniti dall'organizzazione stessa;
- gli obblighi di conformità;
- le unità organizzative, le funzioni ed i confini fisici;
- l'autorità e l'abilità ad esercitare controllo e ad influenzare le risorse.

Il campo di applicazione dell'organizzazione è conservato, mantenuto e reso disponibile tramite idonee informazioni documentate. Esso dichiara i tipi di prodotti e servizi offerti e fornisce una giustificazione per qualsiasi requisito delle norme di riferimento che l'organizzazione determina quale “non applicabile” al proprio SGI.

Naturalmente eventuali requisiti ritenuti “non applicabili” non potranno influenzare la capacità o la responsabilità dell'organizzazione di assicurare la conformità dei propri prodotti e servizi ed il livello generale di soddisfazione del cliente.



4.4 Sistema di Gestione Integrato e relativi processi

L'organizzazione per attuare, mantenere e migliorare il proprio Sistema di Gestione Integrato ha determinato i processi necessari e la loro applicazione nell'ambito della propria organizzazione stabilendo:

- gli input e gli output di tali processi;
- la sequenza e l'interconnessione tra essi;
- i criteri ed i metodi necessari ad assicurare l'efficace funzionamento e la tenuta sotto controllo dei processi (monitoraggio, misurazioni, indicatori di prestazioni);
- le risorse necessarie e la disponibilità di esse;
- le responsabilità e le autorità dei singoli processi;
- il modo di affrontare i rischi e cogliere le opportunità in conformità ai requisiti;
- la valutazione di ciascun processo e l'attuazione di ogni modifica necessaria affinché ogni processo consegua il risultato atteso;
- il miglioramento dei processi e del Sistema di Gestione Integrato.

L'organizzazione, nella misura e nelle forme necessarie:

- ha curato la stesura del Manuale di Gestione Integrato in conformità con le norme internazionali UNI EN ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, e provvede ad aggiornarlo periodicamente;
- redige, utilizza, mantiene attive ed aggiorna apposite procedure gestionali per ciascun processo aziendale;
- mantiene informazioni documentate al fine di supportare il funzionamento dei propri processi;
- conserva informazioni documentate per dimostrare che i processi sono condotti come pianificati;
- identifica i processi necessari per il SGI;
- attua il SGI applicando le procedure documentate;
- definisce le istruzioni di lavoro;
- definisce e documenta come saranno soddisfatti i requisiti della Qualità, dell'Ambiente e della Sicurezza;
- predispone una pianificazione della Qualità, dell'Ambiente e della Sicurezza coerentemente con i requisiti specifici del SGI;
- prepara i piani della Qualità, dell'Ambiente e della Sicurezza, per commesse;
- definisce le attrezzature e le apparecchiature, e specifica le risorse necessarie;
- registra quanto necessario per l'operatività del SGI;
- assicura la disponibilità delle informazioni necessarie per supportare le azioni ed il monitoraggio dei processi;
- misura, monitora ed analizza i processi, ed attua le azioni necessarie per conseguire i risultati previsti ed il miglioramento continuo.

5 LEADERSHIP

5.1 Leadership e impegno

5.1.1 Generalità

La leadership dell'organizzazione si esprime nei riguardi del sistema di gestione nei seguenti modi:

- si assume la responsabilità dell'efficacia del Sistema di Gestione Integrato, considerando fortemente l'obbligo di predisporre luoghi di lavoro sicuri, prevenendo lesioni e malattie correlate al lavoro;
- stabilisce gli obiettivi della politica per la Qualità, per l'Ambiente e per la Sicurezza e si assicura che essa sia compatibile con la direzione strategica e con il contesto stesso dell'organizzazione;
- assicura la comunicazione, la condivisione e l'applicazione della Politica;
- promuove l'utilizzo dell'approccio per processi e del Risk-Based Thinking;
- assicura le risorse necessarie e la loro disponibilità per stabilire, attuare, mantenere e migliorare il Sistema di Gestione Integrato;
- coinvolge, dirige e sostiene le risorse umane nella contribuzione all'efficacia dell'intero sistema di gestione;
- assicura che il sistema di gestione raggiunga i risultati previsti;
- promuove il miglioramento continuo;
- sostiene le altre funzioni aziendali rilevanti affinché esse esercitino correttamente la propria leadership nelle rispettive aree di competenza;
- protegge i lavoratori dalle ritorsioni a seguito della segnalazione di incidenti, pericoli, rischi e opportunità;
- assicura che l'organizzazione stabilisca e implementi processi per la consultazione e la partecipazione dei lavoratori;
- supporta l'istituzione e l'operatività dei comitati per la salute e sicurezza.

5.1.2 Focalizzazione sul cliente

L'organizzazione dimostra leadership e impegno riguardo la focalizzazione sul cliente, assicurando:

- la focalizzazione continua sulla soddisfazione dei requisiti dei clienti e di quelli cogenti applicabili;
- la determinazione dei rischi e delle opportunità che possono influenzare la conformità dei prodotti e servizi e la soddisfazione del cliente.

In particolare, l'organizzazione considera la soddisfazione del cliente come la somma tra qualità richiesta, qualità attesa e qualità latente.

5.2 Politica

5.2.1 Stabilire la politica per il SGI

L'organizzazione stabilisce, attua e mantiene una politica per il SGI:

- appropriata alle esigenze dei clienti, dell'organizzazione e della normativa cogente e volontaria, di carattere nazionale e comunitario;
- appropriata al contesto dell'organizzazione ed agli indirizzi strategici;
- che include l'impegno a rispettare tutte le leggi ed i regolamenti vigenti;
- che costituisce un quadro di riferimento per fissare gli obiettivi per la Qualità, per l'Ambiente e per la Sicurezza;
- che comprende l'impegno per il soddisfacimento dei requisiti applicabili e per il miglioramento continuo dell'efficacia del SGI, attraverso il miglioramento delle prestazioni negli ambiti della Qualità, dell'Ambiente e della Salute e Sicurezza nei luoghi di Lavoro;
- che rispetta gli indicatori di efficacia e di efficienza;
- che prevede un quadro strutturale per definire e riesaminare gli obiettivi aziendali;
- che comprende un impegno alla protezione dell'ambiente, inclusa la prevenzione dell'inquinamento e altri impegni specifici pertinenti al contesto dell'organizzazione;
- che comprende un impegno a fornire condizioni di lavoro sicure e salubri per la prevenzione di lesioni e malattie correlate al lavoro e che sia idonea allo scopo di eliminare pericoli e a ridurre rischi in ambito Salute e Sicurezza nel Lavoro.

5.2.2 Comunicare la politica per il SGI

La politica per il SGI della nostra organizzazione:

- è disponibile e mantenuta come informazione documentata;
- è comunicata, compresa e applicata all'interno dell'organizzazione;
- è disponibile per le parti interessate rilevanti, per quanto appropriato.

5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione

La leadership aziendale: ha individuato i soggetti ai quali ha assicurato responsabilità ed autorità per i ruoli loro assegnati; ha comunicato quanto stabilito all'interno ed all'esterno della propria organizzazione; si è accertata che quanto stabilito sia stato correttamente compreso e recepito.

Tale sistema dei poteri e delle responsabilità viene impiegato al fine di:

- assicurare che il Sistema di Gestione Integrato sia conforme ai requisiti delle norme internazionali relative;
- assicurare che gli output attesi vengano conseguiti tramite l'idonea applicazione dei processi stabiliti;
- assicurare la redazione di report periodici destinati alla leadership dell'organizzazione in tema di prestazioni del sistema di gestione e fornire dettagli circa eventuali opportunità di miglioramento;
- assicurare che l'intera organizzazione interna sia focalizzata sulla soddisfazione del cliente;
- assicurare che il sistema di gestione sia mantenuto valido ed integro anche quando vengono pianificate nuove azioni o attuate modifiche al sistema di gestione stesso;
- monitorare la performance del Sistema di Gestione Integrato ed i rischi connessi ai processi;
- focalizzare l'attenzione sul cliente nel proprio mercato di riferimento.

5.4 Consultazione e partecipazione dei lavoratori

La nostra organizzazione stabilisce, attua e mantiene processi per la consultazione e partecipazione dei lavoratori a tutti i livelli e funzioni applicabili. L'azienda infatti:

- fornisce modalità, tempi, formazione e risorse necessarie per la consultazione e la partecipazione;
- fornisce un accesso tempestivo a informazioni chiare, comprensibili e pertinenti sul Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza nei Luoghi di Lavoro;
- individua ed elimina gli ostacoli o le barriere alla partecipazione e riduce al minimo quelli che non possono essere rimossi;
- favorisce la consultazione dei lavoratori;
- favorisce la partecipazione dei lavoratori.

6 PIANIFICAZIONE

La pianificazione corrisponde all'operazione che serve a stabilire gli obiettivi, i processi, le risorse, i responsabili, i tempi e i criteri di valutazione dei risultati (identificando rischi e opportunità).

6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità

6.1.1 Generalità

a) Durante le fasi di pianificazione del SGI, l'organizzazione ha preso in considerazione:

- i fattori inerenti all'organizzazione ed il proprio contesto;
- le esigenze e le aspettative delle parti interessate;
- il campo di applicazione del SGI.

L'organizzazione ha determinato i rischi e le opportunità allo scopo di:

- assicurare che il sistema per la gestione consegua i risultati attesi;
- accrescere gli effetti desiderati;
- prevenire o ridurre gli effetti indesiderati;
- conseguire il miglioramento continuo.

b) Per quanto riguarda il Sistema Ambientale, l'organizzazione determina, all'interno del campo di applicazione, gli aspetti ambientali (attività aziendali che generano un impatto sull'ambiente) e gli impatti ambientali per ogni aspetto ambientale. Inoltre, la nostra azienda, determina anche gli aspetti ambientali significativi che generano un impatto aziendale significativo, valutato tramite specifici criteri. Tali aspetti e impatti significativi vengono comunicati a tutte le funzioni aziendali.

Nel determinare gli aspetti ambientali, l'organizzazione tiene conto:

- del cambiamento, che comprende sviluppi pianificati o nuovi, e attività, prodotti e servizi, nuovi o modificati;
- delle condizioni anomale e di situazioni di emergenza ragionevolmente prevedibili.

L'organizzazione mantiene informazioni documentate dei suoi:

- aspetti ambientali e impatti ambientali associati;
- aspetti ambientali significativi;
- criteri per determinare gli aspetti ambientali significativi.

c) Per quanto riguarda il Sistema della Salute e Sicurezza nei luoghi di Lavoro, l'organizzazione ha determinato i pericoli, i requisiti legali ed altri requisiti. In particolare, nella valutazione dei pericoli, l'azienda considera:

- l'organizzazione del lavoro, fattori sociali (inclusi carico di lavoro, ore di lavoro, vessazioni, molestie e intimidazioni), leadership e cultura nell'organizzazione;
- attività e situazioni di routine e non di routine (come infrastruttura, impianti, attrezzature, sostanze, prodotti e servizi, ricerca e sviluppo, collaudo, produzione, assemblaggio, costruzione, erogazione di servizi, manutenzione, smaltimento, fattori umani, modalità di esecuzione del lavoro);
- incidenti rilevanti accaduti, interni o esterni all'organizzazione, incluse le emergenze e le loro cause;
- situazioni di potenziale emergenza;
- persone (lavoratori, appaltatori, visitatori, persone che abitano vicino ai luoghi di lavoro);
- altri fattori (progettazione del lavoro adeguata ai lavoratori, situazioni nelle vicinanze dell'organizzazione correlate al lavoro, cambiamenti nell'organizzazione dei processi o nelle informazioni sui pericoli).

L'organizzazione mantiene informazioni documentate su:

- rischi e opportunità da affrontare;
- processi riguardanti le azioni per affrontare rischi e opportunità e attività di pianificazione.

L'organizzazione, inoltre:

- determina gli obblighi di conformità ed altri requisiti, relativi ai propri aspetti ambientali e che riguardano la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro;
- determina come questi obblighi e requisiti si applicano all'organizzazione;
- tiene conto di questi obblighi di conformità, e di altri requisiti, nell'istituzione, attuazione, mantenimento e miglioramento continuo del SGI.

L'organizzazione mantiene informazioni documentate sui propri obblighi di conformità.

6.1.2 Attività di pianificazione

L'organizzazione pianifica le azioni per:

- affrontare i rischi e per cogliere eventuali opportunità;
- soddisfare i requisiti legali (obblighi di conformità) e altri requisiti;
- affrontare gli aspetti ambientali significativi;
- prepararsi a rispondere alle eventuali situazioni di emergenza, in ambito SSL;
- integrare e attuare le azioni nei propri processi e per valutare l'efficacia di tali azioni.

L'organizzazione ha adottato l'approccio Risk-Based Thinking basato anche sulla norma ISO 31000 che ne fornisce le linee guida. Le fasi di gestione del rischio sono quelle indicate nel punto 0.3, le quali vengono applicate per ogni singolo sistema di gestione (Qualità, Ambiente, Sicurezza).

Le eventuali opzioni prese in considerazione dall'organizzazione per affrontare i rischi comprendono:

- evitare il rischio;

- assumere il rischio in modo da perseguire una specifica opportunità;
- rimuovere la fonte del rischio;
- modificare la probabilità o le conseguenze;
- condividere il rischio;
- ritenere il rischio sulla base di una decisione informata, ovvero farsi carico del rischio stesso in modo cosciente.

Per opportunità si intendono:

- adozione di nuove prassi;
- lancio di nuovi prodotti, espansione in nuovi mercati e indirizzamento verso nuovi clienti;
- creazione di partnership ed accordi di natura commerciale;
- utilizzo di nuove tecnologie;
- altre possibilità desiderabili e praticabili per affrontare le esigenze dell'organizzazione o dei relativi clienti;
- opportunità di migliorare le prestazioni dei singoli sistemi di gestione (es. opportunità di ridurre l'impatto ambientale, di adattare il lavoro ai lavoratori o di ridurre/eliminare i pericoli per la SSL).

	<h1>Manuale del Sistema di Gestione Integrato</h1>	MAN SGI – Rev. 01
		Data: 03/03/2023
		Pag. 26 di 56

6.2 Obiettivi per il SGI e pianificazione per il loro raggiungimento

6.2.1 Obiettivi per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza

Gli obiettivi per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza:

- sono specifici, ossia, coerenti con la politica stabilita;
- sono adatti a soddisfare i requisiti applicabili e ad aumentare la soddisfazione del cliente;
- sono fortemente pertinenti alla conformità dei prodotti e dei servizi ed all'incremento della soddisfazione del cliente e delle parti interessate;
- sono monitorati e misurabili in modo oggettivo;
- sono comunicati alle parti interessate;
- sono sempre aggiornati.

6.2.2 Attività di pianificazione per raggiungere gli obiettivi per il SGI

Nel pianificare le modalità di raggiungimento dei propri obiettivi per la Qualità, per l'Ambiente e per la Sicurezza, l'organizzazione ha determinato:

- cosa dovrà essere fatto;
- quali risorse saranno impegnate;
- chi sarà il responsabile di ciascuna azione;
- i tempi stimati di realizzazione;
- la metodologia di valutazione dei risultati finali;
- la modalità di pianificazione per il raggiungimento degli obiettivi, integrata nei processi di business dell'organizzazione.

L'organizzazione conserva e mantiene continuamente appropriate informazioni documentate sugli obiettivi per il SGI e sulle attività di pianificazione per raggiungere gli obiettivi per il SGI.

6.3 Pianificazione delle modifiche

L'organizzazione, nel momento in cui determina l'esigenza di apportare modifiche al SGI, prende in considerazione:

- le finalità delle modifiche e le loro potenziali conseguenze;
- l'integrità del Sistema di Gestione Integrato;
- la disponibilità delle risorse;
- l'allocazione o la riallocazione delle responsabilità e delle autorità.

7 SUPPORTO

7.1 Risorse

7.1.1 Generalità

L'organizzazione ha determinato e fornito le risorse, umane (persone, conoscenza organizzativa) e materiali (infrastruttura, ambiente per il funzionamento dei processi, risorse per il monitoraggio e la misurazione), necessarie per l'istituzione, l'attuazione, il mantenimento ed il miglioramento continuo del Sistema di Gestione Integrato.

L'organizzazione ha preso in considerazione: le risorse esistenti al proprio interno ed i vincoli che gravano su di esse; la necessità di acquisire risorse esterne qualora quelle interne non siano sufficienti al conseguimento di tutti gli scopi.

7.1.2 Persone

L'organizzazione ha determinato e reso disponibile le risorse umane necessarie per l'efficace attuazione del proprio sistema di gestione, per il funzionamento ed il relativo controllo dei processi interni e per assicurare il rispetto dei requisiti legali e del cliente.

L'attività di messa a disposizione delle risorse, è dettagliata mediante apposite informazioni documentate.

Nell'ambito delle "Human Resources", l'azienda considera fondamentale:

- la leadership;
- la creazione ed il mantenimento di valori condivisi;
- la crescita personale;
- la formazione (processo per trasmettere la conoscenza necessaria per svolgere un lavoro);
- l'addestramento (processo per trasmettere la competenza necessaria tramite affiancamento a personale competente);
- il lavoro di gruppo;
- il trasferimento di conoscenze (attraverso il passaggio da una conoscenza individuale ad una conoscenza aziendale).

Gli elementi nell'ambito delle Risorse Umane, sono:

- organigramma funzionale (grafico che descrive le funzioni e le gerarchie);
- job description (documento che descrive la mansione riferita all'incarico di un soggetto, indicando la funzione, i collegamenti gerarchici/funzionali, i ruoli, le responsabilità, le autorità, i requisiti minimi aziendali per la determinata posizione);
- lettera di incarico (che descrive la funzione assegnata e che deve essere nominale, datata e firmata dal top management e dal ricevente per presa/visione).

I termini della competenza sono:

- la qualifica (competenza dimostrata, necessaria per processi speciali);
- la certificazione (competenza dimostrata, stabilita da un ente terzo, come l'Organismo di Certificazione).

I requisiti minimi sono requisiti per svolgere funzioni, in termini di: scolarità (laurea/diploma); formazione; addestramento; esperienza; qualifica; certificazione.

Il processo di assicurazione della competenza del personale prevede varie fasi: esigenza di formazione e addestramento (a causa di nuovi obiettivi/requisiti minimi); programma F/A; attività di F/A; verifica efficacia F/A (schede del personale; verbali F/A).

7.1.3 Infrastruttura

L'organizzazione ha determinato, messo a disposizione e mantiene l'infrastruttura necessaria per il funzionamento dei propri processi ed al fine di conseguire la conformità dei prodotti e dei servizi.

Le seguenti infrastrutture sono mantenute in efficienza attraverso specifiche attività di controllo anche in riferimento a quanto previsto dal D.Lgs. 81/08 e s.m.i. in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro:

- edifici ed i relativi impianti dell'organizzazione;
- apparecchiature, compresi hardware e software;
- risorse per il trasporto di materiali e persone;
- tecnologie dell'informazione e comunicazione.

7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi

La direzione generale, in collaborazione con le varie funzioni aziendali, mette a disposizione e mantiene l'ambiente necessario per il funzionamento dei processi aziendali utili a conseguire la conformità dei prodotti e dei servizi.

Nel caso specifico, l'ambiente idoneo all'organizzazione consiste in una combinazione di fattori umani e fisici quali:

- condizioni sociali non discriminatorie, tranquille e non conflittuali;
- condizioni psicologiche idonee volte alla riduzione dello stress, alla prevenzione del burnout ed alla protezione emotiva;
- condizioni fisiche, influenzate da fattori come la temperatura, il calore, l'umidità, l'illuminazione, il flusso d'aria, l'igiene ed il rumore.

7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione

Il monitoraggio e la misurazione dei servizi sono utilizzati per verificare la conformità dei prodotti e servizi ai requisiti.

L'organizzazione ha determinato e messo a disposizione le risorse utili ad assicurare risultati validi ed affidabili.

Nell'organizzazione vengono utilizzate e conservate adeguate informazioni documentate come evidenza dell'efficienza delle risorse impiegate per la misurazione ed il monitoraggio quando questi siano relativi ai prodotti, ai servizi o ai requisiti stessi di sistema.

Le risorse messe a disposizione:

- sono state ritenute adatte allo scopo specifico di attività di monitoraggio e di misurazione da intraprendere;
- sono mantenute al fine di assicurare la propria continua idoneità allo scopo.

La riferibilità delle misurazioni è una componente essenziale per fornire fiducia circa la validità dei risultati di misura.

Le apparecchiature di misura dell'organizzazioni sono:

- tarate e verificate ad intervalli specificati prima e dopo l'utilizzo;
- identificate, affinché ne sia determinato lo stato;
- salvaguardate da regolazioni, danni o deterioramenti che potrebbero invalidare il loro stato di taratura e dunque alterare i conseguenti risultati di misura.

Nel caso in cui un'apparecchiatura di misura venisse riscontrata non adatta all'utilizzo previsto, l'organizzazione verifica se la validità dei risultati di misura precedenti sia stata influenzata negativamente ed intraprende, in quel caso specifico, azioni appropriate.

7.1.6 Conoscenza organizzativa

L'organizzazione ha stabilito la conoscenza minima necessaria al funzionamento dei propri processi atti a conseguire la conformità dei prodotti e dei servizi.

L'organizzazione mantiene sempre valido questo livello di conoscenza nella misura necessaria.

In previsione di sviluppi e di cambiamenti, l'organizzazione è solita considerare come acquisire o accedere ad ogni necessaria conoscenza aggiuntiva o aggiornamenti maggiormente richiesti.

La conoscenza organizzativa, generalmente maturata attraverso l'esperienza, è basata su:

- risorse interne (quali, ad esempio, la proprietà intellettuale, le conoscenze maturate con l'esperienza, le lezioni apprese da precedenti progetti che hanno avuto esito positivo e le risultanze dai progressi miglioramenti continui);
- risorse esterne (come, ad esempio, le normative e la raccolta di conoscenze da clienti esterni o fornitori).

7.2 Competenza

L'organizzazione ritiene che la competenza dei propri collaboratori sia un elemento strategico indispensabile per il raggiungimento dei risultati attesi del Sistema di Gestione Integrato e per questo motivo:

- ha determinato le competenze necessarie per le risorse umane che svolgono le attività lavorative sotto il proprio controllo e che potenzialmente potrebbero influenzare le prestazioni e l'efficacia dei risultati del Sistema di Gestione Integrato;
- ha puntualmente verificato che le suddette risorse siano competenti sulla base di livello di istruzione e di formazione ed esperienze appropriate;
- assicura azioni per lo sviluppo delle professionalità a tutti i livelli aziendali, compresi quelli periferici e ne valuta i risultati;
- conserva appropriate informazioni documentate quale evidenza delle competenze.

7.3 Consapevolezza

L'organizzazione assicura che le risorse umane che svolgono un'attività lavorativa sotto il proprio controllo siano consapevoli:

- della politica per la Qualità, l'Ambiente e la Salute e Sicurezza nei luoghi di Lavoro;
- degli obiettivi pertinenti al SGI, per la parte di propria competenza;
- del proprio contributo all'efficacia del sistema di gestione, compresi i benefici derivanti dal miglioramento continuo delle prestazioni;
- delle implicazioni derivanti dal non essere conformi ai requisiti del sistema di gestione stesso, compreso il mancato adempimento degli obblighi di conformità;
- degli aspetti ambientali significativi e degli impatti ambientali effettivi o potenziali;
- degli incidenti che li riguardano e dei risultati dell'analisi delle relative cause;
- dei pericoli, dei rischi per la SSL e delle relative azioni che li riguardano;
- della capacità di allontanarsi da situazioni lavorative che rappresentano un pericolo grave e immediato per la loro salute, nonché delle disposizioni per tutelarli da conseguenze ingiustificate, qualora lo facciano.

7.4 Comunicazione

L'organizzazione ha stabilito che le comunicazioni interne ed esterne che hanno una relazione con il Sistema di Gestione Integrato devono sempre prevedere:

- l'oggetto esatto delle comunicazioni;
- quando effettuare le specifiche comunicazioni;
- chi sono i destinatari finali delle comunicazioni;
- una chiara metodologia comunicativa;
- l'indicazione corretta di chi sta effettuando codeste comunicazioni.

Per quanto riguarda il Sistema Ambientale, l'organizzazione, nell'ambito della comunicazione:

- tiene conto dei propri obblighi di conformità;
- assicura che l'informazione ambientale comunicata sia coerente con l'informazione generata all'interno del proprio SGA, e che sia affidabile;
- comunica internamente informazioni pertinenti al SGA fra i differenti livelli e le diverse funzioni, compresi i cambiamenti al SGA, come appropriato;
- assicura che i suoi processi di comunicazione permettano alle persone dell'organizzazione di contribuire al miglioramento continuo;
- comunica esternamente informazioni pertinenti al SGA (come stabilito dai processi di comunicazione dell'organizzazione e come richiesto dai propri obblighi di conformità);
- conserva informazioni documentate quale evidenza delle proprie comunicazioni, come appropriato.

Per quanto riguarda il Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro, l'organizzazione, nell'ambito della comunicazione:

- tiene conto dei propri requisiti legali e di altri requisiti;
- assicura che le informazioni relative alla SSL da comunicare siano coerenti con le informazioni generate all'interno del sistema di gestione per la SSL, e che siano affidabili;
- comunica internamente le informazioni pertinenti al sistema di gestione per la SSL, fra i differenti livelli e le diverse funzioni dell'organizzazione, compresi i cambiamenti al sistema di gestione per la SSL, per quanto appropriato;
- assicura che i processi di comunicazione consentano ai lavoratori di contribuire al miglioramento continuo;
- comunica esternamente le informazioni pertinenti al sistema di gestione per la SSL, come stabilito dai processi di comunicazione dell'organizzazione e tenendo in considerazione i propri requisiti legali ed altri requisiti.

7.5 Informazioni documentate

7.5.1 Generalità

Il sistema di Gestione Integrato in uso presso codesta organizzazione comprende:

- tutte le informazioni documentate obbligatorie e richieste dalle norme internazionali;
- le informazioni documentate che l'organizzazione ritiene necessarie per l'efficacia del SGI.

Le informazioni documentate sono identificate attraverso:

- un titolo ed un codice di riferimento;
- la data di emissione e le date di successiva ed eventuale revisione;
- i riferimenti delle funzioni interne che hanno partecipato alla redazione delle stesse e quelle che le hanno approvate.

7.5.2 Creazione e aggiornamento

Durante la fase di redazione ed aggiornamento delle informazioni documentate, l'organizzazione assicura:

- un' appropriata identificazione e descrizione mediante titolo e data;
- l'indicazione dell'autore principale e dei partecipanti alle eventuali revisioni periodiche;
- un formato appropriato, come per esempio la lingua che deve essere idonea alla comprensione delle diverse tipologie di destinatari;
- un formato fisico appropriato (cartaceo e/o informatico);
- un corretto processo di riesame e di approvazione in merito all'idoneità ed all'adeguatezza.

7.5.3 Controllo delle informazioni documentate

L'organizzazione tiene scrupolosamente sotto controllo le informazioni documentate richieste dal Sistema di Gestione Integrato e dalle norme internazionali al fine di assicurare che:

- esse siano disponibili e idonee all'utilizzo, dove e quando necessario;
- esse siano adeguatamente protette e salvaguardate da perdita di riservatezza, utilizzo improprio o perdita di integrità.

Per tenere sotto controllo le informazioni documentate, l'organizzazione intraprende le seguenti attività:

- distribuzione, accesso, reperimento ed utilizzo;
- archiviazione e preservazione, compreso il mantenimento del livello di leggibilità;
- tenuta sotto controllo delle modifiche (esempio: controllo delle revisioni);
- archiviazione e catalogazione;
- conservazione ed eliminazione.

Le informazioni documentate di origine esterna che, sono state definite dall'organizzazione come necessarie per la pianificazione e per il funzionamento del Sistema di Gestione Integrato, vengono sempre identificate in modo appropriato e tenute sotto controllo.

Le informazioni documentate sono conservate come evidenza di conformità e sono protette da alterazioni volontarie ed involontari.

Le informazioni documentate sono:

- disponibili alla risorsa interessata (destinatario) nel momento idoneo;
- adeguatamente protette.

A tal proposito, relativamente alle informazioni documentate digitali, l'azienda impiega il sistema dei permessi per attribuire a taluni file l'attributo di "sola visione" rendendone così impossibile la modifica.

Le informazioni documentate di origine esterna, ritenute necessarie per la pianificazione e conduzione del SGI, sono identificate e tenute sotto controllo.

7.6 Fasi di gestione dei documenti

Le fasi di gestione dei documenti sono: classificazione; identificazione; gestione (emissione, distribuzione, archiviazione, modifica, annullamento e sostituzione).

a) *Classificazione*

I documenti possono essere: prescrittivi; di registrazione; di data base.

I documenti prescrittivi sono: manuale della qualità (livello 1); procedure gestionali (livello 2); procedure tecniche (istruzioni operative/livello 3); moduli in bianco (per registrare i dati/livello 4). Il manuale per la qualità rappresenta le impostazioni generali (linee guida) del SGQ. Le procedure gestionali sono impostazioni specifiche che si basano su: schemi di flusso, tabellari e di testo (per definire le fasi); documenti (emessi). Esse prevedono: riesame; approvazione; revisione. Le procedure tecniche sono istruzioni operative che descrivono le operazioni nello specifico (es. modalità di utilizzo del carrello). Esse prevedono: riesame, approvazione e revisione.

I documenti di registrazione sono moduli compilati come: certificati; verbali (di audit, di riesame di direzione, ecc.). Le registrazioni sono informazioni documentate che evidenziano ciò che si è fatto e la conformità ai requisiti.

I documenti di data base possono essere: raccolta delle norme; raccolta delle leggi; cataloghi dei fornitori; manuali delle apparecchiature.

b) *Identificazione:*

L'identificazione avviene evidenziando:

- la data;
- il numero progressivo;
- la sigla (numerica o alfanumerica);
- l'indice di revisione (viene inserito solo se già esiste un documento con quel numero).

L'identificazione tramite sigla alfa numerica (es. di commessa) prevede 4 campi:

- I campo, costituito da elementi numerici che indicano il numero Progressivo (es. 01);
- II campo, che prevede elementi letterali e numerici che identificano la tipologia di documento (es. Modulo1/MOD 01);
- III campo, che prevede elementi numerici che identificano la procedura di riferimento (es. 05/Gestione Risorse Umane);
- IV campo, che prevede due campi numerici che indicano lo stato di revisione (es. rev. 00).

Esempio identificazione modulo con sigla alfa numerica: 01 MOD 01 - 01 - Rev.00.

c) *Gestione documenti:* l'emissione dei documenti prevede 3 fasi:

- redazione (fase affidata al progettista);
- verifica tecnica (affidata al capo-progettista);
- autorizzazione aziendale (affidata al top management).

La distribuzione può essere:

- libera (senza necessità di registrare il nominativo);
- controllata (con lista di distribuzione scritta, garantendo la ricezione della revisione).

La distribuzione controllata può essere:

- semplice;
- numerata (copie nominative e numerate).

La distribuzione di documenti cartacei avviene con:

- lista di distribuzione;
- consegna del documento;
- firma del destinatario/ricevente.

La distribuzione di documenti elettronici, invece, avviene con:

- e-mail di comunicazione (inviando il documento in allegato);
- e-mail di avviso di lettura documento (da parte del destinatario).

L'archiviazione prevede 3 tipi di archivio:

- archivio vigente (comprendente revisioni valide);
- archivio storico (comprendente revisioni superate);
- archivio morto (non controllato, in cui le revisioni hanno superato il tempo di conservazione).

La modifica rappresenta la fase di modificazione del documento emesso.

L'annullamento del documento è richiesto da chi ha la responsabilità di approvare il documento.

Il responsabile archivio deve: eliminare il documento dall'archivio vigente; trasferire il documento nell'archivio storico (e sul dossier riportare la dicitura “annullato”); informare i destinatari che il documento è stato annullato; curare la distruzione delle relative copie.

La sostituzione del documento è richiesta da chi ha la responsabilità di approvare il documento.

Il responsabile dell'archivio deve apportare la dicitura “annullato e sostituito”.

8 ATTIVITA' OPERATIVE

8.1 Pianificazione e controllo operativi

I processi aziendali necessari per soddisfare i requisiti per la fornitura di prodotti e l'erogazione dei servizi sono pianificati, attuati e tenuti sotto controllo.

In particolare, sono realizzate azioni per:

- determinare i requisiti per ciascun prodotto e servizio;
- definire i criteri idonei per i processi e per l'accettazione dei prodotti e servizi;
- determinare le risorse necessarie per conseguire la conformità ai requisiti relativi ai prodotti e servizi;
- tenere sotto controllo i processi in conformità ai criteri;
- curare la redazione, la protezione e l'aggiornamento di adeguate informazioni documentate al fine di verificare che i processi siano stati attuati come pianificato e per dimostrare la conformità dei prodotti e dei servizi ai relativi requisiti.

Le risultanze di tale pianificazione sono state ritenute idonee alle attività operative dell'organizzazione la quale provvede, inoltre, a tenere sotto controllo le modifiche pianificate ed a riesaminare le conseguenze dei cambiamenti involontari, intraprendendo azioni per mitigare gli effetti negativi, quando e se necessario.

La tenuta sotto controllo dei processi è assicurata da questa organizzazione anche quando questi siano affidati all'esterno (Rif. Manuale, punto 8.4).

8.2 Requisiti per i prodotti e servizi

8.2.1 Comunicazione con il cliente

Per la Vuolo Taddeo srl, la comunicazione con il cliente comprende:

- la fornitura di informazioni relative ai prodotti e servizi;
- la gestione delle richieste, contratti o ordini, comprese le modifiche;
- l'ottenimento, dal cliente, di informazioni di ritorno relative ai prodotti e servizi, compresi i reclami del cliente stesso;
- la gestione o la tenuta sotto controllo della proprietà del cliente;
- la definizione di specifici requisiti per le azioni di emergenza, quando pertinente.

8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi

L'organizzazione ha determinato i requisiti dei prodotti e dei servizi da offrire ai clienti ed ha verificato:

- che sia stato definito ogni requisito cogente applicabile e ogni requisito ritenuto necessario dall'organizzazione stessa;
- che i requisiti, compresi quelli cogenti, siano resi disponibili alle parti interessate;
- che essa sia in grado di corrispondere a quanto dichiarato in relazione ai prodotti e servizi.

8.2.3 Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi

Al fine di assicurare il possesso della capacità di soddisfare i requisiti dei prodotti e dei servizi offerti, l'organizzazione conduce uno specifico riesame generale che comprende i requisiti:

- specificati dal cliente, compresi quelli relativi alle attività di consegna e post-consegna;
- non stabiliti dal cliente, ma necessari per l'utilizzo specificato o atteso (quando conosciuto);
- specificati dall'organizzazione;
- cogenti, applicabili ai prodotti e servizi;
- relativi al contratto che differiscono da quelli espressi in precedenza.

Nel caso in cui il cliente non fornisca una dichiarazione documentata dei propri requisiti, è sempre l'organizzazione a formalizzarli ed a sottoporli al cliente al fine di ottenere una esplicita accettazione.

L'organizzazione conserva informazioni documentate sui risultati del riesame.

8.2.4 Modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi

Nel caso di modifica dei requisiti relativi ai prodotti o ai servizi, l'organizzazione aggiorna le informazioni documentate affinché le risorse umane coinvolte siano consapevoli in merito ai requisiti modificati.

8.3 Progettazione e sviluppo dei prodotti e servizi

8.3.1 Generalità

L'organizzazione ha stabilito un processo di progettazione e sviluppo appropriato per assicurare la successiva fornitura di prodotti ed erogazione di servizi.

8.3.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo

Per determinare le fasi ed i controlli relativi alla progettazione e sviluppo, l'organizzazione considera:

- la natura, la durata e la complessità delle attività di progettazione e sviluppo;
- le fasi necessarie del processo, compresi i riesami della progettazione e sviluppo applicabili;
- le attività necessarie di verifica e validazione della progettazione e sviluppo;
- le responsabilità e le autorità coinvolte nel processo di progettazione e sviluppo;
- le eventuali esigenze di risorse interne ed esterne per la progettazione e sviluppo dei prodotti e dei servizi;
- le esigenze della tenuta sotto controllo delle relazioni tra le risorse umane coinvolte nel processo;
- le esigenze di coinvolgere i clienti e gli utilizzatori nel processo stesso;
- i requisiti per la successiva fornitura dei prodotti ed erogazione dei servizi;
- il livello di controllo del processo di progettazione e sviluppo atteso dai clienti e dalle altre parti interessate rilevanti;
- le informazioni documentate necessarie al fine di documentare che i requisiti relativi al processo sono stati soddisfatti.

8.3.3 Input alla progettazione e sviluppo

L'organizzazione ha determinato i requisiti essenziali per le specifiche tipologie di prodotto o servizio da progettare e successivamente sviluppare tenendo in considerazione:

- i requisiti prestazionali e funzionali;
- le informazioni derivanti da precedenti e analoghe attività di progettazione e sviluppo;
- i requisiti cogenti;
- le norme o i codici di condotta che l'organizzazione si è impegnata a mettere in atto;
- le potenziali conseguenze di guasto dovute alla natura dei prodotti e servizi.

L'organizzazione si assicura sempre che gli elementi in ingresso siano adeguati (alla finalità del processo), completi ed univoci.

Eventuali conflitti tra elementi vengono affrontati e risolti.

L'organizzazione conserva adeguate informazioni documentate riguardo gli elementi in ingresso alla progettazione e sviluppo.

8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo

L'organizzazione effettua controlli sul processo di progettazione e sviluppo per assicurare che:

- siano definiti i risultati da conseguire;
- siano condotti riesami allo scopo di valutare la capacità dei risultati della progettazione e sviluppo di soddisfare i requisiti;
- siano condotte attività di verifica per assicurare che gli output della progettazione e sviluppo soddisfino i requisiti in ingresso;
- siano condotte attività di validazione periodica per assicurare che i prodotti e servizi risultanti soddisfino i requisiti per l'applicazione specificata o per l'utilizzo previsto;
- sia intrapresa ogni azione necessaria su problemi determinati durante i riesami o durante le attività di verifica e validazione.

L'organizzazione utilizza e conserva adeguate informazioni documentate riguardo le attività relative ai controlli del processo di progettazione e sviluppo.

8.3.5 Output della progettazione e sviluppo

L'organizzazione assicura che gli elementi in uscita della progettazione e sviluppo:

- soddisfino i requisiti dei relativi elementi in ingresso;
- siano idonei per i successivi processi di fornitura di prodotti ed erogazione di servizi;
- comprendano o facciano riferimento ai requisiti di monitoraggio e di misurazione (per quanto appropriato) ed ai criteri di accettazione;
- specifichino le caratteristiche dei prodotti e dei servizi che sono essenziali per le relative finalità previste e per la loro sicura ed appropriata fornitura o erogazione.

L'organizzazione utilizza e conserva adeguate informazioni documentate riguardo gli elementi in uscita alla progettazione e sviluppo.

8.3.6 Modifiche della progettazione e sviluppo

Tutte le fasi del processo sono verificate, validate e/o approvate dalla funzione che ne ha autorità.

L'organizzazione identifica, riesamina e tiene sotto controllo tutte le modifiche effettuate durante o successivamente alla fase di progettazione e sviluppo di prodotti e servizi al fine di assicurare che non vi siano impatti negativi sulla conformità ai requisiti a monte stabiliti.

L'organizzazione utilizza e conserva adeguate informazioni documentate riguardo le modifiche della progettazione e sviluppo con specifici richiami ai risultati dei riesami, alle autorizzazioni delle singole modifiche ed alle azioni intraprese per prevenire impatti negativi.

8.4 Controllo dei processi prodotti e servizi forniti dall'esterno

8.4.1 Generalità

Per assicurare che i processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno siano conformi ai requisiti, l'organizzazione determina specifici controlli sui processi nel caso in cui:

- prodotti e servizi di fornitori esterni sono destinati ad essere incorporati nei prodotti e servizi forniti dall'organizzazione stessa;
- prodotti e servizi di fornitori esterni sono direttamente forniti ai clienti per conto dell'organizzazione;
- un processo, o una sua parte, viene fornito da un fornitore esterno quale esito di una decisione dell'organizzazione.

L'organizzazione ha determinato ed applicato criteri specifici per la valutazione, selezione e monitoraggio delle prestazioni.

L'organizzazione utilizza e conserva adeguate informazioni documentate riguardanti queste specifiche attività.

8.4.2 Tipo ed estensione del controllo

L'organizzazione assicura che i processi forniti dall'esterno non influenzino negativamente la capacità della stessa di rilasciare con regolarità ai propri clienti prodotti e servizi conformi.

In particolare, l'organizzazione:

- assicura il controllo del proprio Sistema di Gestione Integrato realizzato;
- definisce a monte i controlli che intende applicare al fornitore esterno;
- tiene in considerazione la capacità di soddisfare i requisiti dei clienti e quelli cogenti applicabili, oltre che l'efficacia dei controlli attuati dal fornitore esterno;
- determina attività di verifica necessarie ad assicurare che i processi in questione soddisfino i requisiti.

8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni

L'organizzazione comunica ai fornitori esterni:

- i processi, prodotti e servizi da fornire;
- l'approvazione di prodotti, servizi, metodi, processi ed apparecchiature;
- l'approvazione del rilascio di prodotti e servizi;
- la competenza necessaria alla fornitura, comprese le eventuali qualifiche delle risorse umane;
- le interazioni fra il fornitore esterno e l'organizzazione stessa;
- il controllo ed il monitoraggio da applicare sulle prestazioni del fornitore esterno da parte dell'organizzazione;
- le attività di verifica o di validazione che l'organizzazione intende effettuare presso le sedi del fornitore esterno.

8.5 Produzione ed erogazione di servizi

8.5.1 Controllo della produzione ed erogazione di servizi

L'organizzazione attua la produzione e l'erogazione di servizi in condizioni controllate. Le condizioni controllate comprendono:

- la disponibilità di informazioni documentate (che definiscono le caratteristiche dei prodotti da realizzare, dei servizi da erogare o delle attività da conseguire, ed i risultati da conseguire);
- la disponibilità e l'utilizzo di idonee risorse per il monitoraggio e la misurazione;
- l'attuazione di attività di monitoraggio e misurazione in fasi appropriate, per verificare che i criteri siano stati soddisfatti;
- l'utilizzo di infrastrutture e ambienti idonei per il funzionamento dei processi;
- la designazione di persone competenti, comprese le eventuali qualifiche richieste;
- la validazione della capacità di conseguire i risultati pianificati per i processi di produzione ed erogazione di servizi;
- l'attuazione di azioni atte a prevenire l'errore umano;
- l'attuazione di attività di rilascio, consegna e post-consegna.

8.5.2 Identificazione e rintracciabilità

L'organizzazione utilizza mezzi idonei per identificare gli output quando ciò è necessario per assicurare la conformità dei prodotti e dei servizi.

8.5.3 Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni

L'organizzazione identifica, protegge e salvaguarda ogni proprietà del cliente. L'organizzazione, inoltre, conserva adeguate informazioni documentate nel caso di perdita/danneggiamento della proprietà del cliente.

8.5.4 Preservazione

L'organizzazione assicura la preservazione degli elementi in uscita durante il processo di produzione ed erogazione dei servizi per assicurare la conformità ai requisiti.

8.5.5 Attività post-consegna

L'organizzazione rispetta i requisiti relativi alle attività di post-vendita inerenti ai prodotti ed ai servizi prendendo in considerazione:

- requisiti cogenti;
- eventuali conseguenze indesiderate associate ai propri prodotti e servizi;
- natura, utilizzo e durata di vita attesa dei propri prodotti e servizi;
- i requisiti del cliente;

	<h1>Manuale del Sistema di Gestione Integrato</h1>	MAN SGI – Rev. 01
		Data: 03/03/2023
		Pag. 43 di 56

- le informazioni di ritorno da parte del cliente.

8.5.6 Controllo delle modifiche

L'organizzazione riesamina e tiene sotto controllo le modifiche relative al processo di produzione e erogazione dei servizi al fine di assicurare la continua conformità ai requisiti.

L'organizzazione impiega e conserva idonee informazioni documentate che descrivono i risultati dei riesami delle modifiche, le persone che autorizzano queste ultime e, più in generale, qualsiasi azione necessaria derivante dal riesame.

8.6 Rilascio di prodotti e servizi

L'organizzazione attua quanto pianificato per verificare che i requisiti dei prodotti e dei servizi siano stati soddisfatti.

Il rilascio dei prodotti e l'erogazione dei servizi al cliente non vengono mai effettuati prima che quanto pianificato sia stato completato in modo soddisfacente.

L'organizzazione impiega e conserva idonee informazioni documentate circa il rilascio dei prodotti e servizi che comprendono sempre:

- l'evidenza della conformità ai criteri di accettazione;
- la riferibilità alle persone autorizzate al rilascio.



8.7 Controllo degli output non conformi

Gli output non conformi ai requisiti sono identificati e tenuti sotto controllo dall'organizzazione in modo da prevenirne l'utilizzo o la consegna involontaria.

L'organizzazione intraprende appropriate azioni in base alla natura delle non conformità ed all'effetto di queste ultime sulla conformità dei prodotti e dei servizi. Le azioni si applicano anche ai prodotti e servizi riscontrati non conformi dopo la consegna dei prodotti oppure durante, o dopo, l'erogazione dei servizi.

L'organizzazione tratta gli output non conformi in uno dei seguenti modi:

- correzione;
- contenimento, restituzione o sospensione della fornitura dei prodotti e servizi;
- informazione al cliente;
- ottenimento di autorizzazioni per l'accettazione in concessione.

Una volta che gli output non conformi vengono corretti, viene nuovamente verificata la conformità ai requisiti.

L'organizzazione utilizza e conserva adeguate informazioni documentate che:

- descrivono le non conformità;
- descrivono le azioni adottate;
- descrivono ogni concessione ottenuta;
- identificano l'autorità che decide le azioni in riferimento alle non conformità.

	<h1>Manuale del Sistema di Gestione Integrato</h1>	MAN SGI – Rev. 01
		Data: 03/03/2023
		Pag. 45 di 56

8.8 Aspetti specifici del SGA nella sezione “Attività operative”

In riferimento al punto 8.1 (Attività Operative) della norma internazionale UNI EN ISO 14001:2015, nell’ambito del sistema di gestione ambientale, sono realizzate azioni per:

- stabilire controlli per assicurare i requisiti ambientali nei processi di progettazione e sviluppo per il prodotto o servizio;
- determinare i requisiti ambientali per l’approvvigionamento di prodotti e servizi;
- comunicare i propri requisiti ambientali pertinenti ai fornitori esterni;
- fornire informazioni sugli impatti ambientali significativi dei prodotti o servizi, nelle fasi di consegna, utilizzo, trattamento di fine vita e smaltimento finale.

L’organizzazione conserva e mantiene le informazioni documentate relative alla pianificazione e controllo nella misura necessaria per garantire la conformità tra pianificazione ed attuazione dei processi.

In riferimento al punto 8.2 (Attività Operative) della norma internazionale UNI EN ISO 14001:2015, l’organizzazione ha stabilito un processo per rispondere alle potenziali situazioni di emergenza, in ambito ambientale. L’organizzazione, infatti, attraverso tale processo, determina:

- azioni per prevenire o mitigare impatti ambientali negativi;
- azioni per prevenire o mitigare le conseguenze di azioni di emergenza;
- reazioni a situazioni di emergenza reali;
- controlli di prova su azioni di risposta alle emergenze;
- riesami e revisioni periodiche sui processi e sulle azioni di risposta pianificate;
- formazione pertinente all’emergenza (alle parti interessate pertinenti).

L’organizzazione conserva e mantiene informazioni documentate in merito alla risposta alle emergenze.

8.9 Aspetti specifici del SGS nella sezione “Attività operative”

L'organizzazione, per soddisfare i requisiti del SGS, attua azioni per (punto 8.1.1 ISO 45001):

- stabilire i criteri per i processi;
- attuare il controllo dei processi in conformità ai criteri;
- conservare e mantenere informazioni documentate in merito ai processi effettuati;
- adattare il lavoro ai lavoratori.

L'organizzazione stabilisce e mantiene processi per eliminare pericoli e per ridurre i rischi per il SGS, attuando azioni che riguardano (punto 8.1.2 ISO 45001):

- l'eliminazione di pericoli;
- la sostituzione di processi, attività operative, materiali o attrezzature (considerando processi, attività, materiali e attrezzature meno pericolosi);
- l'utilizzo di misure tecnico-progettuali e la riorganizzazione del lavoro;
- l'utilizzo di misure di tipo amministrativo, compresa la formazione;
- l'utilizzo di adeguati dispositivi di protezione individuale (DPI).

L'organizzazione stabilisce processi per gestire il cambiamento, considerando (8.1.3 ISO 45001):

- nuovi prodotti, servizi e processi;
- cambiamenti nei requisiti legali e altri requisiti;
- cambiamenti nelle conoscenze o informazioni su pericoli e rischi per il SGS;
- sviluppi nella conoscenza e nella tecnologia.

L'organizzazione stabilisce, attua e mantiene processi per controllare l'approvvigionamento di prodotti e servizi allo scopo di assicurare la conformità con il SGS (punto 8.1.4.1 ISO 45001).

In riferimento al punto 8.2 della norma internazionale UNI EN ISO 45001, l'organizzazione stabilisce, attua e mantiene processi per rispondere alle emergenze, attuando attività come:

- stabilire una risposta pianificata alle situazioni di emergenza, compreso l'intervento di primo soccorso;
- fornire formazione;
- effettuare esercitazioni per valutare la capacità di reazione alle emergenze;
- valutare le prestazioni e sottoporre a revisione la modalità di risposta alle emergenze;
- comunicare e fornire informazioni pertinenti a tutti i lavoratori sui loro obblighi e responsabilità;
- comunicare informazioni pertinenti agli appaltatori.

L'organizzazione conserva e mantiene informazioni documentate sui processi e sui piani per rispondere alle emergenze.

9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione

9.1.1 Generalità

Il monitoraggio è la determinazione dello stato di un sistema, di un processo, di un'attività, di un prodotto. La misurazione è la determinazione di un valore (di una grandezza).

L'indicatore della qualità rappresenta lo strumento per valutare un fenomeno a livello qualitativo e quantitativo (deve essere pertinente, pratico ed economico).

Gli indicatori possono essere:

- di efficacia (per valutare la conformità ai risultati, come i KPI, i Key Performance Indicators, che misurano il progresso verso gli obiettivi organizzativi);
- di efficienza (per valutare le risorse utilizzate in base agli obiettivi raggiunti).

Gli indicatori possono essere rappresentati da:

- misura quantitativa;
- rapporto;
- tasso o percentuale;
- scala quantitativa o qualitativa;
- simbolistica.

Gli indicatori, inoltre, possono essere:

- iniziali (es. qualità dei materiali o dei servizi forniti da fornitori);
- intermedi (es. indicatori relativi alle non conformità in un intervallo di tempo);
- finali (es. indicatori relativi alla soddisfazione del cliente).

Esempi di indicatori possono essere: adeguamento al planning (area progetto); costi per danni o tempi di consegna (area approvvigionamento); eccesso di tempo di lavorazione/fermate di produzione/scarti intermedi (area produzione); costi per sosta magazzino (area magazzino); resi/assistenza in garanzia (area servizio); rapporto con la prestazione della concorrenza/soddisfazione del cliente (area marketing).

L'organizzazione, al fine di controllare l'efficacia del proprio Sistema di Gestione Integrato, ha determinato:

- cosa è necessario monitorare e misurare, compreso:
 - la misura in cui sono soddisfatti i requisiti legali ed altri requisiti;
 - le attività e le operazioni relative ai pericoli, ai rischi ed alle opportunità identificati;
 - i progressi verso il raggiungimento degli obiettivi dell'organizzazione per il SGI;
 - l'efficacia dei controlli operativi e di altri controlli;

- le metodologie di monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione necessari al fine di assicurare validi risultati;
- i criteri per valutare la prestazione ambientale e gli indicatori appropriati;
- quando il monitoraggio e la misurazione devono essere eseguiti (periodicità delle misurazioni);
- quando e da chi i risultati del monitoraggio e della misurazione devono essere analizzati e valutati.

L'organizzazione ha valutato le prestazioni e l'efficacia del proprio Sistema di Gestione Integrato.

L'azienda adotta e conserva appropriate informazioni documentate quale evidenza dei risultati.

L'organizzazione assicura l'operazione di taratura e di manutenzione per le attrezzature che servono per la misurazione delle prestazioni ambientali.

La nostra azienda, dopo aver valutato la propria prestazione ambientale e l'efficacia del SGA, provvede a comunicare i risultati, sia internamente, sia esternamente.

L'organizzazione, inoltre, conserva e mantiene le informazioni documentate relative alle attività di monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione.

9.1.2 Soddisfazione del cliente

L'organizzazione tiene sotto controllo la percezione del cliente ed il suo grado di soddisfazione riguardo il grado in cui le sue esigenze ed aspettative sono state soddisfatte.

Le informazioni derivano da:

- indagini sui clienti e questionari a loro sottoposti;
- dati relativi alla Qualità, all'Ambiente ed alla Sicurezza, dei prodotti consegnati e servizi erogati;
- dati di penetrazione nei mercati;
- feedback e commenti trasmessi dai clienti all'organizzazione, in modo diretto;
- dati sulla garanzia concessa;
- dati riguardanti le opinioni dei venditori.

La soddisfazione del cliente viene tenuta sotto controllo mediante il processo di Customer Relationship Management (CRM).

9.1.3 Analisi e valutazione

L'organizzazione analizza e valuta tutti i dati e le informazioni che emergono dal monitoraggio e dalla misurazione.

Codesti risultati sono utilizzati per:

- dimostrare la conformità dei prodotti e dei servizi ai requisiti specificati e intraprendere azioni se necessario;
- determinare la frequenza e i metodi per valutare la conformità;
- incrementare il grado di soddisfazione del cliente;

- dimostrare le prestazioni e l'efficacia del Sistema di Gestione Integrato;
- dimostrare che quanto pianificato è stato poi effettivamente realizzato;
- valutare l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità;
- valutare le prestazioni dei fornitori esterni;
- mantenere conoscenza e comprensione del proprio stato di conformità (comprendendo anche la conformità ai requisiti legali ed altri requisiti);
- individuare l'esigenza di miglioramento del Sistema di Gestione Integrato.

L'organizzazione conserva e mantiene informazioni documentate quale evidenza dei risultati dell'analisi e valutazione della conformità.

9.2 Audit interno

Ad intervalli pianificati, l'organizzazione conduce audit interni per valutare i punti di forza e di debolezza, oltre che per fornire informazioni finalizzate ad accertare che il Sistema di Gestione Integrato:

- sia conforme ai requisiti del SGI, propri dell'organizzazione;
- sia conforme ai requisiti delle norme internazionali;
- sia efficacemente attuato e mantenuto.

Gli audit interni sono condotti da personale appositamente formato (interno e/o esterno) secondo le prescrizioni della norma UNI EN ISO 19011:2018.

La scelta degli auditor e la conduzione degli audit devono assicurare l'imparzialità e l'obiettività del processo di audit.

L'organizzazione:

- pianifica, stabilisce, mette in atto e mantiene programmi di audit comprensivi di frequenza, metodologia, responsabilità, requisiti di pianificazione e reporting, che tengono in considerazione l'importanza dei processi coinvolti, i cambiamenti che influiscono sull'organizzazione ed i risultati degli audit precedenti;
- definisce i criteri ed il campo di applicazione per ciascun audit;
- seleziona gli auditor e conduce gli audit in modo tale da assicurare l'obiettività ed imparzialità del processo di audit;
- assicura che i risultati degli audit siano riportati al pertinente livello direzionale e che i risultati pertinenti degli audit siano riportati ai lavoratori, e, ove istituiti, ai rappresentanti dei lavoratori e ad altre parti interessate pertinenti;
- adotta correzioni ed azioni correttive appropriate senza ritardi;
- migliora in modo continuo le prestazioni in termini di SGI;
- conserva adeguate informazioni documentate quale evidenza dell'attuazione del programma di audit e dei risultati di audit.

Tab.5 – Audit interno

Costituzione del gruppo di auditing	Definizione del programma annuale	Attuazione del programma annuale
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Identificazione e verifica dei requisiti del gruppo di audit e del Responsabile della funzione di Audit;</i> • <i>assegnazione dell'incarico.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Definizione degli obiettivi del Piano di Audit;</i> • <i>definizione del Piano di Audit;</i> • <i>attuazione del Piano di Audit;</i> • <i>monitoraggio del Piano di Audit;</i> • <i>riesame e miglioramento del piano di audit.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Preparazione delle attività di Audit (redazione Piano di Audit e assegnazione delle aree di verifica);</i> • <i>conduzione delle attività di Audit;</i> • <i>preparazione e distribuzione del Rapporto di Audit.</i>

Gli audit interni possono portare alla rilevazione di Non Conformità (NC): in tale caso la Direzione, supportata dal RSGI, procederà ad intraprendere azioni di risoluzione ed a verificarne l'attuazione e l'efficacia. Le rilevazioni raccolte con le relazioni finali degli audit interni entrano a far parte del riesame periodico del SGI aziendale, condotto dalla Direzione.

L'attività di Internal Auditing dell'organizzazione ha lo scopo di verificare: la conformità dei requisiti propri dell'organizzazione, relativi al suo Sistema di Gestione Integrato; la conformità ai requisiti delle norme UNI EN ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.

9.3 Riesame di Direzione

9.3.1 Generalità

L'alta direzione, ad intervalli pianificati, effettua un riesame generale del Sistema di Gestione Integrato al fine di assicurarne la continua idoneità, adeguatezza ed efficacia, nonché l'allineamento agli indirizzi strategici dell'organizzazione.

A titolo esemplificativo sono argomenti del Riesame della Direzione:

- l'adeguatezza del Sistema di Gestione Integrato;
- l'efficienza del Sistema di Gestione Integrato (risultati dei processi e dei controlli);
- l'efficacia del sistema di monitoraggio degli indici; la soddisfazione dei clienti;
- gli aspetti riguardanti la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza, i fornitori e le risorse del sistema di gestione.

9.3.2 Input del Riesame di Direzione

Il riesame della direzione viene pianificato e condotto prendendo in considerazione:

- lo stato delle azioni derivanti da precedenti riesami;
- i cambiamenti:
 - nei fattori esterni ed interni rilevanti per il sistema di Gestione Integrato;
 - nelle esigenze e aspettative delle parti interessate, comprendenti gli obblighi di conformità;
 - nei requisiti legali ed altri requisiti;
 - negli aspetti ambientali significativi;
 - nei rischi e nelle opportunità;
- i risultati;
- il grado di realizzazione della politica e degli obiettivi per il SGI;
- le informazioni circa le prestazioni e l'efficacia del sistema di gestione, compresi gli andamenti relativi:
 - alla misura in cui gli obiettivi per la Qualità ambiente e sicurezza sono stati raggiunti;
 - alle prestazioni di processo e alla conformità di prodotti e servizi;
 - alle non conformità ed alle azioni correttive;
 - ai risultati del monitoraggio e della misurazione;
 - ai risultati degli audit;
 - alle prestazioni dei fornitori esterni;
 - ai requisiti legali ed altri requisiti;
 - alla consultazione e partecipazione dei lavoratori;
 - agli incidenti sul lavoro;
 - alla soddisfazione del cliente.
- l'adeguatezza delle risorse;
- l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità;

- le comunicazioni pertinenti provenienti dalle parti interessate, compresi i reclami;
- le opportunità di miglioramento continuo.

9.3.3 Output del Riesame di Direzione

Gli output del riesame di direzione comprendono decisioni ed azioni relative a:

- opportunità di miglioramento continuo;
- continua idoneità, adeguatezza ed efficacia del SGI;
- esigenze di modifica al sistema di Gestione Integrato;
- risorse eventualmente necessarie;
- azioni necessarie, nel momento in cui gli obiettivi del SGI non sono stati raggiunti;
- opportunità di migliorare l'integrazione del SGI con altri processi aziendali, se necessario;
- tutte le implicazioni per la direzione strategica dell'organizzazione.

L'organizzazione adotta e conserva adeguate informazioni documentate quale evidenza dei risultati del riesame di direzione e le mette a disposizione delle funzioni interessate.

L'alta direzione comunica i risultati pertinenti del riesame di direzione ai lavoratori ed al rappresentante dei lavoratori.

10 MIGLIORAMENTO

10.1 Generalità

L'organizzazione individua e seleziona le opportunità di miglioramento ed attua ogni azione necessaria per soddisfare i requisiti del cliente ed accrescerne il livello generale di soddisfazione gestendo tutti i processi con un approccio migliorativo.

Questo include, in occasione di ciascun Riesame di Direzione:

- le opportunità di miglioramento dei prodotti e dei servizi per soddisfare i requisiti, così come per affrontare le esigenze e le aspettative future;
- la correzione, la prevenzione e la riduzione degli effetti indesiderati;
- il miglioramento delle prestazioni e dell'efficacia del sistema di Gestione Integrato.

Sono elementi di miglioramento dell'Organizzazione:

- Il miglioramento della risposta ai requisiti ed alle esigenze del cliente, mediante una continua evoluzione dei propri prodotti e servizi;
- l'abbattimento degli eventi indesiderati (contenimento del rischio) quali, ad esempio, i reclami dei clienti o le NC di prodotto o processo.

10.2 Non conformità e azioni correttive

Quando si verifica un incidente o una non conformità, comprese quelle che emergono dai reclami, l'organizzazione è pronta ad agire per intraprendere azioni di controllo, di correzione e per affrontarne le conseguenze.

Viene sistematicamente valutata (con la partecipazione dei lavoratori e il coinvolgimento di parti interessate pertinenti) l'esigenza di azioni correttive per eliminare le cause radice dell'incidente o della non conformità in modo che non si ripetano o non si verifichino ulteriormente. In particolare, viene riesaminato l'incidente e/o analizzata la non conformità, determinando le cause e se esistono o potrebbero verificarsi incidenti e/o non conformità simili.

L'organizzazione rimuove prontamente la non conformità stessa e le cause, anche indirette, che hanno portato quest'ultima a manifestarsi.

L'organizzazione riesamina le valutazioni dei rischi per la SSL e di altri rischi, per quanto appropriato.

L'azienda valuta i rischi per la SSL che riguardano pericoli nuovi o modificati, prima di intraprendere azioni.

L'organizzazione attua ogni azione necessaria e riesamina l'efficacia di ciascuna azione correttiva intrapresa.

Se e quando necessario, i rischi e le opportunità determinati nel corso della pianificazione vengono aggiornati, così come viene modificato ed aggiornato il sistema di gestione stesso.

Quando possibile, l'organizzazione mette in atto azioni preliminari allo scopo di impedire a monte la manifestazione di una NC o di abbattere la probabilità che si riverifichi.

L'organizzazione affronta tutte le conseguenze, compresa la mitigazione di impatti ambientali negativi.

La nostra azienda effettua, se necessario, le modifiche al SGA.

Le azioni correttive, in linea di massima decise dal RSGI e approvate dal DIR, saranno sempre adeguate agli effetti delle non conformità riscontrate.

Tutto il personale dell'azienda cui è stato affidato il compito di coordinamento ha la responsabilità di rilevare le non conformità in qualunque fase dei processi affinché vengano intraprese idonee azioni correttive.

RdF ed RSGI hanno la responsabilità dell'analisi delle non conformità, delle individuazioni delle azioni correttive e della verifica della chiusura delle relative non conformità.

Documenti, supporti e servizi non conformi devono essere identificati, e le non conformità, registrate e risolte.

L'organizzazione impiega e conserva adeguate informazioni documentate quale evidenza della natura degli incidenti o delle non conformità e di ogni successiva azione intrapresa, oltre che dei risultati di ciascuna azione correttiva.

L'organizzazione comunica tali informazioni documentate ai lavoratori interessati, al rappresentante dei lavoratori e ad altre parti interessate pertinenti.

10.3 Miglioramento continuo

L'organizzazione migliora in modo continuo l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del proprio Sistema di Gestione Integrato

Essa considera i risultati delle analisi, delle valutazioni e degli output del riesame di direzione, al fine di determinare se ci sono o meno esigenze di opportunità che devono essere considerate come parte del miglioramento continuo.

Tutti i processi descritti dal sistema di gestione vengono gestiti in un'ottica di miglioramento continuo.

DG ha individuato, nella gestione dei seguenti strumenti, le opportunità di miglioramento effettivo del SGI:

- miglioramento delle prestazioni in termini di SGQ, SGA e SSL;
- promozione di una cultura che supporti il SGI;
- promozione della partecipazione dei lavoratori nell'attuazione di azioni per il miglioramento continuo del SGI;
- comunicazione dei risultati pertinenti del miglioramento continuo ai lavoratori e, ove istituiti, ai rappresentanti dei lavoratori;
- mantenimento e conservazione di informazioni documentate come evidenza del miglioramento continuo;
- riesame della direzione;
- analisi dei risultati delle verifiche ispettive interne;
- misurazione dei processi e dei servizi e della soddisfazione dei clienti;
- rispetto della politica e degli obiettivi della Qualità, dell'Ambiente e della Sicurezza.