



Manuale di gestione

Qualità – Ambiente

**in riferimento alle Norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015
ed al Reg. (UE) 1505/2017**

- copia controllata n° _____ distribuita a _____
- copia non controllata

Ed.rev.	data	redatto	verificato	approvato
1.4	02/05/2018			

0 INTRODUZIONE

0.1 INDICE DEL MANUALE

0	<u>INTRODUZIONE</u>	2
0.1	INDICE DEL MANUALE	2
0.2	STATO DELLE REVISIONI	4
1	<u>SCOPO</u>	5
2.	RIFERIMENTI NORMATIVI	6
3.	TERMINI E DEFINIZIONI	7
4.	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	8
4.4	SISTEMA DI GESTIONE	10
5	<u>ALTA DIREZIONE</u>	12
5.1	LEADERSHIP E IMPEGNO	12
5.2	POLITICA PER LA QUALITÀ E L'AMBIENTE	12
5.3	RUOLI RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ NELL'ORGANIZZAZIONE	13
6	<u>PIANIFICAZIONE</u>	14
6.1	RISCHI ED OPPORTUNITÀ	14
6.2	OBBIETTIVI PER LA QUALITÀ	14
6.3	MODIFICHE AL SGI	14
7	<u>SUPPORTO</u>	15
7.1	RISORSE	15
7.2	COMPETENZA	17
7.3	CONSAPEVOLEZZA	18
7.4	COMUNICAZIONI INTERNE ED ESTERNE	19
7.5	INFORMAZIONI DOCUMENTATE	19
8	<u>ATTIVITÀ OPERATIVE</u>	20
8.1	PIANIFICAZIONE E CONTROLLI OPERATIVI	20
8.2	REQUISITI E GESTIONE DELLE EMERGENZE	20
8.2.1	COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE	20
8.2.2	REQUISITI	21
8.2.3	EMERGENZE	22

8.3	PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI PRODOTTI E SERVIZI	23
8.3.1	GENERALITÀ.....	23
8.3.2	PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO	23
8.3.3	INPUT ALLA PROGETTAZIONE	23
8.3.4	CONTROLLI DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO	23
8.3.5	OUTPUT DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO	24
8.3.6	MODIFICHE DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO	24
8.4	CONTROLLO DEI PROCESSI, PRODOTTI E SERVIZI FORNITI DALL'ESTERNO.....	25
8.4.1	GENERALITÀ.....	25
8.4.2	TIPO ED ESTENSIONE DEL CONTROLLO	25
8.4.3	INFORMAZIONI AI FORNITORI ESTERNI	25
8.5	PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI	26
8.5.1	CONTROLLO DELLA PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI	26
8.5.2	IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ.....	27
8.5.3	PROPRIETÀ DEL CLIENTE	28
8.5.4	PRESERVAZIONE, ATTIVITÀ DI POST-CONSEGNA E CONTROLLO DELLE MODIFICHE.....	28
8.6	RILASCIO DI PRODOTTI E SERVIZI.....	29
8.7	CONTROLLO DEGLI OUTPUT NON CONFORMI	29
9	<u>VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI</u>	30
9.1	MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE	30
9.1.1	GENERALITÀ.....	30
9.1.2	SODDISFAZIONE DEL CLIENTE.....	30
9.1.3	ANALISI E VALUTAZIONE	30
9.2	AUDIT INTERNO	31
9.3	RIESAME DELLA DIREZIONE	31
10	<u>MIGLIORAMENTO</u>	32
10.1	GENERALITA'	32
10.2	NON CONFORMITA' E AZIONI CORRETTIVE.....	32
10.3	MIGLIORAMENTO CONTINUO	32

Idroedil Srl	MANUALE DI GESTIONE QUALITÀ – AMBIENTE SEZIONE 0 – INTRODUZIONE
---------------------	--

0.2 STATO DELLE REVISIONI

ED.REV.	DATA	DESCRIZIONE
0.0	01/10/03	prima emissione
0.1	1/12/2004	apportate varie modifiche al fine di meglio adeguare alla realtà aziendale
0.2	18/02/2005	Modificato par. 8.2.2, organigramma e par. 1.1
0.3	01/09/2005	Adeguamento ISO 14001:2004
0.4	20/12/2005	Estensione del manuale al campo relativo alla progettazione e realizzazione di opere di riqualificazione ambientale ed impianti di smaltimento e recupero dei RSU e rifiuti speciali non pericolosi.
0.5	27/02/2008	Eliminata terminologia Cogenerazione e sostituita con Motore di Combustione, aggiunto processo primario (OUTSOURCING)
0.6	13/11/2009	Adeguamento ISO 9001:2008
0.7	18/10/2010	Modifica al diagramma di flusso (Pag 55) ed introduzione controlli outsourcing. Sostituzione dicitura "verifica ispettiva" con "Audit".
0.8	06/05/2011	Inserimento tabella correlazione processi-indicatori
0.9	12/12/2011	Modifica diagramma di flusso e processi in outsourcing
1.0	25/01/2013	Modifica al diagramma di flusso e tabella indicatori
1.1	04/02/2014	Modifica alla definizione degli indicatori
1.2	24/02/2016	Estrazione e produzione di nuovi allegati.
1.3	26/01/2018	Adeguamento ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015
1.4	02/05/2018	Modifica al cap.4 con inserimento unità organizzative Idroedil

ALLEGATI

- AM1: Fattori interni ed esterni
- AM2: Parti interessate e requisiti delle parti interessate
- AM3: Politica aziendale
- AM4: Organigramma nominativo
- AM4b: Organigramma aziendale
- AM5: Mansionario
- AM6: Diagramma di flusso aziendale
- AM7: Processi e Indicatori prestazionali

1 SCOPO

Idroedil s.r.l. nel 2003 ha deciso di certificare il proprio Sistema di Gestione Ambientale, secondo la Norma UNI EN ISO 14001, e il proprio Sistema Qualità, secondo la Norma UNI EN ISO 9001.

Contestualmente l'Azienda ha deciso di predisporre la propria Dichiarazione Ambientale al fine di ottenere il Riconoscimento europeo EMAS ai sensi del Regolamento (UE) 1505/2017

Il Sistema Qualità – Ambiente descritto nel presente manuale è stato predisposto da IDROEDIL srl in conformità alle norme sopra citate al fine di:

- ❖ tenere sotto controllo e migliorare il sistema e gli eventuali processi che determinano la conformità del prodotto / servizio ai requisiti dei clienti e ai requisiti cogenti applicabili,
- ❖ dimostrare le proprie capacità organizzative e gestionali fondate sulla salvaguardia dell'ambiente e sull'innovazione
- ❖ tenere sotto controllo eventuali rischi legati all'attività, che possano impattare sulla conformità del servizio/prodotto
- ❖ promuovere nei dipendenti e nelle Parti esterne interessate l'interesse verso le problematiche ambientali
- ❖ razionalizzare l'attività e raggiungere i propri obiettivi di qualità ed ambientali
- ❖ sviluppare e mantenere un gruppo motivato e di alta qualità
- ❖ accrescere la soddisfazione del cliente e delle parti interessate
- ❖ rilevare eventuali non conformità, di processo e di sistema, e tenere sotto controllo le modalità di gestione di tali non conformità
- ❖ prevenire, con opportune azioni correttive / preventive, il ripetersi / verificarsi di non conformità.

Le prescrizioni necessarie per la corretta applicazione del Sistema, nelle attività funzionali o in quelle "sul campo", sono descritte nelle procedure.

I responsabili dei vari settori di attività aziendali sono tenuti a far applicare e rispettare le procedure e/o istruzioni del Sistema Qualità – Ambiente all'interno dell'area di loro competenza.

Chiunque in azienda individui possibilità di miglioramento o individui un potenziale rischio del servizio, dei processi, delle procedure, delle metodologie o dei sistemi di lavorazione, ha la possibilità ed il dovere di esporre all'alta direzione aziendale (AD) quanto rilevato e di proporre le azioni di sviluppo, con le modalità descritte nella procedura PQ 02 "Comunicazioni interne ed esterne".

Quest'ultima valuterà quanto proposto e deciderà le opportune azioni da intraprendere, dando in ogni caso riscontro alle istanze.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

L'Organizzazione, nella predisposizione ed attuazione del proprio sistema di gestione per la qualità e l'ambiente, considera i seguenti riferimenti normativi:

- ❖ UNI EN ISO 9001:2015
- ❖ UNI EN ISO 14001:2015
- ❖ Regolamento (UE) 1505/2017 (EMAS)
- ❖ altre norme di riferimento alle quali l'Organizzazione deve attenersi nello svolgimento della propria attività, sono riportate nell'elenco della documentazione a carattere normativo e legislativo che l'Organizzazione provvede a tenere sotto controllo, come previsto dalla Procedura [PQ 16](#) "Documentazione di origine esterna".

3. TERMINI E DEFINIZIONI

I termini e definizioni adottati nel presente manuale si riferiscono alla ISO 9000:2015 e alla ISO 14001:2015.

Nel presente manuale e nella documentazione di sistema sono validi i seguenti termini e definizioni:

<i>Organizzazione</i>	IDROEDIL srl
<i>Azienda</i>	IDROEDIL srl
<i>Sistema / Sistema di Gestione / Sistema Integrato</i>	sistema di gestione Qualità – Ambiente applicato da IDROEDIL srl

Nel presente manuale e nella documentazione di sistema sono valide le seguenti abbreviazioni:

AD	Alta Direzione
AU	Amministratore unico
RGI	Responsabile Gestione sistema Integrato
SGI	Sistema Gestione Integrato
AMM	Responsabile Amministrazione e Contabilità
COMM	Direzione Commerciale
DIL	Direzione Lavori
DIT	Direzione Tecnica
RT	Responsabile tecnico
NC	Non Conformità
AC	Azione Correttiva
AI	Audit interno
MGI	Manuale di Gestione Integrato
PQ	Procedure di Gestione Qualità
PA	Procedure di Gestione Ambientale
IO	Istruzioni Operative
PDQ	Piano della qualità di commessa
PCL	Piano di controllo dei lavori

4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

IDROEDIL opera nel settore del trattamento e smaltimento di rifiuti solidi non pericolosi e nel settore delle costruzioni pertinenti alle fasi di costruzione e gestione della discarica sita in località Collette Ozotto nei comuni di Taggia e San Remo (nord Italia), coprendo attualmente con il proprio servizio l'intero territorio della Provincia di Imperia per un bacino di utenza di circa 225.000 abitanti. IDROEDIL è iscritta all'Albo Nazionale delle Imprese che gestiscono rifiuti per le categorie 5D – 1D – 4F – 2F (smaltimento conto terzi) e 6C – 6D – 6F (classe B – gestione impianti di smaltimento, trattamento e recupero conto terzi).

Nel settore rifiuti la sua competenza copre le diverse fasi di trasporto, stoccaggio, smaltimento e recupero svolgendo le seguenti attività:

- ❖ Gestione degli impianti di trattamento e smaltimento dei rifiuti solidi e liquidi in ingresso,
- ❖ Selezione e confinamento rifiuti contaminati da radioattività e gestione e smaltimento dei rifiuti prodotti,
- ❖ Utilizzazione e sfruttamento a fini energetici dei prodotti derivanti dall'esercizio delle attività di discarica,
- ❖ Produzione di biostabilizzato dalla frazione umida,
- ❖ Trattamento di percolato prodotto con processo ad osmosi inversa,
- ❖ Commercializzazione dei servizi.

Nel settore costruzioni svolge l'attività di:

- ❖ Progettazione e realizzazione di opere di riqualificazione ambientale ed impianti di smaltimento e recupero dei RSU e rifiuti speciali non pericolosi.

Idroedil dispone di infrastrutture idonee alla realizzazione dei propri processi produttivi e di unità organizzative che sono dislocate sia presso il sito di discarica (ufficio pesa Colli, Ufficio pesa lotto 6) sia presso le sedi di via Cristoforo Colombo 54 (uffici direzionali, tecnici e commerciali).

4.1 FATTORI INTERNI ED ESTERNI RILEVANTI

Al fine di comprendere e determinare il campo di applicazione dell'organizzazione, sono stati individuati i fattori interni ed esterni rilevanti alle finalità che l'azienda si è prefissa adottando il sistema di gestione integrato.

Il documento che individua i fattori interni ed esterni, suddivisi per componenti tematiche, è riassunto in un allegato al manuale denominato [AM1](#).

Durante il [Riesame della Direzione](#) l'allegato AM1 viene monitorato e riesaminato al fine di individuare possibili modifiche e/o integrazioni di fattori da considerare ed analizzare e diventa un documento aggiornato di output del riesame della direzione.

Ogni qualvolta si evidenzia una variazione nell'individuazione dei fattori esterni che possano avere influenza sulla capacità di conseguire i risultati attesi per il proprio sistema qualità ed ambiente, verrà predisposto un riesame straordinario dell'alta direzione che relazionerà sull'attività.

4.2 PARTI INTERESSATE

Al fine di comprendere e determinare il campo di applicazione dell'organizzazione, sono state individuate le parti interessate rilevanti che possono influire alle finalità che l'azienda si è prefissa adottando il sistema di gestione integrato.

Il documento che individua le parti interessate poste in relazione con i fattori interni ed esterni (che esprimono i requisiti delle parti interessate nei settori tematici di riferimento), è l'allegato al manuale denominato [AM2](#).

Durante il [Riesame della Direzione](#) il documento AM2 viene monitorato e riesaminato al fine di individuare possibili modifiche e/o integrazioni delle parti interessate e diventa un documento di output aggiornato del riesame della direzione.

Ogni qualvolta si evidenzia una variazione nell'organizzazione che possa produrre una variazione sull'individuazione delle parti interessate o sui loro requisiti, verrà predisposto un riesame straordinario dell'alta direzione che relazionerà sull'attività.

4.3 CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Considerando i fattori esterni ed interni descritti nel documento AM1, le parti interessate e i rispettivi requisiti individuate nel documento AM2 ed il contesto dell'organizzazione è stato individuato quale campo di applicazione:

GESTIONE DI IMPIANTI DI TRATTAMENTO, RECUPERO E SMALTIMENTO DI RIFIUTI SOLIDI URBANI E RIFIUTI SPECIALI ASSIMILABILI AGLI URBANI.

PRODUZIONE DI BIOSTABILIZZATO.

PROGETTAZIONE E COSTRUZIONE DI OPERE DI RIQUALIFICAZIONE AMBIENTALE, IMPIANTI DI SMALTIMENTO E RECUPERO DI RIFIUTI SOLIDI URBANI E SPECIALI NON PERICOLOSI.

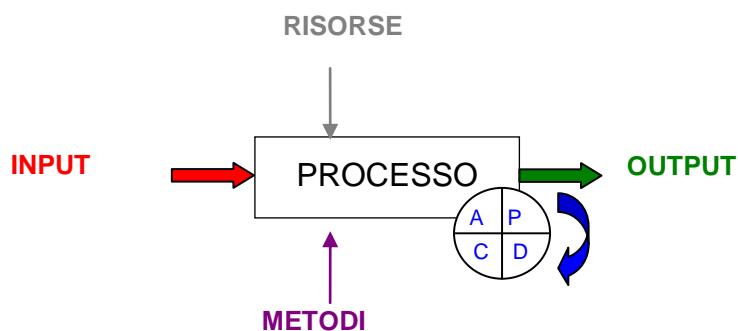
Nel Sistema di Gestione di IDROEDIL srl non sussistono requisiti delle norme ISO 9001 ed ISO 14001 non applicabili al campo di applicazione individuato.

Il campo di applicazione viene riesaminato durante il [Riesame della Direzione](#), confermato o modificato se subentrano variazioni sul contesto operativo dell'organizzazione, sui fattori interni e/o esterni associati e sulle parti interessate. La modifica del campo di applicazione produce una revisione del MGI.

4.4 SISTEMA DI GESTIONE

L'approccio per processi è un principio fondamentale della gestione aziendale.

I processi individuati dall'Organizzazione sono stati analizzati sulla base del seguente schema:



- INPUT** Elementi in ingresso al processo, destinati ad essere trasformati, per ottenere l'output richiesto
- OUTPUT** Prodotti e/o dati generati dal processo
- RISORSE** Sono rappresentate dalle PERSONE, infrastrutture e MEZZI che permettono l'esecuzione dell'attività
- METODI** Rappresentano gli elementi che regolano l'attività, fornendo prescrizioni su come deve essere eseguita per avere l'output desiderato in modo controllato. Sono costituiti da regole, norme, procedure, istruzioni, ecc.
- PDCA** Piani di monitoraggio, analisi e miglioramento ed azioni conseguenti. (vedi sez 9 e 10)

L'organizzazione ha pertanto individuato una serie di processi, che descrivono l'attività, classificandoli in:

P= Processi primari. Sono i processi che partendo dalla definizione e valutazione dei requisiti permettono di arrivare alla fornitura del prodotto/servizio attraverso le attività operative caratterizzanti l'Organizzazione.

Questi processi si presentano spesso intercorrelati tra loro e l'output di uno costituisce spesso l'input per il successivo.

S= Processi di supporto. Sono finalizzati all'attuazione e al controllo dei processi primari e alla gestione del sistema.

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

Al simbolo P o S è stato attribuito un numero successivo che identifica il processo.

I processi individuati dall'Organizzazione sono descritti nell'allegato [AM7](#).

Per ogni processo sono stati:

1. Determinati i fattori di input necessari, output previsti, la sequenza e le loro interazioni ([AM6](#)),
2. Definiti i criteri e i metodi necessari per attuare e tenere sotto controllo i processi, individuati gli indicatori prestazionali ([AM7](#), [PQ05](#)),
3. Predisposti i sistemi per il monitoraggio, la misurazione e la valutazione dei dati provenienti dai processi ([Procedure di riferimento](#) e [Riesame della Direzione](#)),
4. Definite le responsabilità e le risorse necessarie per il funzionamento e il monitoraggio dei processi ([Procedure di riferimento](#) e [Riesame della Direzione](#)),
5. Individuati i rischi, le opportunità e pianificate le azioni di miglioramento continuo ([mod.22](#), [PQ12](#), [Riesame della Direzione](#)).

Tutti i processi sono costantemente monitorati e annualmente riesaminati dall'AD. Tra di essi è presente anche il monitoraggio delle attività affidate in outsourcing.

5 ALTA DIREZIONE

5.1 LEADERSCHIP E IMPEGNO

L'alta Direzione è impegnata nello sviluppo e applicazione del sistema di gestione integrato e nel miglioramento continuo della sua efficacia, al fine di individuare e soddisfare sempre meglio le esigenze dei clienti e delle Parti interessate in un'ottica di miglioramento continuo.

L'impegno della Direzione è teso a garantire che:

- ❖ siano definiti e portati a conoscenza dell'Organizzazione la politica e gli obiettivi per la qualità e l'ambiente;
- ❖ siano definiti i processi, determinati ed affrontati rischi ed opportunità,
- ❖ siano definiti e soddisfatti i requisiti del cliente e delle parti interessate allo scopo di accrescerne la soddisfazione;
- ❖ siano messe a disposizione le risorse necessarie;
- ❖ sia comunicata a tutti i livelli dell'Organizzazione l'importanza di ottemperare ai requisiti del cliente, delle parti interessate e a quelli cogenti applicabili, con particolare attenzione ai requisiti di carattere ambientale.

L'alta Direzione è direttamente responsabile dell'efficacia del sistema di gestione integrato e provvede a verificarne l'efficacia con riesami periodici del sistema stesso, secondo quanto più avanti descritto.

5.2 POLITICA PER LA QUALITÀ E L'AMBIENTE

L'Alta Direzione di IDROEDIL srl ha definito i seguenti principi guida per la propria politica per la qualità e l'ambiente:

- ❖ fornire un servizio conforme ai requisiti ed alle esigenze del Cliente e delle parti interessate, nel rispetto delle Normative vigenti per la tutela dell'ambiente e della sicurezza sul lavoro;
- ❖ assicurare che tutto il personale operi secondo le procedure previste dal sistema;
- ❖ porre la massima attenzione alla sicurezza, motivazione ed efficienza del personale;
- ❖ assicurare la disponibilità di risorse necessarie al raggiungimento degli obiettivi prefissi e della gestione positiva di rischi ed opportunità;
- ❖ controllare i processi interni e quelli dati in esterno sia sugli aspetti ambientali che di qualità.

L'Alta Direzione definisce la politica in un documento, [AM3](#), nel quale è ribadito l'impegno della AD al soddisfacimento dei requisiti ed al miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di gestione integrato.

La Politica è mantenuta come informazione documentata, diffusa al personale interno tramite affissione in bacheche e distribuita ai fornitori strategici e alle parti interessate rilevanti.

In sede di [Riesame della Direzione](#) la politica viene riesaminata, confermate e/o modificata.

5.3 RUOLI RESPONSABILITA' E AUTORITA' NELL'ORGANIZZAZIONE

L'AD ha definito ruoli, responsabilità e assegnate autorità a diverse figure che operano nell'organizzazione da tempo e che hanno maturato le conoscenze e capacità di gestione dei ruoli affidati.

Ogni soggetto incaricato ha il compito, per la propria mansione, di:

- ❖ Assicurare la conformità alle norme 9001 e 14001;
- ❖ Garantire l'efficacia dei processi;
- ❖ Essere referente per AD in merito alle prestazioni del SGI e sulle opportunità di miglioramento;
- ❖ Assicurare che l'organizzazione sia proiettata verso il soddisfacimento del cliente e delle parti interessate
- ❖ Che ogni modifica al SGI sia prontamente affrontata con revisione dei documenti e distribuzione controllata

L'organizzazione ha predisposto due documenti che definiscono i ruoli (allegato [AM4](#)) e le mansioni assegnate (allegato [AM5](#)).

L'organigramma è riesaminato ed approvato o modificato ad ogni [Riesame della Direzione](#).

6 PIANIFICAZIONE

6.1 RISCHI ED OPPORTUNITA'

L'organizzazione, in funzione dell'analisi del contesto e dei requisiti delle parti interessate, ha individuato rischi ed opportunità correlate alla propria attività sia dal punto di vista della qualità del servizio, sia dal punto di vista degli aspetti ambientali presenti; nell'ottica del conseguimento del servizio attesi, della riduzione degli effetti indesiderati, degli obblighi di conformità e del miglioramento continuo del sistema.

La modalità di individuazione del rischio/opportunità, il suo peso e i criteri di valutazione sono descritti in procedura [PQ12](#) mentre il [mod. 22](#) predisposto pone in elenco i rischi/opportunità individuati e la loro gestione.

6.2 OBIETTIVI PER LA QUALITA'

L'Alta Direzione dell'organizzazione definisce in sede di riesame della direzione gli obiettivi per la qualità e l'ambiente in un apposito documento ([mod. 29](#)) all'interno del quale, per ogni obiettivo, AD assegna la responsabilità, definisce l'indicatore, determina il risultato atteso, i tempi e le risorse necessarie.

Per gli obiettivi, ove realizzabile, è pianificata un'attività di monitoraggio che il responsabile provvederà a registrare su apposito modulo ([mod.36](#) e [mod.39](#)).

Il RGI, prima del riesame della direzione, provvede a registrare su apposito documento ([mod. 35](#)) l'andamento del programma ambiente qualità, relazionandosi con le varie figure responsabili.

In sede di [riesame del sistema](#), l'Alta Direzione, previa lettura dei documenti sopra citati, verifica gli obiettivi fissati e il relativo grado di raggiungimento ed indica, se appropriato, un aggiornamento o modifica dell'obiettivo.

6.3 MODIFICHE AL SGI

Le modifiche legate ad attività pratiche (originate da suggerimenti, osservazioni interne ed esterne, comunicazioni, reclami etc.) che non richiedono l'intervento di ulteriori risorse e possono essere gestite direttamente dalla funzione responsabile in accordo con RGI, vengono sottoposte ad AD e, se approvate, messe in atto. La documentazione e la gestione delle modifiche applicate MGI vengono definite in procedura [PQ01](#).

Diversamente, per quelle modifiche che derivano da cambiamenti del contesto, nelle parti interessate, di opportunità o rischi e che richiedono, per la loro gestione, l'intervento di risorse non previste, viene pianificata una riunione dell'alta direzione straordinaria che delibera in merito alla modifica da apportare, alle responsabilità alle risorse nell'ottica di integrità del MGI.

In tal caso verrà prodotto un documento di riunione straordinaria dell'AD che illustrerà quanto deciso. Annualmente, in sede di [Riesame della Direzione](#) vengono riesaminate tutte le modifiche apportate al sistema.

7 SUPPORTO

7.1 RISORSE

Contestualmente alla pianificazione del sistema e dei relativi processi si è provveduto a valutare e rendere disponibili le risorse necessarie al fine di:

- ❖ attuare e tenere aggiornato il sistema e migliorarne l'efficacia,
- ❖ accrescere la soddisfazione dei clienti e delle parti interessate ottemperando ai relativi requisiti.

La valutazione in merito ad eventuali necessità di acquisizione / adeguamenti delle risorse è effettuata ad ogni anno durante il [Riesame della Direzione](#) ed ogni qualvolta si prevedano variazioni di rilievo nell'assetto dell'Organizzazione (acquisizione / modifica di infrastrutture, impianti, attrezzature; variazioni rilevanti nell'organico del Personale ecc.). in tal caso la valutazione e definizione delle risorse necessarie sarà determinato dall'alta direzione e documentato con un verbale di Riesame della Direzione Straordinario.

Risorse umane

L'organizzazione dispone di un numero adeguato di risorse umane capaci di svolgere le diverse attività di cui la Idroedil si occupa.

Il personale interno ed esterno è dotato di conoscenze professionali adeguate a permettere il corretto svolgimento delle relative mansioni e riceve regolarmente formali istruzioni sugli aspetti qualitativi ed operativi delle mansioni affidate.

Annualmente, durante il [Riesame della Direzione](#), e ogni qualvolta venga affidato un nuovo incarico viene valutata dall'AD l'adeguatezza del soggetto incaricato al compito che deve svolgere all'interno del sistema di gestione integrato: se si tratta di personale interno viene presa in considerazione l'esperienza maturata ed il curriculum aziendale, compresi i corsi di aggiornamento conseguiti, considerando come documenti il mansionario e la scheda personale ([mod. 03](#)) se si tratta di risorsa umana esterna all'organizzazione la valutazione è fatta in base a quanto definito nella procedura [PQ11](#) dedicata.

Infrastrutture

La discarica di Collette Ozotto è costituita da un'area, precedentemente sottoposta ad impermeabilizzazione, nella quale vengono abbancati, per lotti, rifiuti solidi non pericolosi.

L'Alta Direzione ha messo a disposizione le infrastrutture necessarie per lo svolgimento dell'attività e si è assicurata della rispondenza ai dispositivi di legge in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

Tra le infrastrutture necessarie al funzionamento dei processi sono presenti edifici ed impianti, apparecchiature (compresi hardware e software) strade, mezzi e macchine.

Tutte le infrastrutture sono sottoposte ad attività di manutenzione programmata sulla base dell'apposita procedura documentata [PQ 06](#).

Gli elenchi delle infrastrutture e le relative manutenzioni/interventi ([mod.17](#)) sono disponibili e mantenuti aggiornati presso gli uffici dell'azienda; per ogni infrastruttura per la quale sia stato definito un programma di manutenzione, è prevista una scheda ([mod.23](#) e [mod.31](#)) che definisce le operazioni da eseguire e la loro periodicità; sulla scheda vengono registrati tutti gli interventi eseguiti.

Il responsabile tiene sotto controllo le date di intervento con apposito scadenziario ([allegato alla PQ08](#)) su base annuale, come descritto in PQ07.

L'Alta Direzione provvede, in sede di [Riesame della Direzione](#), a valutare le esigenze di adeguamento di infrastrutture ed attrezzature impiegate nell'attività dell'organizzazione.

Ambiente di lavoro

L'Azienda provvede a garantire adeguate condizioni dell'ambiente di lavoro, verificandone la qualità sociale, psicologica e fisica e la rispondenza alle esigenze di tutela della sicurezza e salute sui luoghi di lavoro; assicurando l'applicazione della legislazione vigente e la costante informazione e formazione dei lavoratori.

L'azienda effettua la valutazione del rischio nell'ambiente di lavoro prendendo in considerazione tutti i fattori di rischio (fisici, chimici, meccanici, ecc; in riferimento al Dlgs 81/2008).

Risorse per il monitoraggio e la misurazione

IDROEDIL srl sulla base delle esigenze di misurazione specifiche delle proprie attività ha messo a disposizione le adatte apparecchiature di monitoraggio e misurazione, provvedendo a tenerne sotto controllo l'accuratezza necessaria.

L'Organizzazione dispone di sistemi e strumentazione pienamente rispondenti alla normativa vigente e ai requisiti del servizio fornito, e provvede sistematicamente a verificarne l'idoneità e l'efficienza.

In particolare, la procedura [PQ14](#) è stata predisposta al fine di garantire che:

- ❖ le apparecchiature di monitoraggio e di misurazione e i relativi software siano sottoposti a taratura e verifica secondo programmi stabiliti, ([mod.20](#))
- ❖ siano identificate ([mod. 19](#))
- ❖ sia tenuto sotto controllo e registrato lo stato di taratura delle apparecchiature. ([mod.21](#))

La conservazione, la manipolazione e l'utilizzo delle apparecchiature di prova, misurazione e collaudo avvengono in condizioni tali che non ne pregiudichino la taratura.

Se uno strumento risulta fuori taratura il responsabile dello stesso deve provvedere a curarne il ripristino dell'efficienza e a valutare i risultati dei controlli fatti in precedenza al fine di verificare la necessità di ripetere le misure, richiedere un intervento specialistico oppure rilavorare o scartare i prodotti controllati con lo strumento in questione; in ogni caso deve registrare l'attività sulla scheda identificativa dello strumento in questione.

Tutte le registrazioni relative alle azioni intraprese, alle tarature eseguite, compresi i certificati emessi dagli enti esterni incaricati di tali interventi, sono archiviate e conservate secondo quanto indicato nella procedura PQ 14.

Conoscenza organizzativa

Al fine di patrimonializzare la conoscenza che l'organizzazione ha maturato in parecchi anni di attività, l'alta direzione ha deciso di predisporre e mantenere aggiornati una serie di documenti, a supporto dell'operatività, ritenuti indispensabili al funzionamento dei processi.

Questi documenti sono quelli che fanno parte del SGI (manuale, procedure e allegati), redatti sulla scorta di risorse esterne (norme, leggi, provvedimenti dirigenziali, risorse umane esterne, etc.) e risorse interne (Know-how, corsi di aggiornamento, nuove acquisizioni e processi, etc.) e aggiornati costantemente in funzione dei cambiamenti del contesto, delle aspettative dei clienti e delle parti interessate e all'evoluzione nella conduzione del servizio svolto.

7.2 COMPETENZA

L'Organizzazione provvede a curare la formazione e l'addestramento del personale per adeguarne la professionalità alle attività svolte e alle particolari esigenze del Sistema Integrato.

Per ogni funzione dell'organizzazione, la cui attività ha influenza sulla qualità e l'ambiente, la AD ha documentato un profilo professionale (AM5) che stabilisce le competenze necessarie per operare in autonomia e la gerarchia a cui fare riferimento (AM4).

I profili hanno lo scopo di guidare la Direzione ed i suoi collaboratori nella selezione del personale da assumere e sono la base per redigere piani di addestramento mirati a adeguare le competenze delle risorse umane in organico.

A tal fine la Direzione provvede a:

- ❖ elaborare e gestire i processi di sviluppo organizzativo per il miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dell'organizzazione,
- ❖ predisporre e sviluppare le attività di formazione e addestramento per assicurare la necessaria competenza del personale.

L'efficacia delle attività di formazione è verificata dal docente del corso o da RGI sulla base di uno dei seguenti criteri, a seconda dell'applicabilità:

- ❖ valutazione diretta dell'effettivo grado di apprendimento al termine dell'azione di formazione tramite test o altre prove,
- ❖ giudizi formulati da parte dei responsabili sulle risultanze dell'esecuzione delle attività.

Le azioni di formazione e addestramento scaturiscono, oltre che dalla valutazione degli aspetti sopra citati, anche dai seguenti input:

- ❖ modifica di mansione,
- ❖ inserimento di nuovo personale,
- ❖ modifiche di processo e dei rischi ed opportunità correlati,
- ❖ adozione di nuova tecnologia e/o macchinari e impianti,

- ❖ emissione di nuove norme e leggi o regolamenti cogenti.

La procedura [PQ04](#), ed i moduli associati ([mod.02](#), [mod.03](#), [mod.05](#)) definiscono le modalità di conduzione del processo di gestione delle risorse umane sotto il profilo della formazione, delle competenze pianificate, della verifica e registrazione delle informazioni documentate.

Tutte le registrazioni prodotte in merito alla formazione, grado di istruzione, addestramento, abilità ed esperienza del personale sono raccolte e conservate a cura di RGI.

La Direzione effettua altresì una valutazione relativa alla competenza del personale esterno (outsourcing) che opera in Azienda o per conto di essa e svolge attività che possono comportare impatti ambientali significativi o influenzare la conformità ai requisiti del prodotto. Ove necessario, a seconda delle caratteristiche di fornitura, il personale esterno viene informato delle procedure che l'azienda adotta e rispetta.

Sull'attività affidata in outsourcing l'AD ed RGI eseguono controlli periodici al fine di verificare la conformità a tutti i requisiti come descritto in [PQ07](#).

Annualmente durante il [Riesame della Direzione](#), o ogni qualvolta sia necessario, l'AD riesamina le competenze richieste e quelle auspicabili, verifica quanto pianificato e attuato e stabilisce, o integra, il nuovo programma di formazione.

7.3 CONSAPEVOLEZZA

L'Alta Direzione provvede a curare costantemente la motivazione e la consapevolezza del personale, in particolar modo per ciò che attiene all'importanza dell'attività di ciascuno per il raggiungimento degli obiettivi e la soddisfazione dei requisiti del cliente, delle parti interessate e a quelli legali inerenti l'ambiente.

Nel programma di formazione annuale, o a seguito di una modifica, è prevista almeno una giornata di illustrazione del sistema integrato, della politica e degli obiettivi che l'organizzazione ha pianificato, delle non conformità riscontrate, dell'importanza delle varie funzioni e delle implicazioni derivanti da una non conformità.

Durante l'audit interno e l'audit di terza parte viene verificata la consapevolezza del personale tramite il dialogo diretto e l'intervista alle figure impiegate nelle varie funzioni.

L'AD si assicura che anche il soggetto esterno, che può influenzare la capacità dell'organizzazione, abbia a disposizione la documentazione necessaria a renderlo consapevole dell'importanza del ruolo che ricopre e degli effetti negativi generati se si opera con metodo non conforme ai requisiti del SGI.

7.4 COMUNICAZIONI INTERNE ED ESTERNE

All'interno dell'Organizzazione sono mantenuti attivi i processi necessari alla gestione delle comunicazioni sia interne che esterne; in particolar modo, per ciò che concerne le comunicazioni interne, sono gestite adeguatamente sia le comunicazioni fra livelli gerarchici, sia le informazioni / istruzioni tra funzioni diverse. Per quanto riguarda le comunicazioni esterne, tutte le comunicazioni delle parti interessate vengono gestite secondo i criteri contenuti nell'apposita procedura [PQ02](#).

In merito all'aspetto ambientale, l'organizzazione pone particolare attenzione a tutte le richieste /segnalazioni provenienti dall'esterno (parti interessate e clienti) e, a quelle che risultano fondate, viene data sempre risposta scritta; trasferisce gli aspetti a tutte le risorse esterne che hanno peso sul sistema di gestione integrato e comunica esternamente le informazioni pertinenti il proprio sistema di gestione ambientale.

Per le comunicazioni interne l'organizzazione trasferisce le informazioni pertinenti gli aspetti ambientali a tutti i livelli e alle diverse funzioni e incoraggia le proposte che possano contribuire al miglioramento continuo.

Annualmente, in sede di [Riesame della Direzione](#), viene valutata l'efficacia della comunicazione

7.5 INFORMAZIONI DOCUMENTATE

L'Organizzazione ha definito la documentazione necessaria per stabilire, attuare e tenere aggiornato il sistema di gestione integrato e per sostenere un'efficace ed efficiente operatività dei propri processi.

La documentazione predisposta dall'Organizzazione racchiude il manuale, le procedure, i moduli e gli allegati; comprende tutte le informazioni documentate richieste dalle norme e le informazioni documentate che sono ritenute indispensabili e/o utili al mantenimento dell'efficacia dei processi, alla competenza delle persone e al mantenimento della stessa, oltre che facilitare tutto il processo di trasferimento delle informazioni comuni ai vari settori dell'organizzazione.

La gestione dei documenti utilizzati dall'Azienda nell'applicazione del proprio sistema avviene secondo quanto definito nella procedura [PQ 01](#).

La documentazione di origine esterna è appositamente identificata, archiviata, controllata e mantenuta aggiornata dai responsabili individuati nella procedura di riferimento [PQ16](#).

L'Organizzazione ha predisposto la procedura [PQ18](#) per la gestione delle informazioni documentate che devono essere conservate (registrazioni) così come richiesto dalle norme o come stabilito dall'AD, elencate in [mod.12](#).

Le registrazioni sono predisposte e conservate per periodi di tempo stabiliti, al fine di dimostrare la conformità ai requisiti specificati e l'efficace applicazione del Sistema.

I documenti di registrazione possono essere moduli opportunamente predisposti oppure verbali utilizzati a supporto alle attività e/o aspetti del Sistema.

In ogni procedura sono identificati ed elencati i documenti di registrazione utilizzati nelle attività descritte dalla procedura stessa, sono inoltre indicate le funzioni responsabili di archiviare e conservare i documenti stessi.

8 ATTIVITA' OPERATIVE

8.1 PIANIFICAZIONE E CONTROLLI OPERATIVI

IDROEDIL srl ha individuato e pianificato i processi richiesti per la realizzazione del servizio e ha predisposto procedure e istruzioni di lavoro per lo svolgimento in condizioni controllate di tutte le attività che hanno influenza sulla qualità del servizio e sulle prestazioni ambientali dell'Azienda.

La pianificazione dei processi richiesti per la realizzazione del servizio è stata effettuata garantendo perfetta coerenza con i requisiti degli altri processi.

In particolare, l'Organizzazione, ha definito:

- ❖ i requisiti gestionali e ambientali del servizio e gli obiettivi per la qualità e per la tutela dell'ambiente,
- ❖ i processi, i documenti appropriati e le risorse necessarie,
- ❖ le attività di controllo, verifica, validazione, monitoraggio, misurazione, ispezione e prova per il servizio e i relativi criteri di accettabilità del servizio stesso,
- ❖ le registrazioni necessarie a dare evidenza della conformità dei processi ai requisiti pertinenti,
- ❖ i criteri di riesame e verifica delle modifiche pianificate e la gestione di rischi ed opportunità,
- ❖ le modalità di controllo delle attività affidate in outsourcing, di comunicazione degli aspetti ambientali attinenti ai fornitori esterni e della gestione delle emergenze.

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

8.2 REQUISITI E GESTIONE DELLE EMERGENZE

8.2.1 Comunicazione con il cliente

Le comunicazioni con i Clienti relative al servizio di trattamento e smaltimento rifiuti avvengono in modo diretto a cura di COMM. Le comunicazioni con le altre Parti Esterne interessate relative all'ambiente sono gestite da RGI e, ove necessario, dall'Alta Direzione.

Il personale responsabile del settore commerciale, del settore amministrativo e del settore tecnico rappresentano i canali di comunicazione con i clienti, relativamente alla propria competenza, per ogni informazione e/o problema che sorgesse in qualunque fase dall'acquisizione dell'ordine alla fatturazione.

I dati di ritorno dei questionari di soddisfazione dei clienti ([mod. 27](#)), ed i reclami dei clienti sono presi in carico da RGI e dalla AD, sono gestiti come previsto dalle sezioni 9 e 10 del Manuale e dalla procedura relativa a non conformità, azioni correttive e preventive (PQ10) e vengono discussi ed esaminati almeno una volta l'anno in sede di [Riesame della Direzione](#).

8.2.2 Requisiti

I requisiti relativi ai servizi, nel settore dei rifiuti, sono determinati nel seguente modo:

- ❖ i requisiti relativi all'ambito territoriale di attività della discarica e alle tariffe da applicare sono determinati da apposite Delibere emesse annualmente dalla Provincia, che stabiliscono quali Comuni possono conferire in discarica e a quali tariffe. Nelle Delibere sono definite anche le tariffe per i Privati,
- ❖ i requisiti specificati dal Cliente sono rappresentati dalle singole richieste di smaltimento comunicate dagli utilizzatori del servizio,
- ❖ i requisiti relativi alle caratteristiche intrinseche del servizio sono definiti e documentati nella documentazione tecnica relativa al servizio stesso (procedure, autorizzazioni ecc.),
- ❖ i requisiti cogenti sono definiti e documentati nelle normative di riferimento e vengono riesaminati qualora nuove emissioni normative lo rendessero necessario. I requisiti cogenti, in particolare quelli a carattere ambientale, sono identificati e ne viene garantito l'aggiornamento tramite le attività previste dalla procedura [PQ 16](#). L'attività di verifica della conformità è registrata su [mod. 30](#).
- ❖ I requisiti interni dell'Azienda in materia di ambiente sono determinati attraverso la valutazione degli aspetti ambientali correlati alle attività svolte e la determinazione della significatività di tali aspetti in funzione degli impatti indotti sull'ambiente, come specificato nella [PA 02](#).

I requisiti relativi ai servizi, nel settore delle costruzioni, sono determinati nel seguente modo:

- ❖ Requisiti specificati dal cliente o non precisati ma necessari all'uso specifico,
- ❖ Requisiti cogenti (leggi, norme e regolamenti),
- ❖ Requisiti aggiuntivi ritenuti necessari da Idroedil.

L'organizzazione conduce sempre un riesame dei requisiti individuati prima di impegnarsi a fornire il servizio al cliente.

Nel settore dei rifiuti, l'Azienda definisce contratti con i Clienti Pubblici (Comuni) secondo le modalità definite dalle Delibere della Giunta Provinciale che circoscrivono l'ambito territoriale e le relative tariffe.

In questo caso specifico, clienti pubblici, l'organizzazione conduce un riesame solo se viene emessa una nuova Delibera che modifica qualche aspetto legato ai requisiti di servizio

Diversamente, i Clienti Privati, previa autorizzazione dalla Provincia di Imperia, possono recarsi direttamente in discarica, purché in possesso di formulario regolarmente compilato, la Provincia entra in merito anche sotto l'aspetto delle tariffe da applicare, che vengono affisse Presso la stazione di accettazione.

L'attività di riesame sui formulari dei Privati che conferiscono in discarica (per legge i Comuni non devono produrre formulari per i rifiuti urbani) avviene presso la stazione di accettazione e riguarda sostanzialmente il rispetto dei requisiti relativi alle caratteristiche intrinseche del servizio, interni dell'Azienda in materia di ambiente e quelli cogenti.

Vengono verificati i seguenti aspetti:

- ❖ che i formulari siano regolarmente compilati,
- ❖ che il codice dei rifiuti conferiti sia congruo con quanto la discarica è autorizzata ad accettare,
- ❖ che il rifiuto corrisponda a quanto indicato sul formulario (verifica visiva),

La timbratura apposta sulla quarta copia del formulario da parte dell'addetto alla pesatura certifica l'avvenuto smaltimento e attesta il riesame effettuato.

Nel settore delle costruzioni, l'Azienda dopo aver selezionato i bandi pubblici ai quali intende partecipare o richieste di offerta da parte di aziende private, incarica COMM e AMM di analizzare la fattibilità sia economica che tecnica; se la decisione è quella di partecipare al bando o accettare l'incarico, COMM e AMM predispongono il fascicolo di offerta, lo riesaminano e lo sottopongono all'approvazione dell'AU.

A seguito del ricevimento dell'ordine COMM ha il compito di riesaminare i contenuti verificando che non vi siano scostamenti con quanto offerto. Variazioni di offerta ed ordini sono sempre opportunamente documentate.

Per ogni ordine accettato AMM assegna al lavoro un numero di commessa.

In entrambi i casi, qualora i requisiti del servizio siano modificati, le funzioni responsabili provvedono alla revisione dei documenti relativi e li trasmettono al personale coinvolto.

Nella [PQ 17](#) sono definite le attività che consentono l'espletamento delle attività di riesame mentre nella [PQ18](#) quelle relative alla conservazione delle informazioni documentate (registrazione).

8.2.3 Emergenze

L'organizzazione in procedura [PA03](#) ha definito come vengono gestite ed affrontate le situazioni di emergenza individuate, specificando come è opportuno procedere per rispondere prontamente a situazioni reali di emergenza preservando la sicurezza delle persone e per prevenire o mitigare impatti ambientali negativi.

Periodicamente vengono svolte attività di informazione e di addestramento sottoponendo, quando possibile, il personale a prove concrete sul campo.

Nel caso in cui si verifichi una situazione di emergenza l'alta direzione verifica la risposta all'azione pianificata, riesamina e se necessario revisiona la procedura.

L'organizzazione mantiene registrazioni in merito alle situazioni di emergenza verificatesi ed in merito all'attività di addestramento, verifica e riesame.

8.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI PRODOTTI E SERVIZI

8.3.1 Generalità

L'attività di Idroedil trova applicazione nella progettazione e realizzazione di opere di riqualificazione ambientale ed impianti di smaltimento e recupero dei RSU e rifiuti speciali non pericolosi.

Idroedil ha predisposto una procedura documentata per tenere sotto controllo, verificare e riesaminare le attività di progettazione (PQ 13) e realizzazione (PQ15).

8.3.2 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo

L'Alta direzione valuta le risorse necessarie per lo svolgimento dell'incarico, nomina un direttore tecnico che ha il compito di effettuare la pianificazione predisponendo i programmi di sviluppo.

I programmi di sviluppo descrivono: fasi applicabili, responsabili, documentazione di riferimento, documentazione da produrre, i tempi di attuazione e i livelli di controllo (mod.11).

I piani sono aggiornati e revisionati a seguito dell'evoluzione delle attività di progetto.

Alla direzione tecnica è affidato il compito di coordinare l'operato di tutti i responsabili di fase e di tenere i contatti con gli enti esterni di supporto e di garantire che quanto prodotto dai singoli responsabili di fase sia opportunamente documentato, trasmesso agli interessati e riesaminato.

Ogni qualvolta lo ritenga necessario AD effettua un controllo sull'operato del DT.

8.3.3 Input alla progettazione

Gli elementi in ingresso sono definiti in ragione delle esigenze del Cliente e dell'organizzazione.

Gli elementi in ingresso sono analizzati, in sede di offerta, dalla Ad e da DT e comprendono: obiettivi, caratteristiche del lavoro da eseguire (destinazione d'uso, funzioni, prestazioni e finiture), leggi e norme cogenti, conoscenze acquisite, vincoli e limiti progettuali ed attività di validazione applicabili.

Eventuali conflitti vengono risolti da AD in questa fase, analogamente vengono trattati i potenziali rischi individuati. Tutti gli aspetti sono documentati su modulistica predisposta (mod.08a)

8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo

Al momento della pianificazione, e in fase di realizzazione della commessa, la direzione tecnica definisce le fasi di verifica, di riesame e validazione.

Le verifiche sono eseguite in fase di realizzazione della commessa, allo scopo di accertare che i risultati della progettazione soddisfino i requisiti di base e consistono in una o più delle seguenti attività:

- ❖ esecuzione di calcoli,
- ❖ confronto con progetti similari effettuati in precedenza,
- ❖ verifiche indipendenti di enti non coinvolti nello sviluppo del progetto.

L'attività di riesame è svolta in sede preliminare, normalmente tramite una riunione tra le parti interessate e quelle coinvolte nella progettazione e consiste in un'analisi critica ed interdisciplinare dei seguenti aspetti:

- ❖ caratteristiche dell'opera sviluppata o in fase di sviluppo,
- ❖ problemi connessi alla realizzazione dell'opera,
- ❖ soddisfazione del committente e degli utilizzatori dell'opera.

L'attività di validazione è stata predisposta la fine di verificare la rispondenza del progetto alle esigenze ed ai requisiti del committente e dell'utilizzatore.

La validazione è attestata, se possibile, a seguito del superamento di controlli e collaudi concordati con il Committente ed eseguiti prima del rilascio dell'opera. In taluni casi la validazione può essere posticipata a seguito dell'uso reale del prodotto per un tempo prefissato durante il quale non devono verificarsi non conformità imputabili alla progettazione. I risultati della validazione sono sempre documentati a cura della direzione tecnica

Le attività eseguite in fase di verifica e di riesame, gli esiti e le eventuali azioni necessarie a seguito di risultati non soddisfacenti sono registrate su appositi verbali ([mod.14](#)) e l'attività riepilogata sul [mod.13](#), secondo le modalità descritte nella procedura di supporto.

8.3.5 Output della progettazione e sviluppo

I risultati della progettazione sono: disegni, relazioni/specifiche tecniche, specifiche di acquisto ed istruzioni di dettaglio. Nella procedura di riferimento sono definiti i contenuti tipici che questi devono riportare.

Tutti i risultati sono verificati, approvati e riuniti dal responsabile dell'ufficio tecnico in apposito fascicolo.

Tali documenti sono la base per valutare ed attestare:

- ❖ il soddisfacimento degli elementi in ingresso,
- ❖ i criteri di accettazione del lavoro,
- ❖ le caratteristiche dei prodotti e servizi per la loro appropriata fornitura/erogazione.

8.3.6 Modifiche della progettazione e sviluppo

Tutte le potenziali modifiche al progetto sono identificate dai responsabili di fase i quali, prima di metterle in atto, le sottopongono all'approvazione della direzione tecnica.

Tutti i documenti modificati seguono lo stesso iter di riesame, verifica e validazione previsto per i documenti che sostituiscono o integrano. Inoltre, a seguito di ogni modifica operata, la direzione tecnica prima della sua approvazione valuta gli effetti che questa potrebbe avere sulle altre parti componenti l'opera o su eventuali parti già realizzate.

I risultati delle modifiche e le azioni derivanti sono sempre opportunamente registrati ([mod.15](#)).

8.4 CONTROLLO DEI PROCESSI, PRODOTTI E SERVIZI FORNITI DALL'ESTERNO

8.4.1 Generalità

Oltre alla mera fornitura di prodotti, tra i processi dell'organizzazione, vi sono lavorazioni o servizi forniti parzialmente o completamente dall'esterno, registrate su apposito [modulo 43](#).

L'AD ha predisposto una procedura, [PQ11](#), che l'organizzazione utilizza per valutare, selezionare e rivalutare i fornitori esterni di prodotto o di servizio sulla base di criteri che garantiscano la conformità a tutti i requisiti dell'organizzazione ed una procedura, [PQ07](#), che definisce le modalità di approvvigionamento, i controlli e le verifiche sul prodotto o servizio richiesto.

8.4.2 Tipo ed estensione del controllo

COMM, in collaborazione con RGI, ha la responsabilità delle attività di selezione, valutazione ([mod.26](#)) e rivalutazione dei fornitori per assicurare che i prodotti e servizi approvvigionati siano conformi alle specifiche stabilite secondo quanto definito nella [PQ 11](#).

I fornitori una volta inseriti nel Registro fornitori qualificati ([vendor list](#)) sono soggetti sia a periodici controlli documentali e tecnici sul prodotto acquistato ([mod.24](#)) o il servizio fornito ([mod.44](#)); sia a controllo straordinario generato da segnalazione di non conformità intercorse relativamente alle forniture.

Eventuali non conformità riscontrate in questa fase sono segnalate e gestite secondo quanto previsto dalla [PQ10](#).

Le registrazioni derivanti da tali controlli ([mod.25](#)) sono conservate e costituiscono la documentazione sulla base della quale annualmente COMM, in collaborazione con RGI, provvede a rivalutare i fornitori inseriti nel Registro fornitori qualificati. I risultati dell'attività di valutazione e le conseguenti azioni da intraprendere sono registrati e conservati da COMM ed esaminati dall'AD durante il [Riesame della Direzione](#) annuale.

8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni

Le informazioni per l'approvvigionamento sono costituite da:

- ❖ descrizione del prodotto/servizio e requisiti per la sua approvazione,
- ❖ requisiti per l'approvazione di procedure, processi e apparecchiature,
- ❖ requisiti per la qualificazione del personale,
- ❖ requisiti e controlli definiti dal sistema di gestione integrato.

Gli ordini di acquisto vengono formalizzati indicando chiaramente tutti i dati relativi al prodotto richiesto e alla sua fornitura.

Qualora Idroedil volesse verificare presso il fornitore un prodotto, verranno definite le modalità di tali verifiche tra le informazioni relative all'approvvigionamento. Gli ordini di acquisto devono inoltre essere approvati dal personale autorizzato prima della loro comunicazione al fornitore, secondo quanto definito nella procedura citata.

La definizione e l'approvazione delle specifiche e dei dati di acquisito avviene secondo quanto definito nella [PQ07](#) dedicata.

Per i fornitori di servizio, nel processo di realizzazione delle opere, l'organizzazione individua gli aspetti ambientali e gli impatti ambientali associati ai fornitori sul sito ([mod.28b](#)) e li trasferisce attraverso il [mod.40](#).

8.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

8.5.1 Controllo della produzione ed erogazione dei servizi

L'Organizzazione ha pianificato le attività di erogazione del servizio e le svolge in condizioni controllate.

A tal fine si è provveduto a:

- ❖ rendere disponibili informazioni documentate in merito alla definizione delle caratteristiche dei servizi erogati,
- ❖ individuare e pianificare le fasi che compongono il processo,
- ❖ predisporre adeguate istruzioni operative per lo svolgimento delle attività,
- ❖ provvedere alla gestione delle apparecchiature e degli strumenti al fine di garantirne l'efficienza e l'affidabilità (mediante attività di manutenzione, taratura e registrazione di tali attività),
- ❖ svolgere attività di monitoraggio e misurazione sui processi e sui servizi producendo registrazioni in merito alla loro conformità,
- ❖ svolgere attività di valutazione dei rischi individuati e di attuare le azioni messe in atto per prevenirli,
- ❖ svolgere attività di validazione quando prevista,
- ❖ rendere disponibili idonee risorse (economiche, umane, le infrastrutture e i mezzi) per garantire il corretto svolgimento di ogni punto sopra esposto.

La descrizione dettagliata del processo di erogazione del servizio è contenuta nella procedura [PQ 05](#).

L'attuazione e il controllo del processo avvengono tramite l'ausilio di procedure ed ordini di servizio dove sono riportate le istruzioni operative da seguire, i parametri da monitorare nel corso del processo e le prove da eseguire per verificare la conformità alle specifiche stesse.

Nel settore EA28, per gestire il processo di realizzazione delle opere l'azienda adotta come strumenti piani della qualità di commessa ([mod.33](#)) e piani di controllo lavori ([mod.34](#)); il dettaglio operativo circa le modalità di gestione del processo è definito nella [PQ 15](#).

I controlli, pianificati dalla direzione tecnica e gestiti dai capi cantiere, sono eseguiti solo da personale incaricato adeguatamente addestrato e riguardano:

- ❖ controlli al ricevimento di materiali e componenti,
- ❖ controlli "in process" durante l'esecuzione lavori,
- ❖ controlli e collaudi finali.

Tutte le attività di controllo sono opportunamente registrate ([mod.16](#)) al fine di fornire evidenza che il lavoro eseguito ha superato le prove pianificate. L'attestazione del rilascio dei lavori avviene riportando l'esito, la data e la firma del capo cantiere sulle schede di controllo in corrispondenza della voce "ultimazione lavori".

Queste attività sono svolte in accordo alla [PQ 15](#) procedura per la gestione del processo di realizzazione.

Le non conformità vengono trattate secondo quanto previsto dalla PQ 10.

Tutti i documenti di registrazione dei controlli e dei collaudi evidenziano la conformità ai criteri stabiliti. Tali registrazioni sono archiviate dalle funzioni indicate nella procedura di riferimento.

Per quanto concerne il processo di messa in discarica nella procedura [PQ 08](#) sono descritte le modalità operative, le responsabilità inerenti l'esecuzione di prove e controlli, i criteri di accettabilità e tutta la modulistica di registrazione. Sono predisposti dall'organizzazione i moduli di controllo sul percolato ([mod.37](#)), sulle biocelle ([mod.38](#) e [mod. 47](#)), sui tunnel in maturazione lenta ([mod.41](#) e [mod.46](#)) sul battente idraulico ([mod.42](#)), sulla caratterizzazione dei rifiuti ([mod.45](#)) e la scheda di controllo materiale nel biofiltro, vidimato ([mod.48](#)).

Le non conformità vengono trattate secondo quanto previsto dalla PQ 10

Per tipologie di processi particolari, per i quali il risultato finale non può essere verificato con misurazioni e monitoraggi successivi (es. saldatura di materie plastiche, brillamento mine, etc.) l'azienda definisce:

- ❖ i criteri per il riesame e l'approvazione di tali processi,
- ❖ procedure e/o istruzioni apposite,
- ❖ i requisiti relativi alle apparecchiature utilizzabili,
- ❖ i requisiti di qualificazione del personale.

Per la gestione di tali processi l'azienda può comunque rivolgersi a fornitori e subappaltatori qualificati e in grado di dimostrare il possesso dei requisiti stabiliti. Laddove Idroedil ritiene che i controlli atti a qualificare i processi siano stabiliti dagli stessi subappaltatori, questi devono essere specificati sul contratto.

Le registrazioni relative a tali processi sono conservate dalla direzione tecnica.

8.5.2 Identificazione e rintracciabilità

L'identificazione e la rintracciabilità del servizio di trattamento e messa in dimora è garantita tramite la registrazione del conferimento effettuato dal Cliente sul cartellino delle pesate in ingresso ed in uscita e sul formulario.

Detti documenti permettono di risalire, per il periodo della loro conservazione pari a 10 anni, ai seguenti dati:

- ❖ Produttore,
- ❖ tipologia rifiuto (codice CER),
- ❖ eventuali processi di trattamento,
- ❖ quantitativo conferito,
- ❖ data consegna,
- ❖ dati trasportatore.

Per quanto concerne il processo di realizzazione delle opere l'azienda identifica tutti i suoi lavori con un numero di commessa ([mod.08b](#)) e mediante apposite registrazioni identifica lo stato di avanzamento ([mod.32](#)).

I materiali sono opportunamente identificati in cantiere tramite cartellini e/o etichette e/o differenti collocazioni fisiche.

Qualora sia necessario, perché è un requisito o per richieste specifiche del Cliente, rintracciare parti, componenti e/o prodotti, che entrano a far parte della fornitura, l'azienda prevede il controllo e la registrazione univoca di tale elementi, all'interno della documentazione relativa alla commessa.

8.5.3 Proprietà del cliente

L'azienda identifica, verifica, protegge e salvaguarda le proprietà del Cliente. Tali proprietà possono consistere in componenti e materiali messi a disposizione per essere utilizzati e/o installati nell'opera commissionata, infrastrutture sottoposte a manutenzione e modifica, aree e fabbricati destinati ad ospitare le opere.

In caso di perdita, danneggiamenti o di non conformità legate a tali componenti e materiali, è compito del direttore tecnico comunicare in forma scritta al Cliente tali situazioni, gestire le eventuali azioni e conservare le registrazioni relative nel dossier di commessa.

L'azienda provvede inoltre a salvaguardare le proprietà intellettuali del committente. Nessun disegno, nessuna specifica o dato in essi contenuto è modificato senza aver richiesto al Committente specifica autorizzazione scritta.

8.5.4 Preservazione, attività di post-consegna e controllo delle modifiche

In merito alla preservazione, l'attività di IDROEDIL srl, nel settore scarica e di realizzazione delle opere, non richiede la presenza di un magazzino di grandi dimensioni. Esso viene utilizzato esclusivamente come ricovero dei prodotti acquistati che devono essere impiegati nell'adeguamento dell'impianto ed utilizzato per eventuali attività di trattamento. La movimentazione dei prodotti utilizzati avviene sia manualmente che con mezzi meccanici.

I prodotti acquistati, dopo il controllo in ingresso, sono immagazzinati in modo da essere prontamente reperibili e identificabili. In cantiere i materiali sono immagazzinati in zone appositamente predisposte. Quando necessario sono protetti da eventuali agenti atmosferici che potrebbero deteriorarli.

Le attività di post consegna riguardano principalmente il settore di realizzazione delle opere e vengono pianificate prima dell'inizio lavori considerando i requisiti cogenti e del cliente, i potenziali rischi correlati in fase di realizzazione, le garanzie contrattuali e i servizi di manutenzione e uso del prodotto finito come predisposto nel piano di qualità di commessa ([mod.33](#)).

In entrambi i settori, scarica e realizzazione delle opere, le attività di post consegna vengono monitorate con le informazioni di ritorno dei clienti (soddisfazione e reclami).

Tutto quanto pianificato può subire modifica durante la fase di realizzazione a causa di imprevisti, in tal caso le responsabilità, i ruoli, le modalità, la verifica sono gestite secondo quanto definito in procedura PQ15 con il piano di controllo lavori ([mod.34](#)).

Per l'attività di scarica la modifica, l'approvazione, la responsabilità, il riesame e le registrazioni seguono quanto programmato nella procedura [PQ01](#).

8.6 RILASCIO DI PRODOTTI E SERVIZI

Il rilascio del prodotto o servizio non viene mai effettuato prima che quanto pianificato sia stato completato.

Le procedure, gli allegati e la modulistica compilata, predisposta dall'organizzazione, consentono di individuare la persona autorizzata al rilascio e le modalità di verifica predisposte.

Qualora sia necessario o contrattualmente definito, vengono predisposte le istruzioni di utilizzo del prodotto, di manutenzione e di gestione del fine vita.

8.7 CONTROLLO DEGLI OUTPUT NON CONFORMI

Nel caso si verifichi la presenza di output non conformi, l'organizzazione li identifica e li tiene sotto controllo.

Le azioni di trattamento del prodotto non conforme possono essere di correzione o di dismissione. In entrambi i casi si mette in atto quanto pianificato nella procedura [PQ10](#)

9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE

9.1.1 Generalità

L'Organizzazione ha pianificato e provvede ad attuare processi di monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione al fine di garantire e dimostrare la conformità e l'efficacia dei servizi e del sistema.

9.1.2 Soddisfazione del cliente

I dati relativi al monitoraggio della soddisfazione del cliente sono ottenuti tramite:

- ❖ comunicazioni dirette (es. reclami, richieste di informazioni e chiarimenti, ecc.)
- ❖ raccolta dati tramite strumenti appositamente predisposti (sito internet, sondaggi, questionari, ecc.)

COMM deve raccogliere tutti i dati relativi alla soddisfazione del cliente consistenti in commenti, suggerimenti ed eventuali rilievi dei clienti, inerenti ad ogni aspetto del servizio.

Le indicazioni del cliente dovranno essere registrate sul modulo "Questionario di indagine sulla soddisfazione del cliente". Prima della riunione annuale, il direttore commerciale deve valutare i dati di ritorno dai clienti, comunicarli ad RGI, per le opportune valutazioni il quale predisporrà un documento in preparazione al riesame della direzione. Le risultanze derivanti da tale attività di monitoraggio della soddisfazione del cliente sono quindi portate all'esame della AD e discusse in sede di [Riesame della Direzione](#).

9.1.3 Analisi e valutazione

Il monitoraggio e le misurazioni sono finalizzati in particolare al reperimento di dati inerenti:

- ❖ la soddisfazione del cliente,
- ❖ la conformità del prodotto o ai requisiti del servizio,
- ❖ la conformità alle prescrizioni legali e di altro tipo che l'Azienda è tenuta a rispettare,
- ❖ le prestazioni dell'organizzazione in materia di qualità e salvaguardia dell'ambiente,
- ❖ l'andamento dei processi e l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare rischi ed opportunità,
- ❖ le prestazioni dei fornitori esterni

A tal fine l'organizzazione ha predisposto tutta la documentazione del SGI, ritenuta utile per pianificare, mantenere, aggiornare e revisionare nell'ottica del miglioramento continuo e della salvaguardia ambientale, la qualità del servizio fornito.

L'organizzazione ha definito inoltre i processi necessari e i relativi indicatori prestazionali ([AM7](#)).

Attraverso il [Riesame della Direzione](#) l'AD, con frequenza annuale, riesamina l'intera documentazione ma può indire un Riesame della Direzione Straordinario nel caso lo ritenesse necessario, come specificato nel paragrafo 9.3 successivo.

9.2 AUDIT INTERNO

L'Organizzazione ha predisposto la procedura [PQ09](#), per definire responsabilità e requisiti per la pianificazione e la conduzione degli audit interni, della qualità e dell'ambiente, per predisporre le registrazioni e per riferire sui risultati al fine di verificare che il sistema sia:

- ❖ conforme alle norme di riferimento e alla pianificazione e requisiti del sistema stesso,
- ❖ efficacemente attuato e mantenuto aggiornato.

Gli audit interni devono essere eseguiti sulla base di un programma ([mod.09](#)) che tenga conto dello stato e dell'importanza dei processi verificati, nonché dei risultati dei precedenti audit.

I valutatori non possono operare verifiche sul proprio lavoro e devono essere scelti in modo tale da garantire imparzialità ed obiettività.

Al termine dell'audit viene redatto il relativo rapporto ([mod.10](#)) dove vengono indicate le non conformità riscontrate. I responsabili delle aree verificate devono adottare le necessarie azioni per eliminare le non conformità riscontrate e le loro cause rispettando i tempi concordati.

Al termine delle azioni adottate deve esserne verificata l'attuazione e documentati i risultati.

Le registrazioni relative ai risultati degli audit sono documentate e conservate secondo quanto definito nella procedura predisposta.

Le risultanze e le azioni scaturite dall'AI sono discusse annualmente in sede di [Riesame della Direzione](#)

9.3 RIESAME DELLA DIREZIONE

L'Alta Direzione provvede ad effettuare, ad intervalli pianificati, il riesame del sistema integrato al fine di verificarne la continua idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia.

In particolare, AD deve verificare la continua adeguatezza della politica qualità e ambiente e valutare il grado di raggiungimento degli obiettivi e dei programmi stabiliti.

Tale riesame viene svolto almeno una volta all'anno. Qualora lo ritenga necessario, la Direzione potrà decidere l'effettuazione di ulteriori riesami Straordinari nel corso dell'anno in conseguenza ad esempio di:

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

Alla riunione di riesame partecipano DT, AU, RGI e COMM.

Gli elementi in ingresso ed in uscita al riesame, così come le funzioni responsabili e le informazioni documentate prodotte sono definiti in procedura [PQ03](#).

Quanto stabilito in sede di riesame della Direzione è verbalizzato e comunicato all'Organizzazione.

Il documento di riesame della Direzione è conservato da RGI per un periodo di almeno cinque anni.

10 MIGLIORAMENTO

10.1 GENERALITA'

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

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

10.2 NON CONFORMITA' E AZIONI CORRETTIVE

L'Organizzazione ha definito nella procedura [PQ10](#) le modalità e le responsabilità relative alla identificazione, segnalazione e risoluzione delle non conformità al fine di evitare la realizzazione di un servizio non conforme e il ripetersi di non conformità.

La segnalazione di NC può avvenire tramite comunicazione interna a RGI da parte delle varie funzioni dell'organizzazione, da reclami di clienti o parti interessate a seguito di verifica di attendibilità, da attività di audit o da situazioni di emergenza a carattere ambientale verificatesi.

Il criterio adottato per gestire le non conformità si articola nei seguenti punti:

- ❖ segnalazione della non conformità,
- ❖ riesame, analisi delle cause e risoluzione della non conformità, considerando o meno la necessità di aprire un'azione correttiva tesa ad eliminare la causa di non conformità,
- ❖ riesaminare, verificare l'efficacia dell'azione correttiva intrapresa e chiuderla a seguito della ripristinata conformità.

L'esame della non conformità e la valutazione in merito alla scelta del trattamento relativo è responsabilità di RGI che agisce in accordo con le varie funzioni interessate, secondo le modalità ed i termini indicati nella procedura citata, compilando il [modulo 06](#).

RGI registra, su apposita modulistica, le NC ([mod.07](#)) e le AC ([mod.04](#)); e le conserva come definito nella procedura dedicata.

10.3 MIGLIORAMENTO CONTINUO

Il miglioramento è inteso come un continuo susseguirsi di azioni che l'organizzazione attua per raggiungere un livello di efficacia sempre maggiore. L'organizzazione In sede di Riesame della Direzione AD analizza e valuta gli input e definisce i processi da sottoporre a miglioramento utilizzando il modello PDCA (Plan-Do-Check-Act).