

MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITA', L'AMBIENTE E SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

ai sensi delle norme

UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI EN ISO 45001:2018

Copia N° _____

Distribuita a:

In forma:

Controllata

Non Controllata

ED	Rev.	Data	Descrizione Modifica	Redatto da	Verificato da	Approvato e emesso da
01	00	07/06/2019	Nuova edizione per integrazione ISO 9001 e transizione ISO 14001	Consulente esterno	RSGI	Direzione
02	00	19/09/2019	Nuova emissione per integrazione ISO 45001	Consulente esterno	RSGI	Direzione
02	01	10/11/2020	Revisione integrale e nuova codifica procedure e modulistica richiamata	Consulente esterno	RSGI	Direzione
02	02	13/05/2024	Revisione per Cambio Rappresentante Legale	Consulente esterno	RSGI	Direzione

Sommario

0.	INTRODUZIONE	5
0.1.	TAVOLE DI CORRISPONDENZA ALLE NORME DEL SGI	6
0.1.1.	Correlazione norma UNI EN ISO 9001:2015	6
0.1.2.	Correlazione norma UNI EN ISO 14001:2015	9
0.1.2	Correlazione norma UNI EN ISO 45001:2018	11
0.2	PRINCIPI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE E LA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	13
0.3	APPROCCIO PER PROCESSI	13
0.3.1	Generalità	13
0.3.2	Ciclo plan – do – check – act	14
0.3.1	Risk Based Thinking	15
1.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	16
1.1	PRESENTAZIONE AZIENDALE	17
1.2	ANAGRAFICA AZIENDALE	18
2.	RIFERIMENTI NORMATIVI	19
3.	TERMINI E DEFINIZIONI	20
3.1	ACRONIMI E ABBREVIAZIONI	23
3.1.1	Sigle funzioni aziendali	24
4.	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	25
4.1	COMPRENDERE L'ORGANIZZAZIONE E IL SUO CONTESTO	25
4.2	COMPRENDERE LE ESIGENZE E LE ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE	25
4.3	DETERMINARE IL CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	26
4.4	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO E RELATIVI PROCESSI	26
5.	LEADERSHIP	29
5.1	IMPEGNO DELLA DIREZIONE	29
5.1.1	Generalità	29
5.1.2	Attenzione focalizzata ai portatori di interesse	30
5.2	POLITICA DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	31
5.3	RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE	32
5.4	CONSULTAZIONE E PARTECIPAZIONE DEI LAVORATORI	32
6.	PIANIFICAZIONE	34
6.1	DETERMINAZIONE E GESTIONE RISCHI ED OPPORTUNITÀ	34
6.1.1	Rischi e opportunità aziendali	34

6.1.2	Aspetti ambientali e valutazione dei rischi ambientali ed opportunità.....	36
6.1.3	Identificazione dei pericoli e valutazione dei rischi e delle opportunità per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro.....	37
6.1.3	Prescrizioni legali	38
6.2	OBIETTIVI E PIANIFICAZIONE	39
6.3	PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE	40
7	SUPPORTO	41
7.1	RISORSE	41
7.1.1	Generalità	41
7.1.2	Risorse Umane	41
7.1.3	Infrastrutture	42
7.1.4	Ambiente di lavoro	43
7.1.5	Risorse per il monitoraggio e la misurazione	44
7.1.6	Conoscenza organizzativa.....	44
7.2	COMPETENZA	45
7.3	CONSAPEVOLEZZA	45
7.4	COMUNICAZIONE	45
7.4.1	Comunicazione interna	46
7.4.2	Comunicazione esterna.....	46
7.4.3	Comunicazione con il cliente	47
7.5	INFORMAZIONI DOCUMENTATE	47
7.5.1	Generalità	47
7.5.2	Creazione e aggiornamento delle informazioni documentate.....	47
7.5.3	Controllo delle informazioni documentate	48
8	ATTIVITA' OPERATIVE	49
8.1	PIANIFICAZIONE E CONTROLLO OPERATIVI	49
8.2	REQUISITI PER LA REALIZZAZIONE DEI SERVIZI	51
8.2.1	Comunicazione con il cliente	51
8.2.2	Determinazione dei requisiti relativi ai servizi	51
8.2.3	Riesame dei requisiti relativi ai servizi	52
8.2.4	Modifiche ai requisiti per i servizi.....	52
8.3	PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI PRODOTTI E SERVIZI	53
8.4	CONTROLLO DEI PROCESSI, PRODOTTI E SERVIZI FORNITI DALL'ESTERNO	53
8.4.1	Tipo ed estensione del controllo	53
8.4.2	Informazioni ai fornitori esterni	54
8.5	PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI	54

8.5.1	Controllo dell'erogazione dei servizi	54
8.5.2	Identificazione e rintracciabilità	55
8.5.3	Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni.....	55
8.5.4	Preservazione.....	56
8.5.5	Attività post-consegna	56
8.5.6	Controllo delle modifiche	56
8.6	RILASCIO DI PRODOTTI E SERVIZI	57
8.7	CONTROLLO DEGLI OUTPUT NON CONFORMI	57
8.7.1	<i>Verifica della conformità alle prescrizioni</i>	58
8.7.2	<i>Preparazione e risposta alle emergenze</i>	58
8.7.3	<i>Indagine degli incidenti, degli infortuni e dei near miss</i>	58
9	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	60
9.1	MONITORAGGIO, MISURAZIONI, ANALISI E VALUTAZIONE	60
9.1.1	Generalità.....	60
9.1.2	Soddisfazione del cliente	60
9.1.3	Analisi e valutazione	61
9.1.4	Valutazione del rispetto delle prescrizioni	62
9.2	Verifiche ispettive	62
9.2.1	Audit interno	62
9.2.2	Audit esterno	63
9.3	RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE	63
9.3.1	Generalità.....	63
9.3.2	Elementi in ingresso per il riesame.....	64
9.3.3	Elementi in uscita dal riesame	64
10	MIGLIORAMENTO.....	65
10.1	GENERALITÀ	65
10.2	NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE.....	65
10.2.1	Gestione delle non conformità	65
10.2.2	Azioni correttive.....	66
10.3	MIGLIORAMENTO CONTINUO	66

0. INTRODUZIONE

La **BLU COSTRUZIONI S.r.l.** ha implementato un Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente e la Salute e Sicurezza sul lavoro, secondo l'applicazione delle Norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI EN ISO 45001:2018.

La formalizzazione di tale attività si ottiene con l'emissione del presente Manuale di Gestione da parte del Responsabile del Sistema di Gestione Integrato. Tale documento è verificato e approvato dalla Direzione.

Il Manuale di Gestione Integrato è costituito da 10 Capitoli, ognuno dei quali può contenere specifici richiami ad altri documenti, quali Procedure operative, Istruzioni di Lavoro e Moduli di registrazione previsti per dare evidenza del corretto svolgimento delle attività regolate dal Sistema di Gestione.

Ogni Sezione del Manuale di Gestione Integrato costituisce l'applicazione di ognuno dei requisiti delle Norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI EN ISO 45001:2018.

Il Manuale di Gestione Integrato è distribuito dal Responsabile del Sistema di Gestione a tutte le Funzioni aziendali coinvolte nel Sistema; ciò avviene in maniera controllata, ossia identificando e riportando in un apposito elenco ogni copia delle Sezioni consegnate.

I Diagrammi di Flusso dei Processi e le Procedure operative costituiscono parte integrante del presente Manuale, così come pure gli Allegati ed i Moduli in essi richiamati. Tali documenti sono distribuiti alle pertinenti Funzioni aziendali unitamente al Manuale di Gestione Integrato.

0.1. TAVOLE DI CORRISPONDENZA ALLE NORME DEL SGI

0.1.1. Correlazione norma UNI EN ISO 9001:2015

9001:2015	Titolo		MSGI	Titolo capitolo				
0	INTRODUZIONE		0	INTRODUZIONE				
1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE		1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE				
2	RIFERIMENTI NORMATIVI		2	RIFERIMENTI NORMATIVI				
3	TERMINI E DEFINIZIONI		3	TERMINI E DEFINIZIONI				
4	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE		4	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE				
	4.1	Comprendere l'organizzazione e il suo contesto		4.1	Comprendere l'organizzazione e il suo contesto			
	4.2	Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate		4.2	Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate			
	4.3	Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità		4.3	Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione Integrato			
	4.4	Sistema di gestione per la qualità e relativi processi		4.4	Sistema di Gestione Integrato e relativi processi			
5	LEADERSHIP		5	LEADERSHIP				
	Leadership e impegno			Impegno della Direzione				
	5.1	5.1.1		Generalità	5.1	5.1.2	Attenzione focalizzata ai portatori di interesse	
		5.1.2		Focalizzazione sul Cliente				
	5.2	Politica		5.2	Politica del Sistema di Gestione Integrato			
		5.2.1			Stabilire la politica per la qualità	5.2.2	Comunicare la politica per la qualità	
5.3	Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione		5.3	Responsabilità, autorità e comunicazione				
6	PIANIFICAZIONE		6	PIANIFICAZIONE				
	6.1	Azioni per affrontare rischi e opportunità		6.1	Determinazione e gestione rischi ed opportunità			
	6.2	Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento		6.2	Obiettivi e pianificazione			
	6.3	Pianificazione delle modifiche		6.3	Pianificazione delle modifiche			
7	SUPPORTO		7	SUPPORTO				
	Risorse			Risorse				
	7.1	7.1.1		Generalità	7.1	7.1.1	Generalità	
		7.1.2		Persone		7.1.2	Risorse umane	
		7.1.3		Infrastruttura		7.1.3	Infrastrutture	
		7.1.4		Ambiente per il funzionamento dei processi		7.1.4	Ambiente di lavoro	
		7.1.5		Risorse per il monitoraggio e la misurazione		7.1	7.1.5	Risorse per il monitoraggio e la misurazione
				7.1.5.1	Generalità		7.1.5.2	Riferibilità delle misurazioni
	7.1.6	Conoscenza organizzativa		7.1.6	Conoscenze organizzative			

9001:2015	Titolo	MSGI	Titolo capitolo							
7.2	Competenze	7.2	Competenze							
	7.3		Consapevolezza	7.3	Consapevolezza					
	7.4		Comunicazione		7.4	Comunicazione				
	7.5		Informazioni documentate			7.5	Informazioni documentate			
			7.5.1				Generalità	7.5.1	Generalità	
			7.5.2				Creazione e aggiornamento		7.5.2	Creazione e aggiornamento delle informazioni documentate
			7.5.3				Controllo delle informazioni documentate			7.5.3
ATTIVITÀ OPERATIVE		ATTIVITÀ OPERATIVE								
8.1	Pianificazione e controllo operativi	8.1	Pianificazione e controlli operativi							
8.2	Requisiti per i prodotti e i servizi	8.2	Requisiti per i prodotti e i servizi							
	8.2.1		Comunicazione con il cliente	8.2.1	Comunicazione con il cliente					
	8.2.2		Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi		8.2.2	Determinazione dei requisiti relativi ai servizi				
	8.2.3		Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi			8.2.3	Riesame dei requisiti relativi ai servizi			
8.2.4	Modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi	8.2.4	Modifiche ai requisiti per i servizi							
8.3	Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi		8.3	Progettazione e Sviluppo di prodotti e servizi						
	8.3.1			Generalità						
	8.3.2			Pianificazione della progettazione e sviluppo						
	8.3.3	Input alla progettazione e sviluppo								
	8.3.4	Controlli della progettazione e sviluppo								
	8.3.5	Output della progettazione e sviluppo								
8.4	Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno	8.4	Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno							
	8.4.1		Generalità	8.4.1	Tipo ed estensione del controllo					
	8.4.2		Tipo ed estensione del controllo		8.4.2	Informazioni ai fornitori esterni				
8.4.3	Informazioni ai fornitori esterni									
8.5	Produzione ed erogazione dei servizi	8.5	Produzione ed erogazione dei servizi							
	8.5.1		Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi	8.5.1	Controllo dell'erogazione dei servizi					
	8.5.2		Identificazione e rintracciabilità		8.5.2	Identificazione e rintracciabilità				
	8.5.3		Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni			8.5.3	Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni			
	8.5.4		Preservazione				8.5.4	Preservazione		
	8.5.5		Attività post-consegna					8.5.5	Attività post-consegna	
8.5.6	Controllo delle modifiche	8.5.6	Controllo delle modifiche							
8.6	Rilascio di prodotti e servizi		8.6	Rilascio di prodotti e servizi						
8.7	Controllo degli output non conformi		8.7	Controllo degli output non conformi						
VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI			VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI							
9	Monitoraggio, misurazione analisi e valutazione		9	Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione						
9.1	Monitoraggio, misurazione analisi e valutazione		9.1	Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione						

9001:2015		Titolo		MSGI		Titolo capitolo	
	9.1.1	Generalità	9.1.1	Generalità			
		9.1.2		Soddisfazione del cliente	9.1.2	Soddisfazione del cliente	
		9.1.3		Analisi e valutazione	9.1.3	Analisi e valutazione	
	9.2		Audit Interno	9.2		Audit Interno	
	9.3	Riesame di direzione		9.3		Riesame da parte della direzione	
		9.3.1	Generalità	9.3.1	Generalità		
		9.3.2	Input al riesame di direzione	9.3.2	Elementi in ingresso per il riesame		
		9.3.3	Output del riesame di direzione	9.3.3	Elementi in uscita dal riesame		
			MIGLIORAMENTO			MIGLIORAMENTO	
	10	10.1	Generalità	10	10.1	Generalità	
10.2		Non conformità e azioni correttive	10.2		Non conformità e azioni correttive		
10.3		Miglioramento continuo	10.3		Miglioramento continuo		

0.1.2. Correlazione norma UNI EN ISO 14001:2015

14001:2015	Titolo	MSGI	Titolo capitolo		
0	INTRODUZIONE	0	INTRODUZIONE		
1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	1	SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE		
2	RIFERIMENTI NORMATIVI	2	RIFERIMENTI NORMATIVI		
3	TERMINI E DEFINIZIONI	3	TERMINI E DEFINIZIONI		
4	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	4	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE		
	4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto		4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto		
	4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate		4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate		
	4.3 Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione ambientale		4.3 Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione Qualità, Ambientale e Sicurezza		
	4.4 Sistema di gestione ambientale		4.4 Sistema di Gestione Integrato e relativi processi		
5	LEADERSHIP	5	LEADERSHIP		
	5.1 Leadership e impegno		5.1 Impegno della Direzione		
	5.2 Politica ambientale		5.2 Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza		
	5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione		5.3 Responsabilità, autorità e comunicazione		
6	PIANIFICAZIONE	6	PIANIFICAZIONE		
	Azioni per affrontare rischi ed opportunità		6.1 Determinazione e gestione rischi ed opportunità		
	6.1		6.1.1 Generalità	6.1.2	Analisi e valutazione Ambientali
			6.1.2 Aspetti ambientali		
			6.1.3 Obblighi di conformità		
			6.1.4 Attività di pianificazione		
	6.2 Obiettivi ambientali e pianificazione per il loro raggiungimento		6.2 Obiettivi e pianificazione		
6.2.1 Obiettivi ambientali					

14001:2015	Titolo		MSGI	Titolo capitolo			
	6.2.2	Attività di pianificazione					
		SUPPORTO			SUPPORTO		
7	7.1	Risorse	7	7.1	Risorse		
	7.2	Competenza		7.2	Competenza		
	7.3	Consapevolezza		7.3	Consapevolezza		
	7.4	Comunicazione		7.4	Comunicazione		
		7.4.1			Generalità	7.4.1	Generalità
		7.4.2			Comunicazione interna	7.4.2	Comunicazione interna
		7.4.3		Comunicazione esterna		7.4.3	Comunicazione esterna
	7.5	Informazioni documentate		7.5	Informazioni documentate		
		7.5.1			Generalità	7.5.1	Generalità
		7.5.2			Creazione e aggiornamento	7.5.2	Creazione e aggiornamento
	7.5.3	Controllo delle informazioni documentate		7.5.3	Controllo delle informazioni documentate		
8	ATTIVITÀ OPERATIVE		8	ATTIVITÀ OPERATIVE			
	8.1	Pianificazione e controllo operativi		8.1	Pianificazione e controllo operativi		
	8.2	Preparazione e risposta alle emergenze		8.7.2	Preparazione e risposta alle emergenze		
9	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI		9	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI			
	Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione			Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione			
	9.1	9.1.1		Generalità	9.1	9.1.1	Generalità
		9.1.2		Valutazione della conformità		9.1.2	Soddisfazione del cliente
				9.1.3		Analisi e valutazione	
				9.1.4		Valutazione del rispetto delle prescrizioni	
				9.1.5		Sorveglianza e misurazioni	
	9.2	Audit Interno		9.2	Verifiche ispettive		
		9.2.1			Generalità	9.2.1	Audit interno
		9.2.2		Programma di audit interno			
9.3	Riesame di direzione		9.3	Riesame da parte della direzione			
10	MIGLIORAMENTO		10	MIGLIORAMENTO			
	10.1	Generalità		10.1	Generalità		
	10.2	Non conformità e azioni correttive		10.2	Non conformità e azioni correttive		
	10.3	Miglioramento continuo		10.3	Miglioramento continuo		

0.1.2 Correlazione norma UNI EN ISO 45001:2018

45001:2018	Titolo	MSGI	Titolo capitolo
0	INTRODUZIONE	0	INTRODUZIONE
1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
2	RIFERIMENTI NORMATIVI	2	RIFERIMENTI NORMATIVI
3	TERMINI E DEFINIZIONI	3	TERMINI E DEFINIZIONI
4	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	4	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE
	4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto	4.1	Comprendere l'organizzazione e il suo contesto
	4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative dei lavoratori e di altre parti interessate	4.2	Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate
	4.3 Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione per la SSL	4.3	Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione integrato
	4.4 Sistema di gestione per la SSL	4.4	Sistema di Gestione Integrato e relativi processi
5	LEADERSHIP E PARTECIPAZIONE DEI LAVORATORI	5	LEADERSHIP
	5.1 Leadership e impegno	5.1	Impegno della Direzione
	5.2 Politica per la SSL	5.2	Politica del Sistema di Gestione Integrato
	5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione	5.3	Responsabilità, autorità e comunicazione
	5.4 Consultazione e partecipazione dei lavoratori	5.4	Consultazione e partecipazione dei lavoratori
6	PIANIFICAZIONE	6	PIANIFICAZIONE
	Azioni per affrontare rischi e opportunità	6.1	Determinazione e gestione rischi ed opportunità
	6.1.1 Generalità	6.1.2	Identificazione dei pericoli e valutazione dei rischi e delle opportunità per la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro
	6.1.2 Identificazione dei pericoli e valutazione dei rischi e delle opportunità		
	6.1.3 Determinazione dei requisiti legali e altri requisiti	6.1.3	Prescrizioni legali
	6.1.4 Attività di pianificazione	8.1	Pianificazione e controllo operativi
	6.2 Obiettivi per la SSL e pianificazione per il loro raggiungimento	6.2	Obiettivi e pianificazione
6.2.1 Obiettivi per la SSL			
6.2.2 Pianificazione per il loro raggiungimento degli obiettivi per la SSL			
7	SUPPORTO		SUPPORTO
	7.1 Risorse	7.1	Risorse
	7.2 Competenze	7.2	Competenze
	7.3 Consapevolezza	7.3	Consapevolezza
	7.4 Comunicazione	7.4	Comunicazione
	7.4.1 Generalità		
	7.4.2 Comunicazione interna		
	7.4.3 Comunicazione esterna	7.4.2	Comunicazione esterna
	7.5 Informazioni documentate	7.5	Informazioni documentate
7.5.1 Generalità	7.5.1	Generalità	

45001:2018		Titolo	MSGI	Titolo capitolo
	7.5.2	Creazione e aggiornamento	7.5.2	Creazione e aggiornamento delle informazioni documentate
	7.5.3	Controllo delle informazioni documentate	7.5.3	Controllo delle informazioni documentate
		ATTIVITÀ OPERATIVE	8	ATTIVITÀ OPERATIVE
8	8.1	Pianificazione e controllo operativi	8.1	Pianificazione e controllo operativi
		8.1.1 Generalità	6.1	Determinazione e gestione rischi e opportunità
		8.1.2 Eliminazione dei pericoli e riduzione dei rischi per la SSL		
		8.1.3 Gestione del cambiamento	6.3	Pianificazione delle modifiche
		8.1.4 Approvvigionamento	8.2.4	Modifiche ai requisiti per i servizi
	8.2	Preparazione e risposta alle emergenze	8.4	Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno
			8.7.2	Preparazione e risposta alle emergenze
		VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	9	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI
9	9.1	Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione delle prestazioni	9.1	Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione
		9.1.1 Generalità	9.1.1	Generalità
		9.1.2 Valutazione della conformità	9.1.4	Valutazione del rispetto delle prescrizioni
	9.2	Audit Interno	9.2	Verifiche ispettive
		9.2.1 Generalità		
		9.2.2 Programma di audit interno		
9.3	Riesame della direzione	9.3	Riesame da parte della direzione	
		MIGLIORAMENTO		MIGLIORAMENTO
10	10.1	Generalità	10.1	Generalità
	10.2	Incidenti, Non conformità e azioni correttive	8.7.3	Indagine degli incidenti, degli infortuni e dei near miss
	10.3	Miglioramento continuo	10.2	Non conformità e azioni correttive
			10.3	Miglioramento continuo

0.2 PRINCIPI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE E LA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

L'Organizzazione fa propri i principi di gestione della Qualità, l'Ambiente e della Salute e Sicurezza sul lavoro previsti dalle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI EN ISO 45001:2015, riportati di seguito:

- La focalizzazione sul cliente ma anche l'attenzione nei riguardi di tutte le parti interessate, poiché l'Organizzazione dipende dai propri stakeholders e si impegna a capirne le esigenze presenti e future, soddisfarne i requisiti e mirare a superare le loro stesse aspettative;
- La leadership della direzione come forza principale per stimolare, motivare e coordinare l'organizzazione per raggiungere l'obiettivo di attuare una corretta gestione per la qualità, nel rispetto dell'ambiente e della salvaguardia della salute e sicurezza sul lavoro;
- La partecipazione attiva delle persone nel processo di gestione per la qualità, salvaguardia dell'ambiente e sicurezza sul lavoro dal momento che le persone, a tutti i livelli, costituiscono l'essenza dell'organizzazione ed il loro pieno coinvolgimento permette di porre le loro capacità al servizio dell'organizzazione stessa;
- L'approccio per processi, per ottenere una maggiore efficienza del Sistema di Gestione, gestendo le attività e le risorse utilizzate per raggiungere i risultati desiderati, come processi.
- Approccio sistemico della gestione, poiché l'identificazione, la comprensione e la gestione dei processi tra loro correlati contribuiscono all'efficacia e all'efficienza dell'organizzazione nel conseguire i propri obiettivi;
- Il miglioramento continuo delle prestazioni aziendali, delle prestazioni ambientali e delle condizioni di salute e sicurezza sul lavoro;
- Il processo decisionale basato sull'analisi delle evidenze, ovvero sull'analisi di dati ed informazioni precise;
- La gestione delle relazioni, valutando positivamente le interdipendenze ed i rapporti di reciproco beneficio al fine di creare valore.

0.3 APPROCCIO PER PROCESSI

0.3.1 Generalità

L'Organizzazione ha sviluppato il proprio Sistema di Gestione Integrato Qualità, l'Ambiente e Salute e Sicurezza sul lavoro, lo mette in atto e ne migliora con continuità l'efficacia adottando un approccio per processi, al fine di migliorare la soddisfazione del cliente.

Comprendere e gestire processi correlati permette all'Organizzazione di tenere sotto controllo le interrelazioni e le interdipendenze fra i processi del sistema, in modo che le prestazioni complessive dell'organizzazione stessa possano essere incrementate.

Per ogni singola fase di processo, le sequenze delle attività in esse pianificate, trasformano elementi in entrata (input) in elementi in uscita (output), determinando il funzionamento e il mantenimento dell'intero SGI. Gli output di una fase di processo possono costituire gli input di una fase parallela o successiva, così come output di interi processi possono costituire input di processi paralleli o successivi. Gli input, gli

output di processo e le attività condotte per la trasformazione degli uni negli altri, sono evidenziati nei diagrammi di flusso mediante la simbologia riportata nella figura seguente.

La figura 1 fornisce una rappresentazione schematica di un qualsivoglia processo e mostra l'interazione dei suoi elementi. I punti di monitoraggio e di misurazione, che sono necessari per il controllo, sono specifici per ogni processo e variano a seconda dei rischi connessi. Nel paragrafo 4.4 del presente manuale sono stati individuati ed analizzati, i processi aziendali che hanno un impatto significativo sulla qualità del prodotto/servizio erogato.



Figura 1 - Rappresentazione schematica degli elementi di un singolo processo

0.3.2 Ciclo plan – do – check – act

L'organizzazione gestisce inoltre ogni singolo processo aziendale applicando il "Ciclo PDCA".

Questo tipo di approccio consente di controllare le interrelazioni e le interdipendenze tra i vari processi del sistema in modo da poter migliorare le prestazioni complessive aziendali in termini di efficacia ed efficienza.

Nella figura 2 viene riportata la rappresentazione del ciclo PDCA in riferimento alla struttura della norma.

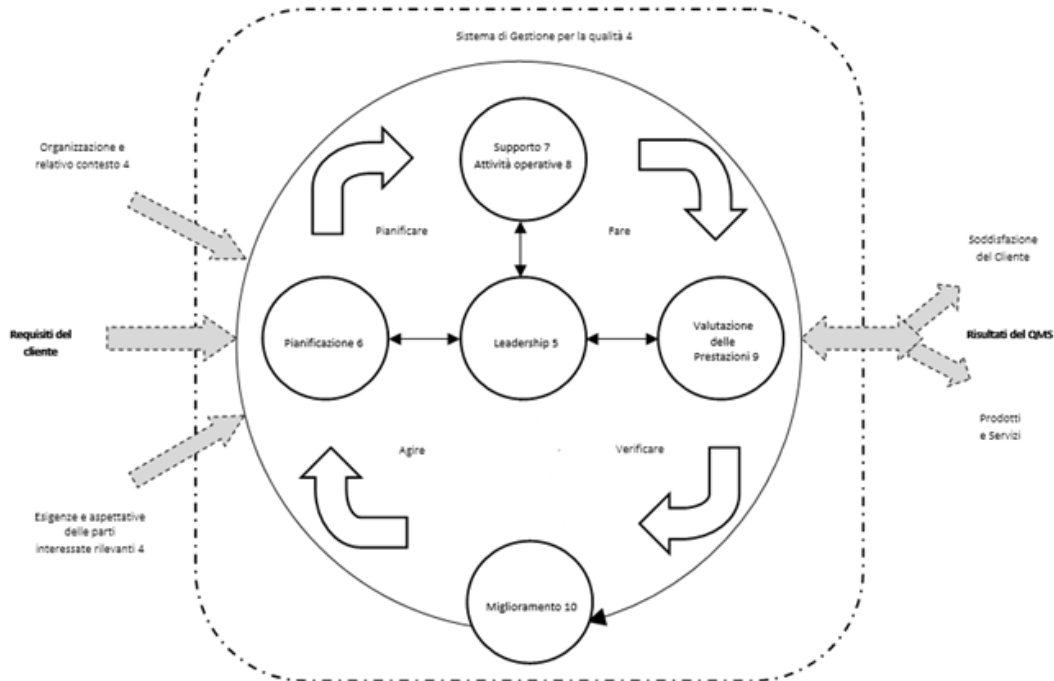


Figura 2 Rappresentazione del ciclo PDCA applicata alla struttura della norma

0.3.1 Risk Based Thinking

BLU COSTRUZIONI S.r.l. applica un orientamento generale al “Risk-Based Thinking”, considerando tale concetto come implicito ed incorporandolo nei requisiti per stabilire, implementare, mantenere e migliorare continuamente il Sistema di Gestione Integrato.

L’Organizzazione ha stabilito per ogni processo i livelli di rischio e cioè l’effetto dell’incertezza in termini di abilità dell’organizzazione nel raggiungere gli obiettivi ed i risultati fissati e le conseguenze sui processi, prodotti, servizi e non conformità di sistema.

Tale valutazione si concretizza nel documento Valutazione dei rischi e delle Opportunità meglio definito nella sezione 6 del presente manuale.

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Lo scopo del presente Manuale è quello di descrivere il Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente e la Salute e Sicurezza sul Lavoro attuato da BLU COSTRUZIONI S.r.l. per i servizi erogati, in conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI EN ISO 45001:2018.

Nel Manuale sono definiti e documentati i requisiti che l'Organizzazione soddisfa per:

- Assicurare se stessa della sua conformità con la sua Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Salute e Sicurezza sul Lavoro;
- Implementare, mantenere e migliorare continuamente un Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente e la Salute e Sicurezza sul lavoro;
- Dimostrare la conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI EN ISO 45001:2018;
- Dimostrare la propria capacità di fornire con regolarità servizi che ottemperino ai requisiti dei clienti ed a quelli cogenti applicabili in riferimento al rispetto dell'ambiente e della salute e sicurezza dei lavoratori;
- Accrescere la soddisfazione dei clienti tramite l'applicazione efficace del sistema, ivi inclusi i processi per il miglioramento continuo del sistema e l'assicurazione della conformità ai requisiti del cliente e a quelli cogenti applicabili.

Il Manuale, i cui Capitoli e i paragrafi sono strutturati sulla base della norma *ISO 9001:2015 "Sistemi di Gestione per la qualità – Requisiti"*, descrive la struttura organizzativa, i compiti, le responsabilità, le risorse, i procedimenti e le procedure messe in atto dall'Organizzazione per definire ed attuare gli obiettivi ed indirizzi generali espressi dalla Direzione attraverso la Politica aziendale, orientata alla massima soddisfazione delle esigenze dei Clienti, al miglioramento continuo ed al mantenimento della conformità con il modello di Sistema di Gestione esposto nella norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI EN ISO 45001:2018.

Il Manuale è quindi utilizzato per:

- Offrire al personale una base di riferimento per lo svolgimento delle attività espletate;
- Addestrare il personale all'applicazione del Sistema di Gestione Integrato;
- Garantire coerenza e continuità all'Organizzazione, anche in occasione di movimentazione del personale;
- Effettuare le Verifiche Ispettive Interne;
- Dimostrare all'esterno in quale modo l'azienda gestisce il proprio Sistema di Garanzia della Qualità, dell'Ambiente e della Salute e Sicurezza sul Lavoro ed assicura la conformità dei servizi offerti ai clienti;
- Dimostrare ai Clienti ed agli Enti Terzi il grado di applicazione, adeguatezza e conformità del Sistema di Gestione Qualità, Ambiente e Salute e Sicurezza sul Lavoro alle norme di riferimento;
- Dimostrare la capacità dell'Organizzazione di soddisfare tutti i requisiti relativi al servizio fornito, compresi i requisiti cogenti applicabili e quelli stabiliti dal cliente;

Le disposizioni contenute nel Manuale interessano tutte le attività che hanno influenza sul Sistema di Gestione Integrato e sulla conformità del servizio fornito e devono essere applicate da tutto il personale e a tutti i livelli dell'Organizzazione.

Tale condizione è monitorata attraverso l'effettuazione delle Verifiche Ispettive interne.

Il Manuale del Sistema Integrato, ove necessario, è integrato e richiama una serie di Istruzioni Operative che definiscono con maggior dettaglio le modalità operative di chi partecipa alle attività all'interno del Sistema di Gestione.

1.1 PRESENTAZIONE AZIENDALE

La ditta **BLU COSTRUZIONI** S.r.l. nasce nel 2001 e opera principalmente nel campo della realizzazione di opere edili in genere: civili, industriali e monumentali. Nello specifico, si occupa di lavori per la costruzione di edifici civili e industriali; pavimentazione stradale; realizzazione di viadotti e ponti; installazione di impianti idraulici per edifici civili e industriali; costruzione di acquedotti, fognature e gasdotti; movimento terra.

Fin dalla sua costituzione, la Società si è specializzata nella costruzione di impianti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili (eolico e fotovoltaico) e nella realizzazione di sottostazioni ad alta e media tensione.

La Società impiega numerose figure professionali tecniche nella realizzazione delle opere e nella gestione dei cantieri, oltre che personale qualificato addetto alla sicurezza nei cantieri

BLU COSTRUZIONI S.r.l., attenta alle nuove tecnologie ed alle nuove esigenze di mercato annovera un parco mezzi all'avanguardia, sottoposto a rigorose procedure di manutenzione, al fine di ottimizzare al meglio i servizi offerti ai propri clienti.

La sede legale ubicata a Carlentini, consente di raggiungere in breve tempo le maggiori aree industriali e infrastrutture viarie di collegamento della Sicilia orientale, quali la zona industriale di Catania e il polo petrolchimico di Priolo-Augusta-Melilli, presso il quale la Società opera con diverse commesse.

1.2 ANAGRAFICA AZIENDALE

Nella seguente tabella viene riportata l'anagrafica aziendale.

Ragione Sociale	BLU COSTRUZIONI S.r.l.
Sede Legale	via Archeologica, 59 A – 96013 Carlentini (SR)
Codice Fiscale e P.Iva	01347190892
Attività	Lavori per la realizzazione di opere edili in genere, civili, industriali. Lavori di movimento terra, demolizioni e sterri; lavori per la costruzione e pavimentazione stradale, viadotti e ponti, lavori idraulici e di impianti.
Amministratore Unico	GIULIANA PISANO
Telefono	+39 095 992040
FAX	+39 095 7846507
E-MAIL	info@gruppoblucostruzioni.it
Sito internet	HTTP://WWW.GRUPPOBLUCOSTRUZIONI.IT/

Indicazioni sulle interazioni delle figure aziendali dell'Organizzazione Aziendale sono riportate nell'Organigramma aziendale, **ALL. 05.02.**

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

I documenti richiamati di seguito sono indispensabili per l'applicazione del presente documento. Per quanto riguarda i riferimenti datati, si applica esclusivamente l'edizione citata. Per i riferimenti non datati vale l'ultima edizione del documento a cui si fa riferimento (compresi gli aggiornamenti).

- UNI EN ISO 9001:2015: *Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e terminologie.*
- UNI EN ISO 9000:2005: *Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e terminologie.*
- UNI EN ISO 9004:2000: *Sistemi di gestione per la qualità - Linee guida per il miglioramento delle prestazioni.*
- UNI EN ISO 14001:2015: *Sistemi di gestione ambientale – requisiti e guida all'uso.*
- UNI EN ISO 14050:2010: *Sistemi di gestione ambientale – Vocabolario*
- UNI EN ISO 14004:2004: *Sistemi di Gestione Ambientale - Linee guida generali su principi, sistemi e tecniche di supporto.*
- UNI EN ISO 14010:2004: *Linee guida per l'audit ambientale - Principi generali.*
- UNI EN ISO 14011:2004: *Linee guida per l'audit ambientale – Procedure di audit - Audit dei sistemi di gestione ambientale.*
- UNI EN ISO 14012:2004: *Linee guida per l'audit ambientale – Criteri di qualificazione per gli auditor ambientali.*
- UNI EN ISO 45001:2018: *Sistemi di gestione della salute e della sicurezza del lavoro – Requisiti e guida per l'uso.*
- Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n.81 e s.m.i.: *Testo Unico per la sicurezza.*
- UNI EN 19011-1:2012: *Criteri generali per le verifiche ispettive dei sistemi qualità - Attività di verifica ispettiva*

Inoltre l'Organizzazione, nell'erogazione dei servizi, adotta le norme internazionali, nazionali, regionali e settoriali indicate nell'**ALL. 07.05 "Elenco della documentazione di origine esterna"**.

La procedura di riferimento per le modalità di ricerca, aggiornamento, inserimento e conservazione dei documenti, è riportata al punto 7.5 del presente Manuale.

3. TERMINI E DEFINIZIONI

Di seguito si riportano le definizioni dei termini utilizzati all'interno del presente Manuale di Gestione Qualità.

- **Qualità:** capacità di un insieme di caratteristiche inerenti un prodotto, sistema, o processo di ottemperare ai requisiti di clienti e di altre parti interessate.
- **Sistema di gestione per la qualità:** sistema per stabilire una politica per la qualità e obiettivi per la qualità per conseguire questi obiettivi.
- **Politica per la qualità:** obiettivi e indirizzi generali di un'organizzazione relativi alla qualità espressi in modo formale dal vertice dell'organizzazione.
- **Prodotto:** risultato di un processo.
- **Processo:** attività che utilizza risorse per trasformare elementi in ingresso in elementi in uscita.
- **Requisito per la qualità:** requisito relativo alle caratteristiche inerenti a un processo – sistema.
- **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 servizio.
- **Pianificazione della qualità:** parte della gestione della qualità che mira a stabilire gli obiettivi per la qualità.
- **Miglioramento della qualità:** parte della gestione della qualità che mira all'aumento dell'efficacia e dell'efficienza.
- **Organizzazione:** insieme di mezzi e persone con responsabilità, autorità e relazioni stabilite.
- **Struttura organizzativa:** articolazione ordinata di responsabilità, autorità e relazioni tra persone.
- **Fornitore:** organizzazione o persona che fornisce un prodotto o un servizio.
- **Parte interessata:** persona o gruppo di persone aventi un interesse nelle prestazioni o nel successo di un'organizzazione.
- **Procedura:** modo specificato per svolgere un'attività o un processo.
- **Non conformità:** non ottemperanza a un requisito.
- **Conformità:** ottemperanza a un requisito.
- **Reclamo:** insoddisfazione del cliente.
- **Azione correttiva:** azione adottata per eliminare la causa di una non conformità rilevata.
- **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.
- **Documento:** informazione con il suo mezzo di supporto
- **Obiettivi:** scopi di Sistema di gestione, in termini di prestazioni di Sistema di gestione che un'Organizzazione si prefigge di raggiungere
- **Rischio accettabile:** rischio che sia stato ridotto ad un livello tale da poter essere sopportato da una Organizzazione, tenuto conto degli obblighi di legge e della sua stessa politica sulla SSL
- **Miglioramento continuo SSL:** processo ricorrente di accrescimento del sistema di gestione della SSL per ottenere miglioramenti delle prestazioni globali di sicurezza e salute sul lavoro, coerentemente con la politica sulla SSL dell'Organizzazione.
- **Documento:** informazione con il suo mezzo di supporto
- **Pericolo:** fonte, situazione o atto che presenta un potenziale dannoso, in termini di lesioni o malattia, o di una combinazione di queste

- **Identificazione del pericolo:** processo di identificazione dell'esistenza di un pericolo e di definizione delle sue caratteristiche
- **Malattia:** condizione identificabile di avversa condizione fisica o mentale derivante o provocato da un'attività lavorativa o da una situazione correlata al lavoro
- **Incidente:** evento correlato al lavoro durante il quale si è verificato o avrebbe potuto verificarsi una malattia, una lesione (indipendentemente dalla gravità), o un incidente mortale
nota 1: un infortunio è un incidente che è sfociato in una lesione, in una malattia o in un incidente mortale
nota 2: un incidente senza lesioni, malattie o incidenti mortali può anche essere definito "quasi – infortunio", "quasi – accadimento", "situazione pericolosa"
nota 3: una situazione di emergenza è un tipo particolare di incidente
- **Sistema di gestione della sicurezza e della salute sul lavoro (SGSSL):** la parte del sistema globale di gestione di una Organizzazione utilizzato per sviluppare la politica di SSL e per gestire i rischi sulla SSL
- **Prestazione SSL:** risultati misurabili del sistema di gestione della SSL di una Organizzazione
- **Politica SSL:** intenti e direzione di una Organizzazione correlata alla performance SSL, come formalmente espressa dall'Alta direzione
- **Rischio:** combinazione della probabilità del verificarsi di un evento pericoloso o dell'esposizione al pericolo e la gravità della lesione o della malattia che può essere causata dall'evento o dall'esposizione
- **Valutazione del Rischio:** processo di valutazione del rischio derivante dal pericolo o dai pericoli, che tiene conto dell'adeguatezza dei sistemi di controllo e che decide se il rischio sia accettabile o meno
- **Attrezzature di lavoro:** qualsiasi macchina, apparecchio, utensile o impianto destinato ad essere utilizzato durante il lavoro.
- **Datore di lavoro (DdL):** il soggetto titolare del rapporto di lavoro con il lavoratore o, comunque, il soggetto che, secondo il tipo e l'Organizzazione dell'impresa, ha la responsabilità dell'impresa stessa ovvero dell'unità produttiva in quanto titolare dei poteri decisionali e di spesa.
- **DPI:** dispositivi di protezione individuale.
- **Lavoratore:** persona che presta il proprio lavoro alle dipendenze di un datore di lavoro, esclusi gli addetti ai servizi domestici e familiari, con rapporto di lavoro subordinato anche speciale. Sono equiparati ai lavoratori i soci lavoratori di cooperative o di società, anche di fatto, che prestano la loro attività per conto delle società e degli enti stessi, e gli utenti dei servizi di orientamento o di formazione scolastica, universitaria e professionale avviati presso datori di lavoro per agevolare o per perfezionare le loro scelte professionali. Sono altresì equiparati ai lavoratori gli allievi degli istituti di istruzione ed universitari e i partecipanti a corsi di formazione professionale nei quali si faccia uso di laboratori, macchine, apparecchi ed attrezzature di lavoro in genere, o che siano esposti ad agenti chimici, fisici e biologici.
- **Luogo di lavoro:** i luoghi destinati a contenere posti di lavoro, ubicati all'interno dell'azienda ovvero dell'unità produttiva, nonché ogni altro luogo nell'area della medesima azienda ovvero unità produttiva, comunque accessibile per il lavoro.
- **Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS):** persona, ovvero persone, eletta o designata per rappresentare i lavoratori per quanto concerne gli aspetti della salute e della sicurezza durante il lavoro, di seguito denominato rappresentante per la sicurezza.
- **Requisiti legali:** norme di legge e/o regolamenti di livello comunitario, statale, locale ed ogni impegno assunto volontariamente applicabile all'Organizzazione in materia di SSL.

- **Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP):** persona designata dal datore di lavoro in possesso di attitudini e capacità adeguate.
- **Responsabile del SGSSL (RSGSSL):** soggetto incaricato dal datore di lavoro, dotato di adeguata capacità ed autorità all'interno dell'azienda, a cui è affidato in tutto o in parte il compito, indipendentemente da ulteriori responsabilità aziendali, di coordinare e verificare che il SGSS sia realizzato in conformità alla specifica di riferimento.
- **Servizio di Prevenzione e Protezione dai rischi (SPP):** insieme delle persone, sistemi e mezzi esterni o interni all'azienda finalizzati all'attività di prevenzione e protezione dai rischi professionali nell'azienda, ovvero unità produttiva.
- **Sicurezza:** assenza di rischi di danni inaccettabili
- **Miglioramento continuo ambientale:** Processo di accrescimento del sistema di gestione ambientale per ottenere miglioramenti della prestazione ambientale complessiva in accordo con la politica ambientale dell'organizzazione.
- **Ambiente:** contesto nel quale un'organizzazione opera, comprendente l'aria, l'acqua, il terreno, le risorse naturali, la flora, la fauna, gli esseri umani e le loro interrelazioni.
Nota 1: il contesto può estendersi dall'interno di un'organizzazione al sistema locale, regionale e globale.

Nota 2: il contesto può essere descritto in termini di biodiversità, ecosistemi, clima o altre caratteristiche.
- **Aspetto ambientale:** elemento delle attività o dei prodotti o dei servizi di un'organizzazione che interagisce o che può interagire con l'ambiente.
Nota 1: un aspetto ambientale può causare (un) impatto (i). Un aspetto ambientale significativo è un aspetto ambientale che ha, o può avere, uno o più impatti ambientali significativi.

Nota 2: gli aspetti ambientali significativi sono determinati da parte dell'organizzazione applicando uno o più criteri.
- **Impatto ambientale:** Qualunque modificazione dell'ambiente, negativa o positiva, totale o parziale, conseguente ad attività, prodotti o servizi di un'organizzazione.
- **Sistema di Gestione:** insieme di elementi correlati o interagenti di un'organizzazione finalizzato a stabilire politiche, obiettivi e processi per conseguire tali obiettivi.
Nota 1: un sistema di gestione può riferirsi a una o più discipline (per esempio gestione della qualità, dell'ambiente, della salute e sicurezza sul posto di lavoro, gestione energetica e finanziaria).

Nota 2: gli elementi del sistema comprendono la struttura, i ruoli e le responsabilità, la pianificazione e il funzionamento, la valutazione della prestazione e il miglioramento dell'organizzazione.

Nota 3: il campo di applicazione di un sistema di gestione può comprendere l'intera organizzazione, oppure una o più funzioni nell'ambito di un gruppo di organizzazioni.
- **Sistema di Gestione Ambientale:** parte del sistema di gestione utilizzata per gestire aspetti ambientali, adempiere gli obblighi di conformità e affrontare rischi e opportunità.
- **Audit del sistema di gestione ambientale:** Processo di verifica sistematico e documentato per conoscere e valutare, con evidenza oggettiva, se il sistema di gestione ambientale di una organizzazione

è conforme ai criteri definiti dall'organizzazione stessa per l'audit del sistema di gestione ambientale e per comunicare i risultati di questo processo alla direzione.

- **Obiettivo ambientale:** Il fine ultimo ambientale complessivo, derivato dalla politica ambientale, che una organizzazione decide di perseguire e che è quantificato ove possibile
- **Prestazione ambientale:** prestazione relativa alla gestione degli aspetti ambientali
Nota 1: per un sistema di gestione ambientale, i risultati possono essere misurati rispetto alla politica ambientale dell'organizzazione, degli obiettivi ambientali e ad altri criteri, utilizzando gli indicatori.

- **Politica ambientale:** orientamenti e indirizzi di un'organizzazione relativi alla prestazione ambientale, come formalmente espressi dalla sua alta direzione.
- **Traguardo ambientale:** Dettagliata richiesta di prestazione, possibilmente quantificata, riferita a una parte o all'insieme di una organizzazione, derivante dagli obiettivi ambientali e che bisogna fissare e realizzare per raggiungere questi obiettivi.

Prevenzione dell'inquinamento: Uso di processi (procedimenti), prassi, materiali o prodotti per evitare, ridurre o tenere sotto controllo l'inquinamento, compresi il riciclaggio, il trattamento, i cambiamenti di processo, i sistemi di controllo, l'utilizzazione efficiente delle risorse e la sostituzione di materiali

Altri termini di uso specialistico possono essere utilizzati e definiti nelle singole parti del SGI.

3.1 ACRONIMI E ABBREVIAZIONI

Le abbreviazioni utilizzate nel Manuale e nelle Procedure sono elencate di seguito:

SSL	Salute e Sicurezza sul Lavoro
MSGI	Manuale del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente e la Salute e Sicurezza sul Lavoro
SGI	Sistema di gestione Integrato
PRO	Procedure
IO	Istruzione operative
MOD	Modulo
DVR	Documento di valutazione dei Rischi
NC	Non Conformità
AC	Azione Correttiva
VI	Verifica Ispettiva esterna
VII	Verifica Ispettiva Interna
Politica	Politica aziendale del SGI
Rev.	Revisione del documento

3.1.1 Sigle funzioni aziendali

Le sigle maggiormente richiamate nel presente Manuale e presenti nell'Organigramma aziendale sono le seguenti:

DIR :	Direzione Generale
RdF:	Responsabile di Funzione
RSGI:	Responsabile del Sistema di Gestione Integrato
RSPP:	Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione
MC:	Medico Competente
RLS:	Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza
RCOM:	Responsabile Commerciale
RAMM:	Responsabile Amministrazione/Fiscale
RACQ:	Responsabile Acquisti
RRU:	Responsabile Risorse Umane
RTEC	Responsabile Tecnico
RMAN:	Responsabile Manutenzione

4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

4.1 COMPRENDERE L'ORGANIZZAZIONE E IL SUO CONTESTO

La Direzione analizza il contesto in cui opera ricercando i fattori dell'ambiente esterno che possono influenzare le proprie scelte strategiche e/o organizzative. A tal fine prende in considerazione:

- a) Caratteristiche dell'ambiente esterno in cui l'organizzazione opera, inteso come:
- Ambiente legale (es. normativa cogente, procedure legali, tempi della giustizia);
 - Ambiente tecnologico (es. investimenti in ricerca e sviluppo, prestazioni delle strutture di elaborazione, evoluzione dei software, stato delle tecnologie produttive);
 - Ambiente competitivo (es. numero e quote di mercato delle imprese concorrenti nel settore di interesse);
 - Ambiente di mercato (es. prodotti/servizi d'interesse e relativi committenti, andamento della domanda, estensione territoriale del campo di azione dell'organizzazione, politiche industriali e del lavoro, accesso al credito, andamento degli investimenti, politiche e agevolazioni fiscali, andamento degli ordinativi industriali, politiche energetiche);
 - Ambiente culturale (es. abitudini di consumo, religiose);
 - Ambiente sociale ed economico (es. tasso di scolarizzazione, occupazione, andamento dei consumi, reddito medio).
- b) Caratteristiche dei fattori interni all'organizzazione, intesi come valori, cultura, aspettative.

I risultati dell'analisi, che possono essere documentati dalla Direzione nell'allegato **ALL. 04.01 - Analisi del Contesto**, sono discussi e riesaminati periodicamente in occasione del riesame di direzione per individuare i cambiamenti che potrebbero richiedere interventi correttivi sulle strategie aziendali o modifiche al sistema di gestione.

4.2 COMPRENDERE LE ESIGENZE E LE ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE

La Direzione determina le parti interessate (e i rispettivi requisiti) che possono influenzare l'efficacia del Sistema di Gestione.

Gli stakeholder possono essere distinti in:

- Soggetti interni: sono la proprietà ed i dipendenti.
- Soggetti esterni di natura competitiva detti stakeholder primari, che sono essenzialmente fornitori, clienti e competitors.
- Soggetti esterni di natura non competitiva detti stakeholder secondari, fanno parte dell'ambiente macroeconomico sociale e politico quali sindacati, istituzioni (comuni, provincie, regioni, Governo, scuole, università), collettività, abitanti delle comunità locali e loro aggregazioni (comitati, associazioni ambientaliste, ecc.).

Mediante l'**ALL. 04.01 - Analisi del Contesto** vengono esaminate aspettative ed esigenze di ogni stakeholder. Tali informazioni sono oggetto di riesame della direzione al fine di individuare i cambiamenti che potrebbero richiedere modifiche al sistema di gestione integrato.

4.3 DETERMINARE IL CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Il Sistema di Gestione per la Qualità, Ambiente e la Salute e Sicurezza sul Lavoro si applica a tutti gli elementi che possono influenzare l'erogazione di servizi, come descritto nell'Analisi del Contesto (**ALL.04.01**).

E in generale, comunque, le prescrizioni del presente Manuale si applicano a:

- Tutti gli elementi delle attività, prodotti e servizi che possono influire sulla Qualità dei servizi offerti;
- Tutti gli elementi delle attività, prodotti e servizi che possono interagire con l'Ambiente;
- Tutte le funzioni e a tutto il personale, ai prodotti, alle attività svolte presso la sede della società o presso sedi esterne, dai soci, dai dipendenti, e da coloro i quali frequentano, ordinariamente o saltuariamente, i locali aziendali.

Il punto 8.3 della norma UNI EN ISO 9001:2015 non risulta applicabile poiché l'erogazione dei servizi offerti da BLU COSTRUZIONI S.r.l. non comporta progettazione né adattamenti alle singole realtà ma l'Azienda lavora secondo disposizioni fornite dal Cliente, in termini di requisiti contrattuali.

L'Azienda, inoltre, non ricorre all'esternalizzazione (outsourcing) per alcuno dei processi e/o fasi cui si applica il Sistema Qualità, Ambiente e SSL, tuttavia demanda a ditte esterne processi di supporto secondari.

4.4 SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO E RELATIVI PROCESSI

Come anticipato al paragrafo 0.3 del presente Manuale, il Sistema di Gestione Qualità, Ambiente e SSL di BLU COSTRUZIONI S.r.l. è stato realizzato attraverso l'adozione di un approccio per processi. In particolare, per mettere in atto il Sistema di Gestione Integrato si è proceduto a:

- Identificare i processi necessari per il Sistema di Gestione Integrato;
- Stabilire la loro sequenza e le loro interazioni;
- Stabilire criteri e metodi capaci di assicurare una loro efficace operatività e controllo;
- Garantire la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie a supportarne l'implementazione e il monitoraggio;
- Definire criteri e metodi di misurazione, monitoraggio e analisi dei processi, al fine di attuare le azioni necessarie al Miglioramento Continuo del Sistema di Gestione Integrato.

Le modalità di Pianificazione e di gestione per processi e le relative responsabilità, sono più approfonditamente descritte all'interno delle varie procedure gestionali richiamate nel Manuale.

L'Organizzazione ha identificato i processi interessati dal SGI.

Si distinguono processi primari e di supporto, definiti nel seguente modo:

- Processi primari: creano direttamente un valore riconosciuto dal cliente esterno e le loro prestazioni operative (costi, qualità e tempi) ne influenzano direttamente la soddisfazione.
- Processi di supporto: necessari alla gestione dei processi primari, ma non creano di per sé un valore riconosciuto dal cliente esterno.

Ogni processo comprende:

- Input: fattori fisici e informativi acquisiti all'esterno o da altri processi aziendali, che sono necessari all'avvio delle fasi dei processi.
- Attività: azioni e decisioni che interagendo tra loro consentono la realizzazione dell'output.

- Output: rappresenta tutto ciò che va a costituire il risultato del processo.
- Controlli: azioni messe in atto per tenere sotto controllo il processo.
- Indicatori: strumenti che monitorano l'andamento del processo in questione. Possono essere di tipo qualitativo o quantitativo. Nei processi dove non si ritiene necessario uno screening oppure dove è troppo oneroso/complesso rilevare un indice il capo indicatore conterrà la dicitura "non previsto".

I processi che l'Organizzazione ha determinato necessari per il Sistema di Gestione Integrato sono i seguenti:

- Processi Primari:
 - Commerciale;
 - Approvvigionamenti;
 - Erogazione del servizio.
- Processi di Supporto:
 - Direzionale;
 - Gestione delle Risorse;
 - Gestione del Sistema Integrato per la Qualità, Ambiente e SSL;
 - Monitoraggi e misurazioni;
 - Miglioramento, gestione amministrazione e contabilità.

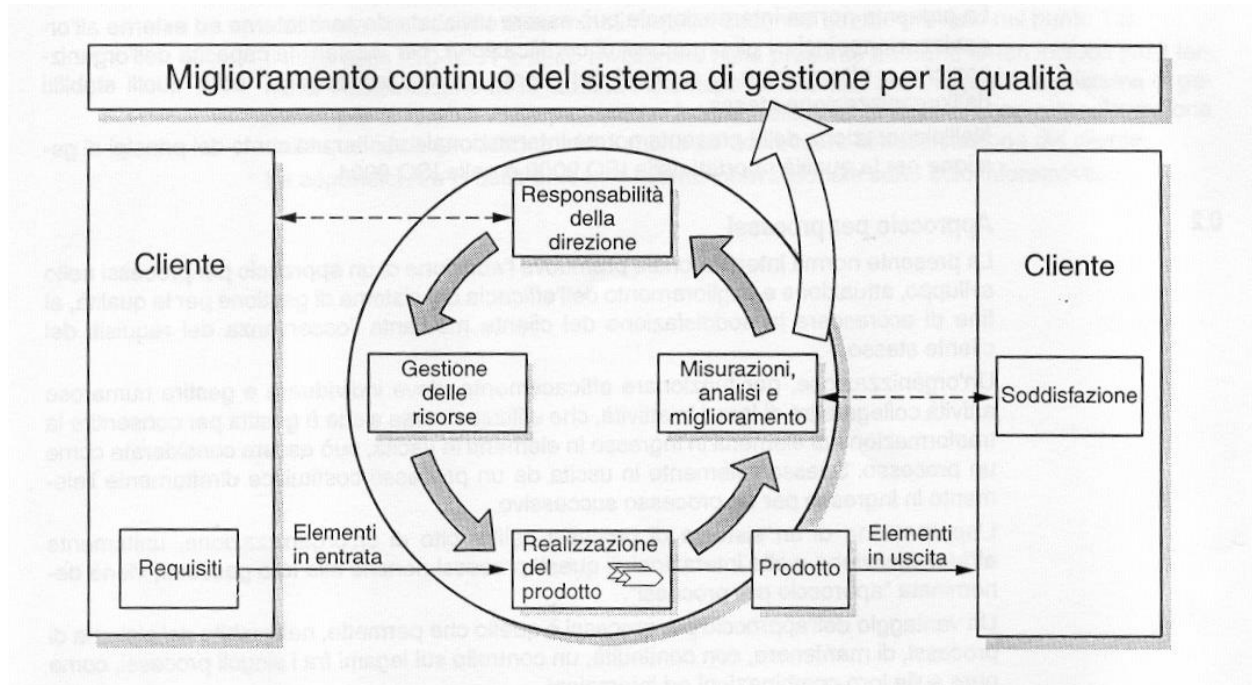


Figura 3 Flowchart dei processi aziendali

L'Organizzazione ha sviluppato il proprio SGI, tenendo in considerazione le necessità correlate alla sua applicazione, aggiornamento e miglioramento continuo, nel rispetto dei requisiti delle norme espresse al capitolo 1.

Il sistema di gestione contiene adeguate prescrizioni che, oltre a determinare ogni singolo processo sviluppato dall'Organizzazione, indica metodi e criteri per assicurare che:

- i processi siano efficaci e mantenuti sotto controllo;
- i dati occorrenti alla gestione ed al monitoraggio dei processi siano raccolti e resi disponibili;
- le attività di misurazione, ove applicabili, analisi e valutazione dei risultati conseguiti, siano gestite correttamente e producano azioni in grado di ottenere i risultati attesi, realizzando i miglioramenti individuati in maniera continua e sistematica.

I processi relativi all'erogazione del servizio sono rappresentati e descritti nel diagramma di flusso richiamato nella Sezione 8 del presente manuale.

I diagrammi di flusso dei processi relativi all'erogazione del servizio recano in successione logico- temporale la rappresentazione e la descrizione breve delle fasi e delle attività necessarie alla loro attuazione.

L'Azienda, quindi, dopo aver individuato e identificato i processi necessari per strutturare ed applicare il SGI ne stabilisce sequenza ed interazioni:

- Valuta i rischi e le opportunità ad essi correlati (cfr. Sez 6);
- Stabilisce i criteri e i metodi per assicurarne l'efficace funzionamento e l'efficace controllo (cfr. Sez. 08 e Sez. 09);
- Assicura la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per supportarne il funzionamento e il monitoraggio (cfr. Sez. 07);
- Ne effettua l'analisi, la misura e il monitoraggio mediante acquisizione ed elaborazione di dati appropriati allo scopo (cfr. Sez. 09);
- Attua le azioni necessarie per perseguire i risultati pianificati negli Obiettivi per la Qualità, Ambiente e SSL, (cfr. Sez. 06) ed il miglioramento continuo dei processi, in termini di efficienza ed efficacia (cfr. Sez. 10).

All'atto dell'emissione o della revisione del presente Manuale si dà avvio e continuità all'implementazione delle attività pianificate nei processi, nelle procedure gestionali o tecniche del SGI, documentando e registrando opportunamente, come pianificato, l'esito di tali azioni, in modo da lasciarne evidenza nel tempo.

5. LEADERSHIP

L'intendimento della Direzione Generale è quello di svolgere un ruolo chiave nella conduzione aziendale per garantire l'implementazione del Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e SSL, in conformità alle norme di riferimento.

Ciò che viene ufficializzato in questo capitolo è basato sulla volontà della Direzione generale:

- di improntare le attività aziendali orientandole alla prevenzione delle non conformità, mediante l'identificazione e la documentazione a priori dei problemi, mediante la raccolta e l'analisi di dati e fatti;
- di provvedere affinché i processi aziendali si svolgano sempre più in condizioni controllate e in modo proattivo;
- di perseguire il fine di un continuo miglioramento delle performance aziendali per la soddisfazione delle aspettative del cliente, sforzandosi di superarne in misura ragionevole le aspettative, nella consapevolezza che questo costituisce il fondamento per il successo durevole e per la redditività in un quadro generale di miglioramento professionale e di soddisfazione dei collaboratori;
- di ricercare nuove opportunità di mercato per le quali è opportuno dare evidenza oggettiva dell'organizzazione aziendale e garanzia della costanza e miglioramento continuo delle prestazioni;
- di garantire il rispetto per l'Ambiente implementando tutti i sistemi necessari a contenere eventuali impatti ambientali;
- di assicurare il rispetto di ogni collaboratore così che possa esprimersi al meglio, in sicurezza.

La Direzione predispone, a tal scopo, una precisa struttura organizzativa attraverso, l'identificazione delle risorse e delle funzioni ad ognuna delle quali attribuisce responsabilità ed autorità bilanciate, affinché ciascuna contribuisca al meglio all'attuazione dei principi aziendali definiti nella politica aziendale.

5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE

Scopo della presente sezione è definire le responsabilità, l'autorità e la struttura organizzativa di BLU COSTRUZIONI S.r.l., stabilire e fare conoscere alle parti interessate gli impegni assunti dalla direzione per la Qualità, Ambiente e SSL e gli obiettivi individuati.

5.1.1 Generalità

La Direzione si assume in prima persona la responsabilità dell'efficacia del Sistema di Gestione e, al fine di concretizzare e dare evidenza del proprio coinvolgimento diretto nel suo sviluppo, nella sua messa in atto e nel miglioramento continuo della sua efficacia, si impegna a:

- Comunicare a tutti i livelli dell'organizzazione l'importanza di ottemperare ai requisiti del cliente e a quelli cogenti applicabili;
- Stabilire e documentare la Politica, gli Obiettivi, gli Impegni per la Qualità, Ambiente e la SSL assicurando, inoltre, che essi vengano diffusi, compresi, attuati e sostenuti a tutti i livelli dell'organizzazione aziendale;
- Assicurare l'integrazione tra i requisiti del Sistema di gestione ed i propri processi;
- Garantire la disponibilità delle Risorse necessarie al funzionamento del SGI;

- Definire obiettivi misurabili per la Qualità, Ambiente e per la SSL;
- Promuovere il miglioramento continuo.

Tutto il personale e i fornitori della società vengono informati sul Sistema di Gestione Integrato definito attraverso esposizione in bacheca aziendale della **Politica aziendale Integrata per la Qualità, l'Ambiente e SSL (ALL. 05.01)**.

5.1.2 Attenzione focalizzata ai portatori di interesse

BLU COSTRUZIONI S.r.l. riconosce che il proprio successo deriva dalla capacità di individuare, prevenire, comprendere, soddisfare e superare le aspettative e le esigenze dei propri utenti.

Nell'accezione di cliente ci si rifà a cinque categorie di utenti che costituiscono tutte le parti interessate, per motivi diversi, ma convergenti, al buon funzionamento dell'azienda:

- I clienti interessati ad ottenere un servizio conforme ai requisiti contrattuali e alle proprie aspettative. L'attenzione ai clienti BLU COSTRUZIONI S.r.l. viene dimostrata nella particolare cura con la quale vengono analizzate le richieste in sede di trattazione commerciale, fino al momento della definizione degli accordi che devono trovare opportuna ratifica in documenti chiari per entrambe le parti.
- Il personale operativo della BLU COSTRUZIONI S.r.l., al quale deve essere trasmessa motivazione adeguata e garantire idonei livelli di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro
- La proprietà che deve trovare un adeguato ritorno dai propri sforzi organizzativi, professionali e dagli investimenti effettuati per assicurare una costante crescita di livello delle prestazioni.
- I partners (intesi anche come fornitori) con i quali l'azienda intende intrattenere rapporti di fornitura, soprattutto in materia di servizi, al fine di garantire continuità e chiarezza così da assicurare alla BLU COSTRUZIONI S.r.l. risultati finali in linea con la propria politica. Il rapporto con i fornitori trova esplicitazione nelle attività di valutazione periodica che, tenendo conto degli eventi positivi e negativi intercorsi nel periodo trascorso, portano automaticamente ad una loro selezione nel tempo. Ogni rilievo mosso ai fornitori va inteso in prima istanza come strumento di miglioramento a cui può far seguito un'evoluzione positiva o negativa in funzione del comportamento tenuto dal fornitore. I criteri di valutazione e di comportamento sono esplicitati al punto 8.4.2 del presente Manuale.
- I soggetti esterni quali la comunità e gli enti pubblici verso i quali si vuole fornire una assoluta trasparenza operativa, per assicurare che la BLU COSTRUZIONI S.r.l. sia sempre in linea con le leggi vigenti in materia ambientale e che si adoperi per migliorare sempre di più i propri processi, nell'intento di limitare quanto più possibile i danni ambientali sia di tipo diretto che di tipo indiretto derivanti dalla propria attività industriale.

L'azienda, pertanto, ha avviato un processo di costante verifica del soddisfacimento delle esigenze delle parti terze basato non solamente sulla rilevazione delle non conformità che lo coinvolgono direttamente, ma anche su un monitoraggio documentato dell'attività svolta e su una periodica misurazione della soddisfazione del cliente/utente. Questo risultato viene raggiunto attraverso:

- la valutazione diretta, attraverso indagini, delle aspettative delle parti interessate e del loro grado di soddisfazione (par. 9.1.2);
- l'identificazione e la verifica del rispetto di tutte le prescrizioni tecnico-normative (par. 7.5.4) in materia di qualità dei servizi forniti, salvaguardia dell'ambiente e di sicurezza sui luoghi di lavoro;
- la valutazione indiretta del livello di qualità delle prestazioni erogate (par. 6.1.3).

La DIR riesamina l'esito di queste valutazioni e lo adopera come punto di partenza per la pianificazione degli obiettivi di miglioramento.

5.2 POLITICA DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

La Direzione ha concepito ed adottato una "Politica Aziendale", definita nell'**Allegato 02**, che definisce le linee guida per tutte le attività svolte, ben regolamentate nel Manuale Qualità, Ambiente e SSL, nelle procedure e nelle istruzioni operative interne correlate, analizzando per ciascun processo sia gli aspetti tipicamente operativi in riferimento alle norme sulla qualità, sull'ambiente e sulla salute e sicurezza sul lavoro, rispettivamente UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI EN ISO 45001:2018.

In particolare, la politica si prefigge di assicurare:

- la soddisfazione del cliente (inteso in tutte le accezioni riportate in premessa) attraverso un monitoraggio metodico sulla percezione delle prestazioni;
- la ricerca costante del miglioramento qualitativo delle prestazioni, la prevenzione di impatti ambientali e di incidenti e infortuni sul lavoro in modo che siano di fondamento alla cultura aziendale e alle competenze del personale per una efficace gestione Qualità, Ambiente e SSL;
- includa l'impegno a conformarsi alla legislazione e alla regolamentazione pertinente al SGI e ad altri obblighi Qualità, Ambiente e SSL che l'organizzazione sottoscrive;
- sia documentata, attuata, aggiornata e comunicata a tutti i dipendenti e parti interessate coinvolte nell'attuazione dei processi aziendali.

Per ottenere questi obiettivi, la Direzione ha deciso pertanto di:

- coinvolgere tutto il personale e i collaboratori stabili di cui si avvale facendoli partecipi dei principi sui quali il Sistema di gestione Qualità, Ambiente e SSL è stato costruito e diffondendo tali principi soprattutto attraverso la condivisione della presente Politica Aziendale e dei principali obiettivi dichiarati;
- richiedere ed accettare dai propri collaboratori suggerimenti di tipo migliorativo per lo svolgimento delle proprie attività dei quali la Direzione si impegna a valutare la portata e la possibilità di realizzazione compatibilmente con aspetti di tipo economico-finanziario oltre che con altri impatti di tipo organizzativo gestionale

La politica aziendale viene rivista periodicamente in occasione del riesame della Direzione, analizzandone l'attualità al mutare degli eventi interni ed esterni all'Organizzazione e la conformità attraverso gli obiettivi aziendali via via fissati.

La volontà aziendale di volere adottare un Sistema di Gestione conforme alle norme internazionali UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI EN ISO 45001:2018 è la premessa per uno sviluppo

dell'azienda secondo regole organizzative interne in grado di indirizzare con continuità tutto l'arco delle fasi dei propri processi, con particolare attenzione a quelli che hanno maggiore influenza sul livello qualitativo delle prestazioni.

La Politica può essere resa disponibile al pubblico in tutte le forme che la Direzione riterrà opportune.

5.3 RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE

BLU COSTRUZIONI S.r.l. ha definito una struttura organizzativa in grado di sostenere il Sistema di Gestione Qualità, Ambiente e Salute e Sicurezza sul Lavoro, a tal fine, la Direzione procede a definire i compiti, le responsabilità ed autorità delle singole funzioni aziendali individuate nell'organigramma funzionale in materia di:

- promozione di azioni occorrenti per prevenire il verificarsi di non conformità lungo tutto l'arco organizzativo del processo e del Sistema di Gestione Integrato
- registrazione di ogni problema connesso allo svolgimento dell'attività aziendale
- decisione sulle soluzioni da adottare nei casi di non conformità
- decisione sull'adozione di azioni correttive
- verifica dell'efficacia di soluzioni adottate ed azioni intraprese inclusi i controlli relativi a trattamenti intrapresi per la rimozione delle carenze riscontrate

Le responsabilità, l'autorità e i rapporti reciproci dei vari responsabili sono stati definiti usando il metodo dell'analisi interfunzionale delle responsabilità e della collaborazione reciproca, al fine di raggiungere un elevato standard delle prestazioni che può avere riflessi positivi su tutti.

La struttura organizzativa della Società è rappresentata nell'Organigramma aziendale funzionale (**ALL. 05.02**), emesso e costantemente aggiornato dal RSGI ed approvato dalla Direzione. Tale documento è affisso nella bacheca aziendale, al fine di rendere noto a tutti le responsabilità dei flussi decisionali.

Nell'allegato **ALL. 05.03 "Mansionario aziendale"** vengono individuate e descritte le principali mansioni e le responsabilità delle Funzioni che dirigono, eseguono e controllano le diverse attività in ambito ai processi del Sistema di Gestione della società, in relazione ai corrispondenti requisiti applicabili della norma _____ di _____ riferimento.

5.4 CONSULTAZIONE E PARTECIPAZIONE DEI LAVORATORI

BLU COSTRUZIONI S.r.l. incoraggia la partecipazione attiva e continua e la consultazione dei lavoratori nello sviluppo e nella revisione delle pratiche di prevenzione e controllo delle attività riguardanti la salute e la sicurezza nell'ambiente di lavoro, nonché nello sviluppo del SGI e nell'applicazione degli obblighi di conformità. I lavoratori sono coinvolti in attività quali:

- coinvolgimento nello sviluppo e nel riesame della Politica e degli Obiettivi/Programmi SGI (rif. Procedura Riesame della direzione PRO 08);
- Identificazione dei pericoli e valutazione dei rischi e delle opportunità;
- Determinazione delle azioni per eliminare i rischi o ridurre eventuali impatti ambientali e rischi per la salute e la sicurezza sul lavoro;

- Determinazione dei requisiti di competenza e conduzione dell'analisi dei fabbisogni formativi;
- Determinazione di ciò che deve essere comunicato e come sarà fatto;
- Determinazione delle misure di controllo e della loro effettiva implementazione e utilizzo;
- Analisi degli incidenti e/o quasi incidenti, delle azioni pericolose e delle condizioni pericolose;
- Gestione delle non conformità e determinare azioni correttive.

La consultazione e la partecipazione dei lavoratori viene attivata nei seguenti casi:

- Pericoli nuovi o sconosciuti (compresi quelli che potrebbero essere introdotti dai contraenti);
- Riorganizzazione aziendale o di Gruppo;
- Nuovi processi, procedure o modelli di lavoro;
- La costruzione, la modifica o la modifica dell'uso di edifici e strutture;
- L'introduzione di attrezzature nuove o modificate;
- Implementazione di nuovi controlli nuovi o modifica a controlli esistenti;
- L'uso di nuove sostanze o preparati chimici, o nuovi materiali in genere;
- Cambiamenti nella gestione dell'emergenza;
- Modifiche ai requisiti previsti dagli obblighi di conformità

6. PIANIFICAZIONE

6.1 DETERMINAZIONE E GESTIONE RISCHI ED OPPORTUNITÀ

6.1.1 Rischi e opportunità aziendali

BLU COSTRUZIONI S.r.l. monitora in maniera attenta il contesto aziendale allo scopo di definire un modello di analisi che consenta di identificare i rischi e le opportunità legati ai processi chiave del sistema di gestione, nonché identificare gli eventi che potrebbero interferire con il raggiungimento degli obiettivi e la crescita aziendale.

La definizione del rischio ed il Risk-based thinking sono alla base dell'approccio per processi PDCA e dell'implementazione dei sistemi di gestione.

La norma ISO 31000 "Risk management-Principles and guidelines" viene indicata come riferimento per l'analisi dei rischi e permette di:

- assicurare continuità di qualità nei beni e nei servizi;
- attuare una cultura proattiva di prevenzione e miglioramento;
- migliorare la fiducia e la soddisfazione dei clienti.

L'implementazione, il mantenimento ed il miglioramento continuo del SGQ è sviluppato seguendo il principio del risk-based thinking, monitorando le conseguenze sui processi, prodotti, servizi e non conformità di sistema.

Le azioni per trattare i rischi e le eventuali opportunità possono essere: evitare il rischio, accettare il rischio al fine di perseguire un'opportunità, eliminare la fonte di rischio, modificarne la probabilità.

L'analisi dei rischi consiste innanzitutto nell'identificazione del rischio e della sua natura, nell'analisi delle cause e delle potenziali conseguenze.

L'acronimo FMEA significa Failure Mode and Effect Analysis, ossia Analisi delle modalità di guasto/errore e dei loro effetti: si tratta di un'analisi quali-quantitativa che affronta i seguenti step.

- Analisi qualitativa che consiste in:
 - Descrizione del processo ed individuazione dei possibili malfunzionamenti
 - Ricerca dei possibili effetti
 - Ricerca delle possibili cause
- Analisi quantitativa: al fine di valutare il grado di criticità di ogni malfunzionamento evidenziato si ricorre ad un indicatore numerico detto "Indice di Priorità di Rischio" (IPR) che è determinato nel seguente modo:

$$IPR = P \times G \times R$$

dove:

P = Probabilità che si verifichi l'evento

G = Gravità degli effetti dell'evento

R = Rilevabilità dell'evento

Tale indice permette di associare a ciascun "malfunzionamento" evidenziato un valore numerico basato su criteri predefiniti.

Per ciascuno dei tre parametri che compongono IPR è necessario costruire la relativa scala di valutazione con punteggio da 1 a 10:

- P (Probabilità di errore): punteggio 1-10
- G (Gravità dell'errore): punteggio 1-10
- R (Rilevabilità dell'errore): punteggio 10-1

Mentre nel caso probabilità di accadimento dell'errore e della gravità degli effetti la scala viene utilizzata in modo diretto da 1 a 10, nel caso della rilevabilità essa viene utilizzata in modo inverso, attribuendo valori tanto più alti quanto più è difficile l'individuazione (e quindi la possibilità di controllo) dell'errore/guasto.

Di seguito, le scale utilizzate per i tre parametri di riferimento:

P	
Probabilità dell'errore/ guasto	Punteggio
Remota	1
Bassa	2-3
Moderata	4-5-6
Alta	7-8
Molto alta	9-10

G	
Gravità dell'errore/ guasto	Punteggio
Appena percettibile o impercettibile	1
Lieve	2-3
Moderata	4-5-6
Grave	7-8
Gravissima	9-10

IPR	
Rilevabilità dell'errore/ guasto	Punteggio
Molto alta	1-2
Alta	3-4
Media	5-6
Bassa	7-8
Molto bassa	9
Nulla	10

Una volta assegnato a ciascun elemento il proprio punteggio, l'IPR si calcola come il prodotto dei tre parametri considerati.

IPR può assumere il valore massimo di 1.000

Se $IPR \leq 100 \rightarrow$ **RISCHIO BASSO**

Se $100 < IPR < 150 \rightarrow$ **RISCHIO MEDIO**

Se $IPR \geq 150 \rightarrow$ **RISCHIO ALTO**

Attraverso la lettura incrociata tra tutti i fattori individuati è possibile definire strategie d'azione e fabbisogni aziendali, l'Organizzazione esamina il proprio contesto interno ed esterno al fine di definire le

opportunità che derivano dalla valorizzazione dei punti di forza e dall'ottimizzazione dei punti di debolezza, con l'ambizione di contenere e trasformare le minacce.

Tale analisi viene riportata nell'allegato **ALL.06.01 "Analisi dei Rischi e delle Opportunità"**.

In sede di Riesame della Direzione viene valutata l'efficacia dell'Analisi dei rischi ed eventualmente revisionata.

6.1.2 Aspetti ambientali e valutazione dei rischi ambientali ed opportunità

L'organizzazione ha valutato tutte le attività svolte nell'insediamento e quelle che l'azienda svolge direttamente al di fuori dell'insediamento (trasporti, etc.), nonché le attività svolte da terzi nell'insediamento aziendale e che possono interferire con le proprie attività al fine di individuare i pericoli e gli aspetti ambientali che possono influire significativamente sull'ambiente.

Al fine di pianificare le attività in termini di prevenzione dell'inquinamento è necessario individuare, valutare e aggiornare con continuità gli aspetti/impatti ambientali verso cui l'azienda è chiamata ad esercitare un controllo diretto e quelli dove può esercitare un'influenza benefica.

A tale scopo viene redatta una "**Analisi Ambientale**" (AAI), avente il seguente scopo:

- a) con riferimento ai Siti fissi dell'organizzazione, identificare gli aspetti ambientali diretti e indiretti correlati alle proprie attività, prodotti e servizi;
- b) gli aspetti ambientali diretti e indiretti associabili ad attività, prodotti e servizi dell'Organizzazione;
- c) correlare mediante nessi di causa-effetto gli aspetti ambientali con i relativi impatti, nonché identificare le possibili condizioni anomale e/o di emergenza nelle quali tali impatti possono manifestarsi durante l'esercizio delle attività;
- d) identificare tutte le prescrizioni legali e di altro tipo applicabili agli aspetti ambientali identificati e determinare la posizione attuale dell'Organizzazione nei confronti di tutti gli obblighi ed adempimenti ivi previsti;
- e) individuare le prassi di gestione ambientale esistenti, indicando ogni scostamento dalla piena conformità ad aspetti normativi e cogenti, quindi le possibili azioni di miglioramento;
- f) segnalare eventuali incidenti o situazioni di emergenza ambientale già verificatisi, oltre che eventuali lamentele ambientali da parte della comunità o di altri soggetti interessati su questioni che ricadano sotto la responsabilità dell'Organizzazione;
- g) redigere un quadro completo dei consumi di risorse, materie prime e prodotti ausiliari prevalenti per l'esercizio delle attività, unitamente ai volumi di produzione, allo scopo di pervenire alla definizione e al calcolo degli indicatori di prestazione ambientale che saranno assunti a riferimento per le valutazioni periodiche di prestazione ambientale dell'Organizzazione.

RSGL assume l'Analisi Ambientale come punto di partenza per l'avvio della gestione ambientale così come previsto dalla presente procedura e dalle altre procedure del SGI.

L'identificazione degli aspetti ambientali e la valutazione degli impatti associati è un processo che si articola in quattro fasi e che si ripete ciclicamente, come descritto nell'Analisi Ambientale: le prime 3 fasi si completano con la redazione / aggiornamento dell'AA (determinazione degli aspetti e degli impatti ambientali); la fase 4 chiude il processo con la valutazione della significatività di tali aspetti / impatti.

Il riesame e l'aggiornamento della valutazione dei rischi e degli aspetti ambientali viene effettuato annualmente e, comunque, a seguito di modifiche che lo rendano necessario.

In particolare, la valutazione è aggiornata in conseguenza a:

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

L'azienda ha stabilito dei livelli di rischio in termini di capacità dell'organizzazione circa il raggiungimento degli obiettivi fissati.

In conformità alla ISO 14001, a partire dai fattori ritenuti rilevanti nella Valutazione dei Rischi connessi agli aspetti ambientali connessi all'attività, l'Organizzazione valuta i rischi e le opportunità ad essi connessi (**ALL.06.01 "Risk Matrix - Analisi dei Rischi e delle Opportunità"**).

Successivamente all'analisi dei rischi ed opportunità l'Organizzazione definisce attività di miglioramento che proposte nel modulo **All. 06.02 "obiettivi per la Qualità, Ambiente e SSL"**: gli obiettivi, coerenti con la Politica aziendale, vogliono prevenire, ridurre o eliminare i rischi individuati, mirando a migliorare anche elementi già esistenti e garantire la coerenza della loro applicazione.

6.1.3 Identificazione dei pericoli e valutazione dei rischi e delle opportunità per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro

L'Organizzazione adotta precise modalità operative al fine di identificare i possibili pericoli per gli operatori BLU COSTRUZIONI S.r.l. ed effettuarne la relativa valutazione tenendo in considerazione:

- le attività di routine e quelle ordinarie
- le attività di tutto il personale che ha accesso all'ambiente di lavoro (inclusi i collaboratori, i clienti e i visitatori)
- la provenienza del personale, le capacità e altri fattori di tipo umano
- i pericoli identificati, che hanno origine esternamente al posto di lavoro, ma capaci di influenzare negativamente la SSL delle persone che sono sotto il controllo dell'Organizzazione nell'ambito del posto di lavoro, compresi quelli associati alle normali condizioni operative, alle condizioni anormali e alle situazioni di emergenza e incidenti
- i pericoli creati nelle vicinanze dei posti di lavoro da attività correlate che sono sotto il controllo dell'Organizzazione
- infrastrutture, attrezzature, materiali sul posto di lavoro, sia fornite dall'Organizzazione che da terzi
- cambiamenti o progetti di cambiamenti nella Organizzazione, nelle sue attività, nei suoi materiali
- modifiche al SGSSL, compresi i cambiamenti temporanei, e il loro impatto sull'operatività, sui processi e sulla attività
- ogni prescrizione legale cogente e le altre prescrizioni che l'Azienda sottoscrive.
- la progettazione delle aree di lavoro, dei processi, delle installazioni, degli equipaggiamenti e dei macchinari, delle procedure operative e della organizzazione del lavoro, incluso l'adattamento alle capacità umane.

Per creare un efficace Sistema di Prevenzione e Protezione interno è necessario innanzitutto identificare i rischi delle attività svolte. Per questo l'azienda analizza i rischi inerenti:

- i macchinari e le attrezzature acquistate e/o costruite in ambito interno
- le attività svolte nelle varie mansioni aziendali
- i luoghi di lavoro

L'identificazione dei pericoli e la valutazione dei rischi viene svolta dal Datore di Lavoro con la collaborazione del Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP). Segue l'elaborazione del **Documento di Valutazione Rischi (DVR)** a cui collaborano il Datore di Lavoro, il Medico Competente, consultando il RLS con le modalità previste dalla normativa vigente e dal SGI.

Il DVR ha lo scopo di effettuare la valutazione globale e documentata di tutti i rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori presenti nell'ambito dell'organizzazione in cui essi prestano la propria attività, finalizzata ad individuare le adeguate misure di prevenzione e di protezione e ad elaborare il programma delle misure atte a garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di salute e sicurezza.

In conformità alla ISO 45001, a partire dai fattori ritenuti rilevanti nella Valutazione dei Rischi connessi all'attività lavorativa, l'Organizzazione valuta i rischi e le opportunità ad essi connessi (**ALL.06.01 "Analisi dei Rischi e delle Opportunità"**).

Successivamente all'analisi dei rischi ed opportunità l'Organizzazione definisce attività di miglioramento che proposte nel modulo **MOD. 06.02 "Obiettivi per la Qualità, Ambiente e SSL"**: gli obiettivi, coerenti con la Politica aziendale SSL, vogliono prevenire, ridurre o eliminare i rischi individuati, mirando a migliorare anche elementi già esistenti e garantire la coerenza della loro applicazione.

In tale Programma di Miglioramento, sono inserite sia le misure specifiche per il miglioramento evidenziate in fase di elaborazione/aggiornamento del **DVR**, sia le misure più generali sull'intero Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza del Lavoro, rilevate in sede di Riesame della Direzione.

6.1.3 Prescrizioni legali

L'impegno alla conformità legislativa è uno dei capisaldi della Politica del SGI, ma è anche espressione dell'attenzione che l'Azienda rivolge ai requisiti espressi dallo Stato e dalle Istituzioni a tutela della società.

A tale scopo la BLU COSTRUZIONI S.r.l. ha elaborato precise modalità di identificazione, selezione, raccolta, accessibilità, conservazione e aggiornamento delle prescrizioni legali e di altre eventuali prescrizioni cui l'azienda intende attenersi relativamente alla Qualità (ISO 9001:2015), l'Ambiente (ISO 14001:2015) ed agli aspetti di Sicurezza e Salute sul luogo di lavoro (ISO 45001:2018,) a livello comunitario, nazionale e locale, rilevanti per qualunque attività e servizio dell'azienda.

I canali attraverso i quali accedere alle normative, alle leggi e alle norme tecniche sono diversificati in funzione della tipologia della fonte di provenienza, tra queste le Gazzette Ufficiali della Repubblica, le Gazzette Ufficiali della Regione Sicilia, siti internet, pubblicazioni specializzate, notiziari e bollettini delle associazioni di categoria, consulenti aziendali e quant'altro ritenuto utile e necessario

RSGI analizza:

- tutti gli argomenti normati per garantire la salvaguardia dell'ambiente e la salute e sicurezza dei lavoratori, utilizzando anche dati esistenti, documenti di Associazioni imprenditoriali, bibliografie, testi, ecc.;
- tutti gli atti amministrativi in materia di salvaguardia dell'ambiente e salute e sicurezza dei lavoratori in possesso dell'organizzazione (autorizzazioni, permessi, ordinanze, ecc.);
- eventuali accordi o impegni sottoscritti volontariamente da ogni realtà del Gruppo in campo di sicurezza e salvaguardia dell'ambiente.

Quindi, in base alla conoscenza degli elementi dell'attività e dei prodotti che hanno impatti significativi si individuano quali sono le leggi, norme e altri documenti legali applicabili all'Organizzazione, di seguito indicati come "obblighi di conformità".

RSGI provvede ad acquisire ed archiviare i testi di tali norme, atti amministrativi e accordi o impegni volontari.

Si procede quindi all'individuazione dei requisiti e degli adempimenti derivanti da tali obblighi di conformità applicabili all'attività svolta dall'organizzazione nonché alla valutazione di conformità, tali requisiti/adempimenti sono riportati nell'Elenco degli obblighi di conformità (**ALL. 07.05 " Elenco della documentazione di origine esterna"**). La modifica normativa comporta il riesame e, se necessario, l'aggiornamento dell'Elenco di cui sopra.

Da parte sua il RSGI assicura la comunicazione alle Funzioni aziendali, ai dipendenti e ai portatori di interesse (stakeholders) di tutte le modifiche e le revisioni dei documenti, apportate a seguito di nuove prescrizioni o di emissione di nuove norme o di variazioni di quelle esistenti, e sulla scorta di tutte le informazioni mano a mano acquisite, mantiene aggiornata la Direzione sulle novità legislative e sulla necessità di intraprendere nuove azioni per il soddisfacimento di nuove prescrizioni.

Normalmente tali notizie vengono divulgate durante le riunioni periodiche convocate dal RSGI ed alle quali partecipa il personale coinvolto.

Il RSGI assicura la corretta archiviazione dei testi delle leggi ed assicura la protezione dei documenti per tutto il periodo di validità e comunque per un tempo minimo di 5 anni.

6.2 OBIETTIVI E PIANIFICAZIONE

In accordo con la Politica Integrata per la Qualità, Ambiente e SSL e per garantire il miglioramento continuo, la Direzione definisce periodicamente specifici obiettivi di miglioramento delle prestazioni mirate a:

- accrescere il grado di soddisfazione del cliente
- garantire la salvaguardia dell'ambiente
- garantire il benessere del personale BLU COSTRUZIONI
- migliorare l'efficienza dei processi

Ogni obiettivo di miglioramento è articolato in una o più azioni o traguardi. Per ciascuna di esse sono definiti:

- indicatori di prestazione che permettono di misurare e verificare il miglioramento

- termine di attuazione ed eventuali target (risultati) intermedi
- responsabilità

La Direzione definisce annualmente gli Obiettivi per ogni funzione, area o processo e li formalizza nel documento **Obiettivi Aziendali (ALL. 06.02)**.

In tale documento vengono definiti per ogni obiettivo:

- La funzione responsabile del raggiungimento dell'obiettivo
- La tempistica per il suo raggiungimento
- La frequenza delle verifiche intermedie
- Gli indicatori
- Il valore atteso ed il valore raggiunto

Gli obiettivi sono coerenti con la Politica aziendale e vengono tenuti sotto controllo, aggiornati ed integrati nel tempo dalla Direzione, attraverso incontri con i responsabili e vengono riesaminati e discussi in sede Riesame del Sistema della Direzione.

6.3 PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE

BLU COSTRUZIONI S.r.l. ha pianificato il proprio SGI consapevole di operare in un contesto potenzialmente mutevole. In particolare si prevede la potenziale necessità di intervenire con modifiche sul sistema per:

- gestire rischi ed opportunità che si dovessero profilare;
- pianificare azioni nell'ottica del "miglioramento continuo";
- essere pronti ad intervenire con modifiche al Sistema quando e secondo quanto sia necessario in base a variazioni nelle aspettative e nelle richieste dei clienti, ad eventuali emergenze ambientali, infortuni/incidenti/near miss verificati;
- far fronte a variazioni di requisiti cogenti.

Ciò potrà comportare la necessità di svolgere i seguenti basilari processi ed attività:

- stesura di eventuale documentazione operativa aggiuntiva o modifica di quella esistente;
- individuazione delle risorse umane necessarie per garantire la realizzazione del prodotto, gestire eventuali emergenze ambientali, infortuni/incidenti/near miss;
- l'identificazione di necessità di risorse ed informazioni aggiuntive;
- l'introduzione di nuovi prodotti/servizi;
- l'identificazione di modifiche a modalità operative;
- ridefinizione di ruoli e responsabilità;
- stabilire diverse sequenze e interazioni nei processi.

La Direzione ha stabilito e contestualmente documentato tale decisione nel presente Manuale e coinvolge la revisione delle procedure o istruzioni operative interessate alla modifica del Sistema. Ogni modifica è supportata dalle considerazioni in merito a:

- uno scopo definito;
- un'analisi delle potenziali conseguenze della modifica;
- l'imprescindibile conformità alle norme di riferimento;
- l'assegnazione di eventuali risorse necessarie;
- definizione delle relative responsabilità connesse alla modifica.

7 SUPPORTO

7.1 RISORSE

7.1.1 Generalità

La Direzione BLU COSTRUZIONI S.r.l. ha individuato e reso disponibili le risorse necessarie per:

- attuare e mantenere aggiornato il Sistema di Gestione Integrato;
- accrescere la soddisfazione delle parti interessate, ottemperando ai loro requisiti.
- garantire costantemente la qualità dei servizi erogati, anche in riferimento alla normativa cogente.

Il termine “risorse” include tutti gli elementi che concorrono direttamente o indirettamente alla realizzazione del servizio:

- Il personale e le relative competenze;
- Le infrastrutture (edifici e relativi impianti, mezzi, attrezzature e apparecchiature compresi hardware e software, tecnologie dell'informazione e comunicazione)
- L'ambiente di lavoro
- Gli strumenti di misura
- Il Know How aziendale
- I mezzi finanziari necessari al funzionamento della struttura e dei processi;
- Le informazioni, incluso quelle provenienti dalle parti interessate.

Tale individuazione e disponibilità è continuamente aggiornata in base alle nuove esigenze provenienti dal mercato.

7.1.2 Risorse Umane

La Direzione attribuisce particolare importanza alle risorse umane quale componente indispensabile per l'avanzamento aziendale, pertanto, diventa fondamentale:

- valorizzare le risorse
- garantire il corretto utilizzo del personale in relazione agli obiettivi aziendali
- migliorare la risposta dell'organizzazione alle evoluzioni tecnologiche e di mercato
- sensibilizzare il personale il cui lavoro possa produrre impatti significativi sulla qualità dei servizi erogati, sull'ambiente e SSL.

Il personale che esegue attività in grado di influenzare la sicurezza, la legalità e la qualità dei servizi deve essere competente sulla base di un adeguato grado di istruzione, addestramento, abilità ed esperienza, commisurato al proprio ruolo e sulla base di un'analisi dei pericoli e valutazione dei rischi associati.

La Direzione, pertanto:

- definisce la competenza necessaria per il personale (**ALL.07.01 “Elenco del personale”**) che svolge attività che influenzano la qualità del servizio, e/o che esegua compiti che possono causare uno o più impatti significativi, registrando le relazioni tra le funzioni sull'**allegato 05.02 “Organigramma aziendale”** e descrivendo i compiti ed i requisiti minimi richiesti ad ogni funzione nell'**allegato 05.03 “Mansionario Aziendale”**;
- fornisce addestramento, aggiornamento e/o affiancamento del personale per soddisfare queste esigenze attraverso il **Piano annuale di formazione e addestramento (ALL.07.02)**;
- valuta l'efficacia delle azioni intraprese;

- assicura che il suo personale sia consapevole della rilevanza e dell'importanza delle proprie attività e di come esse contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi;
- predispone appropriate registrazioni sul grado di istruzione, sull'addestramento, sull'abilità e sull'esperienza del personale.

Il processo di formazione si sviluppa secondo i seguenti punti:

- identificazione delle necessità di formazione e/o addestramento del personale
- pianificazione delle attività di sensibilizzazione, formazione ed addestramento
- verifica di approvazione dei piani
- attuazione
- registrazione della formazione
- valutazione dei risultati

La gestione delle risorse umane è regolata da apposita procedura **PRO-01 "Gestione delle risorse umane"**.

7.1.3 Infrastrutture

La Direzione BLU COSTRUZIONI S.r.l. ha definito e predisposto le infrastrutture necessarie per definire il livello ottimale di sito, delle attrezzature e del parco mezzi aziendale così da ottimizzare sempre più i livelli quantitativi e qualitativi del servizio erogato.

Per assicurare la continuità dei processi produttivi dal punto di vista del mantenimento delle funzionalità, vengono effettuate azioni di intervento sulle attrezzature di servizio basandosi sui seguenti criteri:

- mantenere costantemente aggiornata l'anagrafica delle attrezzature presenti in azienda con la relativa scheda di manutenzione
- formalizzare, pianificare e implementare l'attuazione degli interventi di manutenzione
- registrare su modulistica specifica i tipi di interventi eseguiti su macchine e impianti, così da mantenere costantemente aggiornata la banca dati rappresentativa dello "stato" di mezzi ed attrezzature;
- analizzare i consuntivi degli interventi manutentivi, per trarne considerazioni di ripetibilità, sistematicità, cicli di vita, ecc., utili a riadeguare piani e programmi di manutenzione preventiva o predittiva.

Le aree sottoposte a manutenzione sono:

- le aree esterne allo stabilimento;
- le strutture (esterne ed interne);
- i servizi ausiliari (es. servizi igienici, sistema idrico);
- le attrezzature fisse e mobili;
- i mezzi aziendali.

In accordo con le prescrizioni della procedura **PRO-02 "Gestione delle infrastrutture e delle manutenzioni"**, tutti i mezzi e le attrezzature vengono registrate nel modello negli allegati **ALL. 07.03 "Elenco delle attrezzature e dei mezzi aziendali"** che l'Organizzazione si impegna a mantenere secondo la periodicità secondo quanto previsto dai libretti d'uso e manutenzione degli stessi nonché sulla base dell'esperienza operativa aziendale. Evidenze delle attività di manutenzione ordinaria e straordinaria sono riportate nelle

rispettive schede di manutenzione (**MOD. 07.03 A e MOD.07.03 B**) attraverso il quale, per ogni attrezzatura riportata, vengono registrati i dettagli delle operazioni di manutenzione.

7.1.4 Ambiente di lavoro

L'ambiente di lavoro è determinato dalla combinazione di fattori umani e fisici responsabili di influenzare il benessere psicofisico del personale e la sua capacità di contribuire al conseguimento degli obiettivi dell'organizzazione.

A tale scopo sono tenuti sotto controllo i seguenti fattori:

- Condizioni di salute e di sicurezza;
- Condizioni sociali non discriminatorie, tranquille e non conflittuali;
- Condizioni psicologiche idonee volte alla riduzione ed alla prevenzione dello stress e protezione emotiva.

L'ambiente di lavoro, che comprende sia l'area interna che esterna all'edificio, deve essere mantenuto in stato di decoro, compatibilmente con il tipo di lavorazione svolta, in maniera tale da minimizzare il suo impatto visivo e permettere una migliore logistica senza ostacoli che possano intralciare negativamente i percorsi, sia dal punto di vista produttivo che di sicurezza.

Per quanto riguarda la sicurezza interna, vengono adottati i criteri stabiliti dalla legge per assicurare adeguata prevenzione dei rischi specifici connessi all'attività della BLU COSTRUZIONI S.r.l. e, in tale direzione, l'Organizzazione si è adoperata per garantire il maggior grado di sicurezza possibile sia ai processi che all'ambiente di lavoro.

La Direzione, in collaborazione con il RSPP ed il Medico Competente, ha redatto ai sensi del D. Lgs. 81/08 l'analisi dei rischi sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, nella quale sono stati considerati i fattori fisici quali temperatura, calore, umidità, illuminazione, flussi d'aria ed aspetti ergonomici.

7.1.4.1 Misure di prevenzione e protezione

A completamento dell'identificazione/valutazione dei rischi (par. 6.1 del presente manuale) e dell'individuazione delle misure per contrastarli, l'Azienda elabora un dettagliato programma di attuazione di queste stesse misure. Questo programma, elaborato dal Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, il RSPP e enti interni o esterni all'azienda secondo le esigenze riscontrate, risulta di fondamentale importanza per la gestione della sicurezza in azienda poiché fornisce:

- all'azienda una dettagliata guida operativa per perseguire gli obiettivi di Sicurezza in modo graduale ma sistematico;
- agli enti esterni una valutazione del percorso migliorativo del Sistema Sicurezza Interno condotto dall'azienda.

Le attrezzature attinenti la sicurezza che richiedono una manutenzione programmata sono gli estintori e le manichette antincendio, per le quali devono essere attivate le procedure indicate nel sistema di gestione della sicurezza e che prevede un controllo semestrale.

Gli originali di tutta la documentazione suddetta sarà gestita da RAMM, fermo restando l'obbligo per i vari addetti designati, di effettuare i controlli loro assegnati documentandoli con le previste firme.

7.1.4.2 Sorveglianza sanitaria

Il Datore di Lavoro affida al Medico Competente il comito di elaborare ed attuare il piano di sorveglianza sanitaria a cui deve essere sottoposto tutto il personale. Il MC, inoltre, elabora i dati sugli infortuni e sulle malattie professionali ai fini dell'aggiornamento della valutazione del rischio e della valutazione dell'efficacia delle misure di prevenzione e protezione adottate.

7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione

Relativamente al proprio Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e SSL, BLU COSTRUZIONI S.r.l. ha individuato le attività di monitoraggio e misurazione associate all'attività svolta e definito i dispositivi necessari a dimostrarne la conformità ai requisiti.

Per l'erogazione del servizio risultano indispensabili i cronotachigrafi, apparecchiature di monitoraggio e di misurazione in grado di registrare i dati di marcia nonché fornire evidenza della conformità delle attività svolte ai requisiti specificati per il servizio.

Per tali strumenti ed apparecchiature, la Società esegue le attività necessarie ad assicurare l'adeguatezza d'uso alle esigenze di misurazione individuate e la validità dei risultati ottenuti.

A tale scopo, RSGI predispone:

- un elenco degli strumenti disponibili, in riferimento ai veicoli su cui sono posizionati (**ALL. 07.03 B "Elenco mezzi"**)
- manuale d'uso dello strumento che ne riporta le caratteristiche tecniche
- le registrazioni relative agli interventi di manutenzione effettuati (**MOD. 07.03 B "Scheda promemoria di manutenzione"**)

La Società assicura che l'utilizzatore di tali dispositivi sia debitamente informato e consapevole delle potenzialità, capacità e modalità d'impiego e conservazione dello strumento e/o dell'apparecchiatura in dotazione e che abbia a disposizione tutte le informazioni necessarie ad identificarne l'identità, l'idoneità e lo stato di taratura, secondo quanto riportato nella **PRO 02 "Gestione delle Infrastrutture e delle manutenzioni"**.

7.1.6 Conoscenza organizzativa

BLU COSTRUZIONI S.r.l. determina le conoscenze necessarie per conseguire la conformità dei servizi e mette a disposizione del personale tutta la conoscenza organizzativa necessaria: facendo scorta dell'esperienza maturata, l'Organizzazione pianifica specifiche sessioni formative, al fine di analizzare gli errori e perseguire gli obiettivi aziendali.

Il Sistema stesso, inoltre, è strutturato in vista della definizione sistematica delle esperienze, negative e positive, affinché siano condivise e utilizzate per imparare dagli insuccessi ad evitare errori e per imparare dai successi lezioni utili per il conseguimento degli obiettivi.

BLU COSTRUZIONI S.r.l. fa inoltre ricorso a fonti esterne per acquisire conoscenze organizzative non disponibili all'interno, quali ad esempio reperimento di norme e standard, raccolta di conoscenze da clienti o fornitori esterni. Per ogni cambiamento o previsione di cambiamento, la Direzione, in sede di riesame, determina quali necessità di ulteriore conoscenza si presentano e stabilisce le modalità perché questa sia resa disponibile.

7.2 COMPETENZA

Tutto il Personale, nell'ambito delle attività di competenza, concorre attivamente allo sviluppo e miglioramento del Sistema di Gestione e al raggiungimento degli Obiettivi per la Qualità, l'Ambiente e SSL. Al fine di ottenere tale coinvolgimento, nell'ambito del Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e SSL sono state definite modalità e responsabilità relativamente alle seguenti azioni:

- individuazione delle esigenze di competenza del Personale che svolge attività di impatto sulla qualità del servizio, sull'Ambiente e su SSL;
- addestramento necessario per soddisfare tali esigenze;
- valutazione dell'efficacia della formazione e dell'addestramento forniti.

Per tutto il personale è mantenuta adeguata documentazione relativa alle competenze, all'addestramento effettuato, alle capacità ed all'esperienza professionale. Le attività formative tengono conto dei profili professionali presenti in azienda e sono differenziate a seconda dell'appartenenza ai diversi livelli.

Oltre ad individuare le risorse necessarie allo svolgimento delle attività, l'Organizzazione ha stabilito i requisiti che deve avere ogni dipendente/collaboratore per assumere un determinato ruolo in azienda.

Nel caso in cui inizialmente un neoassunto o un collaboratore non abbia tutti i requisiti codificati dall'azienda per svolgere determinate mansioni, occorrerà formarlo a mezzo di adeguate azioni di addestramento. Di volta in volta sarà verificata l'efficacia della formazione effettuata.

La Direzione si assicura e verifica inoltre che il suo personale sia consapevole della rilevanza e dell'importanza delle proprie attività e di come esse contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi per la qualità e SSL.

7.3 CONSAPEVOLEZZA

Il personale viene sensibilizzato circa l'importanza della propria attività, il proprio contributo al raggiungimento degli obiettivi di Qualità, Ambiente e SSL, dell'efficacia del SGI e della conseguente performance dell'Organizzazione.

A questo scopo l'Organizzazione ricorre all'esecuzione di incontri formativi/informativi con il personale, pianificati nel programma di formazione/addestramento, al fine di far conoscere:

- la politica per la Qualità, l'Ambiente e la SSL;
- gli obiettivi generali per la Qualità, l'Ambiente e la SSL;
- l'effetto della loro attività sull'efficacia del Sistema Qualità-Ambiente-SSL;
- le implicazioni delle non conformità ai requisiti del Sistema Qualità-Ambiente-SSL.

7.4 COMUNICAZIONE

La Direzione assicura che tra i diversi livelli organizzativo-gestionali siano attivate adeguate comunicazioni relativamente ai processi individuati per il SGI e che i documenti del SGI siano opportunamente distribuiti alle pertinenti Funzioni aziendali.

La comunicazione di dati, notizie e informazioni, internamente all'Azienda e tra l'Azienda e i Clienti, come dettagliatamente descritto nella **PRO-03 "Gestione della comunicazione"**, avviene mediante l'utilizzo di:

- PC (comunicazione Internet e via e-mail);
- software (organizzazione, gestione ed elaborazione dei dati informatici);
- FAX;
- telefono (collegamento a Internet e comunicazione vocale);
- supporti cartacei (lettere, avvisi, ecc.);

Tali sistemi permettono di:

- gestire efficacemente lo scambio di informazioni in caso di non conformità/reclami nonché emergenze ambientali;
- gestire efficacemente lo scambio, la protezione e la conservazione delle informazioni, compresi i dati (e loro elaborazioni) relativi alle misurazioni dei processi;
- comunicare e diffondere le decisioni prese dalla Direzione per la conduzione, la gestione e il controllo delle attività;
- innescare e monitorare le attività previste dall'attuazione dei processi rilevanti per il SGI;
- coinvolgere e rendere prontamente partecipi tutte le Funzioni coinvolte nel SGI alle iniziative che si ritengono necessarie per il miglioramento aziendale e per ottemperare ai requisiti cogenti applicabili;
- effettuare e registrare le misurazioni necessarie per il miglioramento continuo del SGI;
- elaborare i dati per la valutazione dell'efficienza e dell'efficacia del SGI;
- diffondere i risultati di tali elaborazioni e le strategie future per il miglioramento delle prestazioni aziendali;
- registrare i dati di prestazione e quelli relativi alle risorse umane (abilità, formazione, addestramento, ed esperienza);
- coordinare efficacemente i vari Reparti dell'Azienda.

7.4.1 Comunicazione interna

Il processo di comunicazione interna segue le linee logiche di flusso dei processi del SGI e si realizza attraverso i seguenti sistemi:

- rete informatica (e-mail e condivisioni di file e cartelle elettroniche)
- riunioni interne
- convocazioni in direzione
- bacheca

Le modalità di comunicazione interna vengono dettagliate nella procedura **PRO 03 - Gestione della comunicazione**.

7.4.2 Comunicazione esterna

L'Organizzazione è consapevole di dover fornire risposta alle parti interessate ogni qual volta riceve comunicazioni / richieste / lamentele, ecc. secondo quanto indicato nella **PRO 03 - Gestione della comunicazione**.

7.4.3 Comunicazione con il cliente

L'organizzazione ha stabilito ed attiva modalità efficaci per comunicare con il cliente e vengono gestite secondo quanto previsto al paragrafo 8.2.1. del presente manuale, secondo le indicazioni riportate nella **PRO 03 - Gestione della comunicazione.**

7.5 INFORMAZIONI DOCUMENTATE

7.5.1 Generalità

L'azienda gestisce in forma di "informazione documentata", ossia procedure, istruzioni operative, dati e registrazioni:

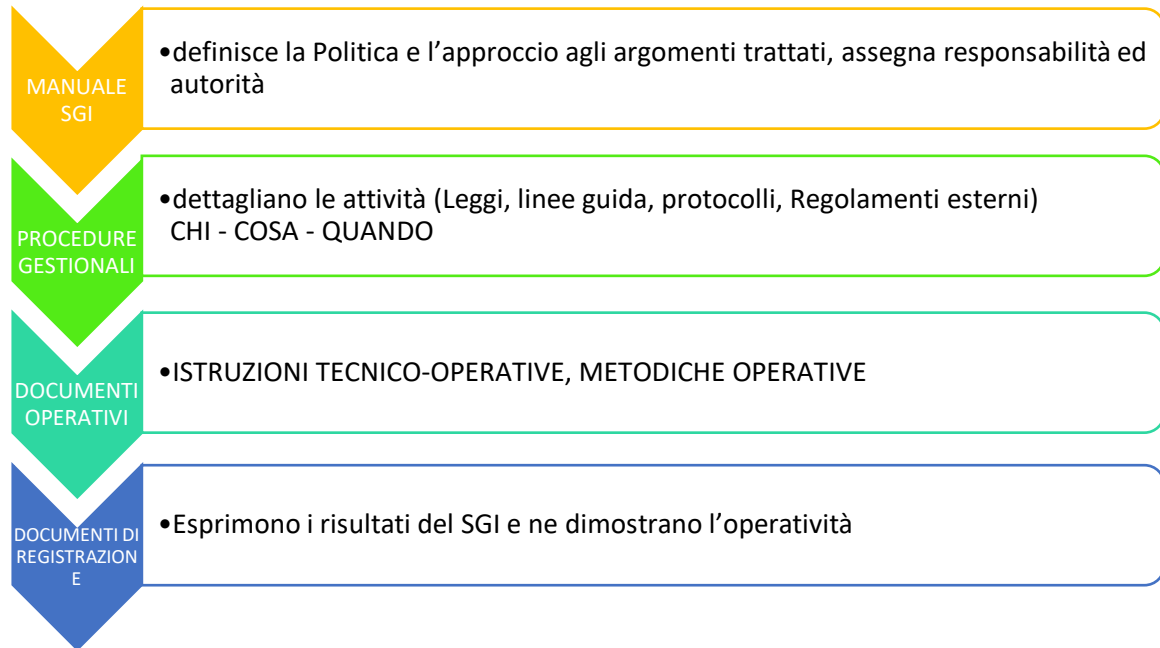
- le informazioni richieste in forma documentata dalla Norma;
- le informazioni ritenute essenziali per il corretto funzionamento del Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Salute e Sicurezza sul Lavoro.

La documentazione del Sistema di Gestione Integrato costituisce lo strumento attivo che ne formalizza la struttura, attraverso la raccolta organizzata ed aggiornata dei Documenti che ne regolano la gestione ed il funzionamento, includendo anche i Documenti relativi ai rapporti con i Fornitori e i Clienti nell'ambito del SGI.

7.5.2 Creazione e aggiornamento delle informazioni documentate

Al fine di garantire una efficace ed efficiente attuazione del presente Sistema di Gestione Integrato sulla Qualità, l'Ambiente e la Salute e Sicurezza sul Lavoro ed in conformità ai requisiti previsti dalle UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI EN ISO 45001:2018 l'Organizzazione ha definito in forma di "**Informazioni Documentate**" i documenti necessari per assicurare l'efficace pianificazione, funzionamento e controllo dei processi, ovvero:

- **Manuale del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, Ambiente e la Salute e Sicurezza sul Lavoro;**
- **Procedure e Istruzioni** e ogni altro documento emesso per l'efficace controllo dei processi del SGI
- **Documenti di registrazione** richiesti dalle norme di riferimento e dalle procedure/istruzioni del SGI
- **Diagrammi di Flusso dei Processi;**
- **Documenti cogenti:** documenti di origine sia esterna che interna nei quali sono specificate regole, norme o istruzioni da osservare (ad es. Norme, Leggi, Regolamenti, Documento di Valutazione dei Rischi).



• **Figura 3. Rappresentazione della struttura documentale del SGI**

Le informazioni documentate di cui sopra costituiscono il corpo delle regole e gli strumenti dell'Azienda, necessari a garantire al Cliente la qualità esplicitamente o implicitamente richiesta, la salvaguardia dell'ambiente e della salute e sicurezza dei lavoratori e documentano in modo chiaro ed ordinato i risultati dei processi del Sistema di Gestione Integrato Qualità-Ambiente-SSL.

I modelli su cui effettuare le registrazioni sono elaborati dal RSGI il quale, ove lo ritiene opportuno, può richiedere la diretta collaborazione dei Responsabili delle Funzioni/aree interessate all'utilizzo e/o la collaborazione di consulenti esterni, secondo le modalità riportate nella **PRO 04 – Gestione delle informazioni documentate**. Attraverso la medesima procedura vengono gestite le informazioni documentate provenienti dai clienti e dai fornitori.

7.5.3 Controllo delle informazioni documentate

Le informazioni documentate sono:

- rese disponibili dove e quando necessario.
- protette da usi impropri, perdita di integrità e/o delle caratteristiche di riservatezza.

Le informazioni documentate, come dettagliatamente indicato nella **PRO 04 – Gestione delle informazioni documentate**, sono tenute sotto controllo attraverso prescrizioni per:

- la redazione
- la distribuzione, l'accesso, l'uso e ed il ritiro
- la conservazione, la protezione, la leggibilità
- la gestione delle modifiche
- l'archiviazione e la catalogazione.

8 ATTIVITA' OPERATIVE

8.1 PIANIFICAZIONE E CONTROLLO OPERATIVI

Relativamente alla pianificazione del Sistema di Gestione Integrato Qualità-Ambiente-SSL, al paragrafo 4.4 del presente manuale sono stati definiti i processi correlati all'erogazione delle prestazioni da parte della Società e predisposta la documentazione necessaria ad assicurarne l'attuazione, il monitoraggio e la registrazione nel rispetto della Politica e degli Obiettivi aziendali stabiliti.

In ambito alle attività di programmazione e pianificazione delle commesse vengono prese in considerazione le seguenti attività:

- Adeguato controllo dell'offerta e riesame dei requisiti del servizio;
- Attenta gestione delle attività di definizione e controllo dei documenti e dati di base;
- Individuazione, approvvigionamento e delle risorse da impiegare;
- Individuazione, selezione e valutazione dei fornitori;
- Definizione e pianificazione delle attività gestionali ed operative da eseguire;
- Definizione e pianificazione dei controlli finali necessari e delle responsabilità ed interfacce correlate;

- Informazione, addestramento ed eventuale qualifica del personale incaricato;
- Identificazione, preparazione e gestione dei documenti e delle registrazioni necessarie ed applicabili per ciascuna delle fasi ivi definite di gestione, controllo, prova e collaudo del processo.

La Direzione, debitamente informata, con il RSGI e con i responsabili delle funzioni interessate, da avvio alle attività finalizzate alla definizione e organizzazione delle attività di erogazione del servizio: vengono analizzate le fasi essenziali del processo, le risorse disponibili ed ai fabbisogni ed alle attività fondamentali applicabili per la realizzazione ed il controllo del prodotto e delle prestazioni previste.

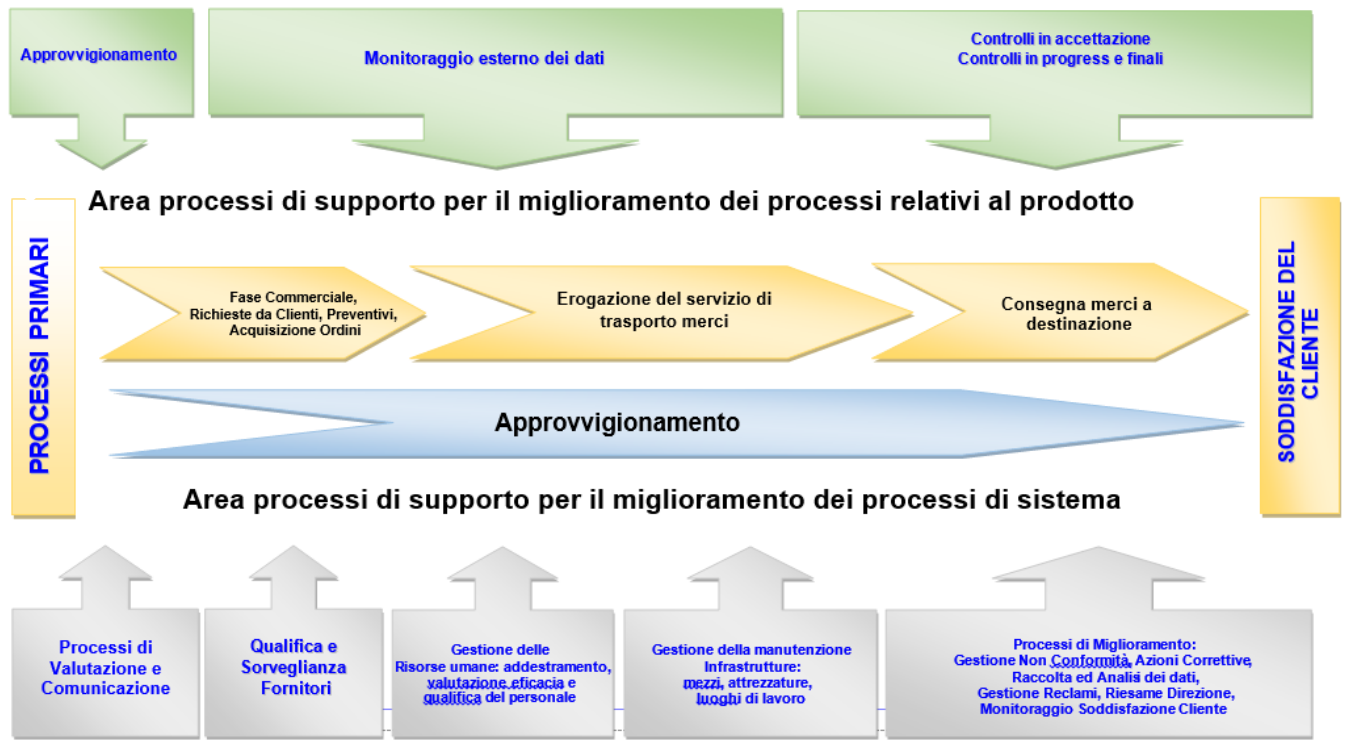
Successivamente vengono definite le modalità per la gestione del processo produttivo e l'entità e la tipologia dei controlli necessari a garantirne il continuo monitoraggio, a favorirne la valutazione e a determinarne l'accettazione e la validazione da parte del Cliente.

RSGI, inoltre, è responsabile della pianificazione delle operazioni/attività aziendali, affinché siano condotte in condizioni controllate dal punto di vista dei pericoli / rischi per i lavoratori, come indicato nella **PRO-13 "Controllo operativo"**.

La procedura **PRO-06 "Produzione ed erogazione del servizio"** specifica i processi del Sistema di Gestione, compresi i processi di realizzazione del servizio e le risorse da associare a uno specifico servizio o contratto.

La pianificazione delle attività relative alla Commessa deve tenere conto di tutte le variabili comprendendo fattori interni ed esterni.

BLU COSTRUZIONI S.r.l. attua la pianificazione della realizzazione dei servizi (di cui al campo di applicazione riportato al capitolo 1 del MSGI) attraverso i processi identificati nel seguente Macroflusso:



I dati di ingresso per lo sviluppo della pianificazione sono generalmente costituiti dalle esigenze del cliente, dalla documentazione in ingresso e da produrre e prescrizioni legali applicabili, esigenza di risorse interne ed esterne, ecc.

Gli elementi in uscita della pianificazione possono riguardare:

- Procedure Operative
- Istruzioni Tecniche, etc

Tali documenti contengono le prescrizioni di natura tecnica relative all'esecuzione delle fasi di processo in condizioni controllate sia dal punto di vista della gestione Qualità, Ambiente e SSL, oltre alle prescrizioni di carattere tecnico relative all'utilizzo di attrezzature e mezzi impiegati nelle lavorazioni.

In particolare, secondo pertinenza, RSGI avvalendosi, se necessario, del supporto dei tecnici e/o di consulenti specializzati, effettua una pianificazione di tali attività/operazioni:

1. stabilendo e tenendo aggiornate adeguate istruzioni la cui disponibilità ha lo scopo di prevenire situazioni in cui l'assenza di tali strumenti potrebbe portare a difformità rispetto alla politica del SGI e agli obiettivi;
2. definendo in tali istruzioni adeguati criteri e modalità operative per una corretta conduzione delle attività;
3. comunicando (attraverso l'Ufficio Acquisti) ai fornitori e clienti le istruzioni e i requisiti di loro pertinenza;

8.2 REQUISITI PER LA REALIZZAZIONE DEI SERVIZI

Di seguito vengono descritte le modalità seguite per determinare e riesaminare i requisiti del Cliente al fine di:

- prevenire danni connessi al servizio;
- prevenire motivi di insoddisfazione, inclusi quelli dovuti a requisiti (aspettative) non espressi;
- conseguire nel contempo gli obiettivi di conformità del servizio in termini di Qualità, secondo i requisiti cogenti.

8.2.1 Comunicazione con il cliente

In tutte le fasi di gestione di una commessa, l'Organizzazione attua efficaci modalità per comunicare col cliente in merito a:

- Alle informazioni relative al servizio erogato (requisiti, caratteristiche);
- Alla gestione delle richieste del cliente, degli ordini, dei contratti e delle relative modifiche;
- All'ottenimento di un feedback da parte del cliente sul prodotto ed in generale sulla gestione della commessa (reclami inclusi);
- Alla gestione della proprietà del cliente;
- Alle definizioni di specifici requisiti per le azioni di emergenza, quando necessarie.

I canali di comunicazione adottati sono quelli definiti al paragrafo 7.4 del presente manuale.

8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai servizi

L'Organizzazione ha delegato al RSGI la responsabilità di determinare:

- I requisiti specificati dal cliente attraverso specifiche richieste documentate quali richieste d'offerta, contratti ecc., al fine di individuare le aspettative e le prescrizioni previste e richieste.
- Eventuali requisiti non precisati dal cliente, ma necessari per lo sviluppo di tutte le fasi di erogazione del servizio, inclusi quelli che non sono a conoscenza del cliente ma influiscono sulla funzionalità finale del servizio.
- I requisiti cogenti, i regolamenti e quant'altro necessario.
- Requisiti aggiuntivi emersi nel corso di elaborazione ed analisi del servizio.

I requisiti di base vengono stabiliti nei documenti contrattuali in fase di contratto. In caso di informazioni imperfette, ambigue o incongruenti, l'Azienda chiarisce direttamente con la clientela i punti incompleti.

Per garantire il pieno rispetto dei requisiti, l'Azienda provvede anche:

- al monitoraggio della normativa applicabile, tenendo aggiornato l'elenco degli adempimenti legali dell'**ALL. 07.05** e verificando periodicamente sia gli adempimenti che il rispetto dei limiti e/o prescrizioni in esso contenuti
- alla identificazione degli impatti ambientali e dei rischi ai quali sono esposti i lavoratori, tenendo aggiornato il Documento di valutazione dei rischi
- analisi sistematica dei risultati della Customer Satisfaction e dei reclami del cliente.

L'Organizzazione si impegna affinché il servizio fornito sia caratterizzato da precisi requisiti, avvalendosi del supporto di attrezzature che garantiscono l'efficienza del servizio.

8.2.3 Riesame dei requisiti relativi ai servizi

Prima di impegnarsi a fornire un servizio, l'Organizzazione effettua un riesame in modo da:

- Controllare che siano definiti tutti i requisiti;
- Risolvere eventuali divergenze fra quanto richiesto inizialmente e quanto formalizzato successivamente;
- Verificare la capacità di riuscire a soddisfare i requisiti definiti.

La procedura **PRO 09 "Processi relativi al cliente"** definisce le modalità di riesame e la definizione delle azioni conseguenti.

Al ricevimento di una qualsiasi richiesta di prestazione, prima di accettarla, BLU COSTRUZIONI verifica di essere nella condizione di poter soddisfare pienamente le aspettative del richiedente. Questo tipo di verifica viene appunto definita "analisi di fattibilità della prestazione" o "verifica dei requisiti".

Il riesame si propone di:

- garantire la corretta interpretazione delle esigenze del Cliente
- garantire il rispetto dei requisiti contrattuali
- verificare la capacità tecnica, organizzativa e gestionale di erogare le prestazioni richieste, nel rispetto dei requisiti contrattuali (espliciti ed impliciti)
- evidenziare e risolvere eventuali criticità (che potrebbero compromettere l'efficacia della prestazione e/o la soddisfazione del cliente)
- risolvere eventuali divergenze tra i requisiti richiesti e i requisiti formalizzati
- evidenziare responsabilità e impegni reciproci


A fronte di eventuali modifiche ai requisiti servizio, l'Azienda assicura che i relativi documenti contrattuali e informativi siano emendati e il personale coinvolto messo a conoscenza delle modifiche stesse.

8.2.4 Modifiche ai requisiti per i servizi

Ogni modifica alle forme contrattuali esposte precedentemente dovrà essere analizzata da DIR (sia per aspetti tecnico-organizzativi che di tipo economico) e dovrà essere sempre documentata in forma scritta ad evitare ogni possibile malinteso o equivoco tra le parti coinvolte.

Qualora le modifiche comportino adeguamenti organizzativi o cambiamenti delle procedure interne di lavorazione se ne dovrà dare opportuna comunicazione e formazione al personale dedicato coinvolto.

La documentazione attestante le suddette modifiche deve risultare firmata dalle funzioni responsabili preposte e deve essere conservata assieme ai documenti originali di riferimento.

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITA', L'AMBIENTE E LA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	Codice Documento MSGI Ed. 2 Rev. 02 del 13/05/2024 <hr/> Pag. 53 di 66
---	---	---

Ogni modifica contrattuale definita con il cliente deve essere sempre ratificata in forma scritta, inclusi gli eventuali annullamenti.

Laddove i requisiti di un servizio vengano modificati successivamente all'accettazione dell'ordine/contratto, l'Azienda procede secondo le indicazioni della procedura **PRO 09 "Processi relativi al cliente"**.

8.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI PRODOTTI E SERVIZI

Punto della UNI EN ISO 9001:2015 risulta non applicabile, con le motivazioni indicate al Capitolo 1 del presente Manuale.

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

BLU COSTRUZIONI S.r.l. ha stabilito e formalizzato le attività, modalità e responsabilità per assicurare che i processi, i prodotti e i servizi che acquista siano conformi e tali da poter essere inclusi nel proprio processo al fine di fornire ai propri clienti il prodotto/servizio conforme ai requisiti. Tali attività riguardano principalmente:

- la valutazione e la selezione dei fornitori, effettuata sulla base di criteri stabiliti allo scopo di assicurare che i prodotti/servizi approvvigionati siano conformi ai requisiti specificati;
- i controlli da effettuare sul prodotto/servizio acquistato, la cui estensione e tipo vengono definiti in base agli effetti che il prodotto acquistato può avere sul prodotto finale e in base alle prestazioni statisticamente accertate del fornitore;
- l'emissione dei documenti di acquisto, che devono riportare i riferimenti a tutti i requisiti per la valutazione della conformità e le altre informazioni per l'approvvigionamento.

Le valutazioni dei fornitori e le eventuali azioni da esse scaturite, sono oggetto di registrazione e restano conservate per un periodo stabilito. L'organizzazione garantisce inoltre che i prodotti e i servizi che entrano in azienda siano acquistati esclusivamente presso fornitori qualificati e in grado di fornire in conformità ai requisiti attesi.

8.4.1 Tipo ed estensione del controllo

La BLU COSTRUZIONI S.r.l. per l'erogazione dei propri servizi, si approvvigiona di prodotti e servizi esterni, attrezzature, macchinari, consulenze.

Il RAMM/RACQ definisce i criteri di qualificazione ed i parametri da considerare e monitorare per le attività connesse ai fornitori di prodotti/servizi ai quali BLU COSTRUZIONI S.r.l. si affida e che possono potrebbero comportare conseguenze significative alla qualità dei servizi erogati.

Per quanto riguarda gli approvvigionamenti di beni e servizi si fa espresso riferimento alla procedura **PRO 05 "Approvvigionamento e gestione fornitori"** attraverso la quale sono definiti responsabilità e modalità di valutazione e qualificazione dei fornitori sulla base delle loro capacità di soddisfare i requisiti specificati.

8.4.2 Informazioni ai fornitori esterni

Le informazioni riportate negli ordini di acquisto individuano i prodotti/servizi da acquistare in riferimento alle loro caratteristiche prestabilite, e documentano, ove opportuno:

- i requisiti per l'approvvigionamento del prodotto/servizio, delle procedure, dei processi e delle apparecchiature necessarie alla realizzazione del prodotto/servizio stesso;
- i requisiti per la qualificazione del personale addetto alla realizzazione del prodotto/servizio;
- i requisiti del SGI, applicabili al fornitore e/o alla fornitura.

Il processo di Acquisto relativo ai prodotti viene svolto seguendo le fasi/attività sequenziali descritte dalla procedura **PRO 05 "Approvvigionamento e gestione fornitori"**.

8.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

La Direzione identifica e pianifica i processi che hanno diretta influenza sulla qualità del servizio erogato, assicurando che tali processi vengano attuati in condizioni controllate, nel rispetto dell'ambiente e in condizioni di massima sicurezza.

8.5.1 Controllo dell'erogazione dei servizi

Le attività di controllo dell'erogazione dei servizi diventano necessarie per una corretta gestione del processo, al fine di evitare e gestire eventuali non conformità, nel rispetto delle prescrizioni di qualità. Tali attività riguardano quindi:

- il rispetto dei tempi entro cui sono pianificati e interagenti i processi;
- il rispetto dei parametri tecnologici per l'esecuzione delle attività lavorative, in linea con le indicazioni contrattuali;
- il rispetto delle "capacità" dei mezzi coinvolti e le costanti azioni di manutenzione svolte sulle stesse;
- il rispetto delle condizioni di lavoro "in sicurezza", nel rispetto dell'ambiente circostante.

In particolare, individuate le fasi lavorative necessarie alla realizzazione dei servizi e la reale fattibilità delle operazioni, la BLU COSTRUZIONI S.r.l.:

1. Pianifica l'attività lavorativa: viene predisposto il programma delle consegne secondo le specifiche richieste dal cliente;
2. Predisporre i mezzi e le attrezzature necessarie, oggetto di manutenzione periodica volta a verificarne l'efficienza;
3. Sceglie il personale da impiegare, in considerazione delle capacità richieste dalle opere da realizzare, tra quelle in dotazione all'azienda o dal mercato, sulla base dei requisiti minimi prescelti dall'azienda (vedi sezione 07 del presente manuale);

Dettagli sull'erogazione del servizio vengono forniti nella **PRO 06 "Pianificazione ed erogazione del servizio"**.

8.5.1.1 Validazione dell'erogazione del servizio

La validazione ha lo scopo di dimostrare la capacità di questi processi di conseguire i risultati pianificati.

L'Organizzazione valida i processi di erogazione del servizio quando:

- i risultati non possono essere verificati da successive attività di monitoraggio o misurazione e, di conseguenza, le carenze possono evidenziarsi solo quando il servizio è già stato erogato;
- i processi non possono essere ripetuti;
- i prodotti sono di alto valore o impattano sulla salute

Per questi processi, l'Organizzazione stabilisce di volta in volta, o in specifiche procedure, precise disposizioni comprendenti, per quanto applicabile:

- a) criteri per il riesame e l'approvazione dei processi;
- b) approvazione delle apparecchiature e qualificazione del personale;
- c) utilizzazione di metodi e di procedure specifici;
- d) requisiti per le registrazioni;
- e) rivalidazione.

8.5.2 Identificazione e rintracciabilità

Fine ultimo della rintracciabilità degli elementi è sia consentire una gestione organizzata delle attività aziendali, sia garantire al cliente la ripetibilità del servizio e la possibilità di ricostruirne gli avvenimenti in caso di contestazione.

L'azienda utilizza un sistema di identificazione che permette di controllare e monitorare la stessa in tutte le sue funzioni/attività, atto alla rintracciabilità interna di qualunque materia prima, processo, prodotto, risorsa, attrezzatura utilizzata o utilizzabile. Il sistema di identificazione e rintracciabilità è applicato alle susseguenti aree:

- Sistema di identificazione e rintracciabilità delle offerte e dei contratti e degli ordini di acquisto

La metodologia di identificazione e rintracciabilità delle offerte, dei contratti/commissioni e degli ordini di acquisto, è supportata da un protocollo progressivo generato dal software di gestione aziendale.

- Sistema di identificazione e rintracciabilità degli ordini cliente

Il sistema di identificazione e rintracciabilità degli ordini cliente è definito da un numero progressivo.

- Sistema di identificazione e rintracciabilità del servizio erogato

Il sistema di identificazione e rintracciabilità del servizio erogato è definito sia dalla documentazione di viaggio generata dall'Azienda che dal Cliente (DdT, bolle, ecc).

Il dettaglio delle modalità operative e dei livelli di qualità del servizio relativamente alla gestione clienti è riportato nella procedura **PRO 09 "Processi relativi al cliente"**.

8.5.3 Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni

La BLU COSTRUZIONI S.r.l. prevede per l'erogazione dei suoi servizi il controllo e la salvaguardia delle proprietà del cliente durante le proprie attività.

E' cura dei CC e di DTEC a cui viene affidato lo svolgimento dei servizi, fare in modo di preservare i luoghi e le attrezzature evitando eventuali danni o simili e di consegnarli a fine commessa in perfetta integrità.

Il requisito è applicato inoltre anche per ciò che riguarda:

- la conservazione di dati (è attivo il sistema di back-up).
- la conservazione di documenti, in appositi spazi in locali idonei sotto la supervisione del RAMM.

Le modalità adottate all'interno dell'Organizzazione per soddisfare i requisiti della qualità sono pianificate come specificato nelle singole Sezioni del presente MSGI e più dettagliatamente nelle Procedure ed Istruzioni Operative.

8.5.4 Preservazione

8.5.4.1 Conservazione dei prodotti

La BLU COSTRUZIONI S.r.l. garantisce il Cliente circa l'adozione di opportune cautele per l'attività costituita dalla realizzazione delle attività di conservazione dei materiali, prodotti, attrezzature consegnate.

Movimentazione

Ove venga richiesta l'adozione di accorgimenti particolari, in considerazione della pericolosità e/o fragilità del materiale, per la movimentazione di attrezzature e materiali.

il RSGI provvede ad istruire opportunamente gli operai e a fornire loro le indicazioni scritte necessarie, secondo le disposizioni del committente stesso.

8.5.5 Attività post-consegna

Le attività di assistenza post-consegna erogate dalla BLU COSTRUZIONI S.r.l. si riferiscono alla garanzia relativa alla qualità del servizio erogato che l'azienda è tenuta a rispettare secondo quanto previsto dalle disposizioni contrattuali e legislative vigenti.

Se dovesse verificarsi un reclamo da parte del committente, la Direzione provvede ad analizzare le informazioni disponibili (richiedendo anche supporti fotografici) così da pianificare le azioni da intraprendere di conseguenza.

BLU COSTRUZIONI S.r.l. prevede, inoltre, la raccolta e l'analisi del feedback dei clienti tramite il **Questionario di soddisfazione cliente (MOD. 08.02)** allo scopo di trovarvi indicazioni per pianificare azioni di miglioramento.

8.5.6 Controllo delle modifiche

Qualora fosse richiesto, eventuali modifiche dell'attività di erogazione del servizio sono identificate e le relative registrazioni conservate a cura del RSGI. Le modifiche sono riesaminate, verificate, validate ed approvate prima della loro attuazione. Il riesame delle modifiche comprende la valutazione degli effetti che tali modifiche hanno sul servizio.

8.6 RILASCIO DI PRODOTTI E SERVIZI

Tutti i processi che dipendono dal SGI sono svolti secondo prassi e procedure che permettono di misurare il grado di rispetto dei requisiti contrattuali, di quelli cogenti e di quelli volontariamente sottoscritti dall'azienda. Per mezzo di specifici indicatori di prestazione, di analisi e di audit interni l'Organizzazione monitora l'efficacia del SGI, cioè la capacità di tenere sotto controllo:

- la qualità dei servizi erogati
- il raggiungimento degli obiettivi identificati
- la salvaguardia dell'ambiente
- la sicurezza e la salute dei lavoratori

L'Organizzazione esegue appropriati monitoraggi e misurazioni delle caratteristiche del servizio allo scopo di verificare che i requisiti siano stati soddisfatti. Ciò viene effettuato in fasi appropriate dei processi di realizzazione del servizio, in conformità a quanto pianificato. Per ognuna di tali verifiche viene mantenuta evidenza della conformità ai criteri di accettazione stabiliti e le relative registrazioni conservate. Tali registrazioni indicano puntualmente le persone che hanno autorizzato il rilascio del prodotto per la consegna al cliente.

Tali rilasci inoltre non vengono effettuati se non dopo che i controlli pianificati siano stati completati e che i relativi esiti siano stati soddisfacenti, salvo diversa approvazione da parte della Direzione e, ove applicabile, del cliente.

8.7 CONTROLLO DEGLI OUTPUT NON CONFORMI

Nell'ambito della gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Salute e Sicurezza sul Lavoro, il controllo delle non conformità riveste un ruolo fondamentale poiché è proprio attraverso il monitoraggio e l'analisi delle non conformità che è possibile tenere costantemente sotto controllo l'andamento qualitativo dei propri processi. Per non conformità si intende il "non soddisfacimento di requisiti specificati".

Le non conformità possono quindi riferirsi a:

- un prodotto: riguardano tutte le anomalie relative a materiali, attrezzature o prodotti che la struttura riceve, acquista, come ad esempio attrezzature non funzionanti ecc.
- un servizio: si riferiscono a tempi e modalità con cui il servizio è erogato, come ad esempio tempi di chiusura commessa superiori a quanto stabilito, mancato accesso alla prestazione o inadeguata comunicazione con l'utente ecc.
- ad un processo: riferite alla non corretta applicazione delle disposizioni operative; riguardano la mancata applicazione di istruzioni, modalità operative consolidate e/o concordate, documenti prescrittivi specificati (scostamento dalle linee guida, manutenzione preventiva delle apparecchiature non eseguita, ecc)

Queste attività e la loro efficacia sono elementi in ingresso per il Riesame della Direzione.

L'attività è regolata secondo le indicazioni riportate nella Sezione 10 del presente Manuale.

8.7.1 *Verifica della conformità alle prescrizioni*

BLU COSTRUZIONI S.r.l. individua le responsabilità e le modalità per la valutazione periodica del rispetto delle prescrizioni relative all'ambiente e SSL cogenti o sottoscritte da parte dell'Organizzazione.

Il responsabile del procedimento di valutazione è RSGI il quale, avvalendosi di risorse specializzate e sulla base della pianificazione delle sorveglianze:

- verifica periodicamente l'emanazione di nuove prescrizioni o la modifica delle esistenti;
- estrae dalle prescrizioni nuove o modificate i relativi adempimenti;
- esegue appropriate attività di verifica avvalendosi di strumenti (es. check list) appropriati;
- sottopone i risultati delle verifiche alla Direzione

La Direzione ha la responsabilità di attuare con immediatezza ogni azione necessaria ad assicurare il mantenimento o ripristino della conformità legislativa.

Per garantire il rispetto delle prescrizioni legali che disciplinano le proprie attività, la Direzione affida ad un auditor esterno qualificato il compito di effettuare un controllo periodico del rispetto delle prescrizioni sia quelle cogenti sia quelle alle quali l'azienda aderisce volontariamente, come indicato al §9.1.4 del presente Manuale.

8.7.2 *Preparazione e risposta alle emergenze*

Il presente paragrafo introduce le responsabilità e le modalità per l'identificazione di potenziali situazioni di emergenza, quindi per la preparazione delle relative risposte al fine prevenire e attenuare le problematiche legate all'ambiente e SSL che ne possono conseguire.

RSGI, nell'ambito dei procedimenti di identificazione e valutazione degli aspetti/impatti/pericoli/rischi considerando le potenziali situazioni di emergenza e i potenziali incidenti ambientali e per la SSL, avvalendosi del supporto di risorse specializzate e del RSPP, predispone apposita Istruzioni **PRO-11 "Gestione delle emergenze"** che descrive adeguate ed efficaci misure di risposta a tali emergenze / incidenti.

8.7.3 *Indagine degli incidenti, degli infortuni e dei near miss*

L'Organizzazione ha definito in dettaglio nella **PRO-12 "Gestione degli incidenti, infortuni e near miss"** le responsabilità e modalità per registrare, investigare ed analizzare gli incidenti, gli infortuni ed i mancati infortuni (Near miss) allo scopo di:

- determinare le carenze ed altri fattori che possano aver causato infortunio/incidente/ mancato incidente o contribuito al suo verificarsi;
- identificare le necessità di azioni correttive, individuarle ed implementarle;
- identificare opportunità per il miglioramento continuo (nuovi Obiettivi / Programmi SGI);
- comunicare il risultato di tali investigazioni/azioni a chi di pertinenza per il processamento delle informazioni secondo quanto previsto (es. nuova valutazione dei pericoli/rischi, aspetti/impatti, individuazione controlli e possibili emergenze, ecc., da gestire in accordo alle Procedure di

riferimento).

Le investigazioni sono messe in atto tempestivamente al verificarsi di un incidente, allo scopo di stabilire le cause che hanno provocato l'incidente che ha determinato l'infortunio per attivare le azioni necessarie atte ad impedire il ripetersi di tali eventi.

9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 MONITORAGGIO, MISURAZIONI, ANALISI E VALUTAZIONE

9.1.1 Generalità

La BLU COSTRUZIONI S.r.l. ha impostato il proprio Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente e la Salute e Sicurezza sul Lavoro in un'ottica di continuo miglioramento, definendone gli obiettivi ed i processi attuativi e focalizzando i propri sforzi verso la soddisfazione del Cliente, la motivazione del personale e l'adempimento della Politica definita dalla Direzione.

in tale ambito l'Azienda pianifica ed effettua il processo di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di valutazione necessario a:

- Dimostrare la conformità ai requisiti del servizio erogato;
- Assicurare la conformità del sistema di gestione per la qualità, l'ambiente e salute e sicurezza sul lavoro;
- Migliorare in continuo l'efficacia del sistema di gestione qualità, l'ambiente e salute e sicurezza sul lavoro.

A tale scopo BLU COSTRUZIONI S.r.l. adotta adeguati metodi così da monitorare e misurare i processi del SGI e verificare la capacità di ottenere i risultati pianificati dalla Direzione e, a cascata, dai Responsabili di funzione.

La pianificazione e l'attuazione di tali processi sono state affidate alle diverse funzioni interne della Società, in relazione alle specifiche competenze e responsabilità, si sviluppano secondo le modalità definite in apposite procedure gestionali e si identificano sostanzialmente con:

- La misurazione del grado di soddisfazione dei Clienti attraverso la gestione dei reclami e la sistematica raccolta ed analisi delle informazioni e dei dati inerenti le aspettative e la percezione degli stessi nei confronti della qualità dei prodotti e delle prestazioni della Società
- La verifica costante della efficace attuazione del SGI e della sua adeguatezza e conformità alla politica, ai requisiti ed alla pianificazione stabilita da DIR ed ai requisiti della normativa di riferimento applicabile, attraverso gli Audit Interni;
- L'identificazione, la gestione ed il controllo delle non conformità inerenti le prestazioni erogate, la conduzione dei processi e l'attuazione del SGI attraverso la definizione dei criteri e delle modalità per il trattamento delle stesse e per l'attuazione delle conseguenti azioni necessarie a governarne gli effetti, reali o potenziali e la predisposizione di specifici strumenti di comunicazione e registrazione.
- L'analisi e l'elaborazione periodica dei dati risultanti dall'attuazione dei diversi processi del SGI raccolti attraverso le registrazioni di pertinenza, allo scopo di dimostrarne l'adeguatezza e l'efficacia e valutarne le opportunità di miglioramento.
- Acquisizione delle prescrizioni normative e cogenti da contratti e/o accordi

9.1.2 Soddisfazione del cliente

L'Organizzazione provvede a recepire dal cliente, per ogni fornitura, se il servizio è stato soddisfacente o meno. Come indicato sulla **PRO-09 "Processi relativi al cliente"**, la misurazione del grado di soddisfazione

del cliente avviene mediante la distribuzione periodica di questionari allo stesso o, talvolta, attraverso l'analisi dei reclami pervenuti. Nei questionari sopra citati viene analizzato, fra l'altro:

- qualità e conformità ai requisiti;
- competenze tecniche delle risorse impegnate;
- adempimenti contrattuali e la Fatturazione.

9.1.3 Analisi e valutazione

Il corretto utilizzo della modulistica del Sistema di Gestione Integrato permette di raccogliere sistematicamente dati in modo chiaro e lineare, al fine di ottenere una precisa rappresentazione dei fatti e facilitarne l'analisi.

Per i diversi processi definiti in merito al Sistema di Gestione Integrato della BLU COSTRUZIONI S.r.l. sono stati individuati i dati utili per dimostrarne l'adeguatezza e l'efficacia e per valutarne e determinarne le opportunità di miglioramento.

Tali dati vengono raccolti durante lo sviluppo quotidiano dell'attività dei diversi responsabili di funzione, attraverso le registrazioni definite e previste dalle procedure applicabili per la realizzazione e lo sviluppo dei processi di competenza.

Periodicamente il Responsabile del SGI provvede alla raccolta dei dati derivanti dalle attività di monitoraggio e misurazione di propria competenza, con la collaborazione dei responsabili delle altre funzioni, relativamente alla raccolta e catalogazione delle registrazioni riportanti i dati inerenti lo sviluppo ed i risultati dei processi di pertinenza. Di conseguenza ne cura l'elaborazione e la registrazione in modo da evidenziarne le criticità e permetterne la successiva analisi e la valutazione in relazione agli obiettivi ed ai requisiti applicabili.

Sono pertanto oggetto di analisi e valutazione, le registrazioni ed i dati concernenti i seguenti elementi del Sistema di Gestione Integrato:

- Le attività relative alla gestione delle risorse umane (efficacia dell'addestramento);
- La gestione e l'utilizzo delle risorse tecnologiche e delle infrastrutture (efficacia della manutenzione);
- La capacità dei fornitori di soddisfare i requisiti e le esigenze;
- L'esito delle attività di monitoraggio e misurazione della soddisfazione e di Gestione dei reclami dei Clienti;
- I risultati derivanti dalla conduzione degli audit interni;
- I risultati di eventuali audit interni nei confronti della Società da parte di organizzazioni esterne e/o di Clienti/Committenti;
- Le prestazioni e lo stato di conformità dei processi;
- La conformità dei prodotti;
- Lo stato e l'efficacia delle azioni correttive definite ed attuate.

La raccolta e l'analisi dei dati non è comunque limitata alla valutazione degli elementi caratteristici del Sistema di Gestione Integrato ma può riguardare altri dati di tipo contabile/amministrativo (esempio: analisi dei costi di gestione e dei consumi) che, pur non rientrando negli argomenti del Sistema di Gestione, possono avere impatto sul Sistema stesso o influenzarne il miglioramento. L'analisi dei dati può rappresentare infatti uno strumento utile per la valutazione dei costi derivanti dalle carenze di qualità e

per l'individuazione e la successiva definizione di azioni nei confronti delle procedure del Sistema di Gestione per la Qualità, l'ambiente e la SSL di competenze finalizzate a rimuoverne le relative cause.

L'analisi dei dati viene condotta allo scopo di individuare gli aspetti più significativi di ciascun elemento del Sistema di Gestione interessato, valutarne le tendenze e la criticità, definire adeguate proposte di trattamento e soluzione dei problemi eventualmente individuati e determinare le opportunità e le proposte di miglioramento.

Le risultanze dell'elaborazione e dell'analisi dei dati vengono riportate in specifici documenti di riepilogo a cura della Funzione responsabile pertinente.

La valutazione delle risultanze dell'analisi e delle proposte di miglioramento correlate, avviene normalmente in sede al riesame del Sistema di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Salute e Sicurezza sul lavoro da parte della Direzione.

Le decisioni e le considerazioni della Direzione in seguito alla valutazione, che possono riguardare anche l'aggiornamento degli obiettivi per la qualità, l'ambiente e la SSL vengono registrate e gestite a cura del Responsabile del Sistema di Gestione e successivamente diffuse dallo stesso a tutti i responsabili di funzione interessati.

9.1.4 Valutazione del rispetto delle prescrizioni

Per garantire il rispetto delle prescrizioni legali che disciplinano le proprie attività, l'Azienda compie una valutazione periodica sia delle prescrizioni di legge cogenti sia quelle alle quali l'Azienda aderisce volontariamente con le seguenti modalità:

- programmando ed eseguendo audit periodici di conformità legislativa presso tutti i reparti aziendali;
- richiedendo al RdF la valutazione periodica dello stato di adempimento alle prescrizioni raccolte negli scadenziari di competenza con annotazione sugli stessi dell'avvenuta verifica ed eventuali commenti.

Eventuali NC di carattere legislativo devono essere considerate di massima importanza e, pertanto, portate ad immediata conoscenza della direzione che ha la responsabilità e il compito di disporre soluzioni immediate e relative risorse per la soluzione delle problematiche evidenziate nei tempi tecnici richiesti.


I documenti relativi a queste verifiche (rapporti di audit, non conformità/azioni correttive e rapporti sullo stato di adempimento alle prescrizioni) vengono verificati in fase di riesame della Direzione.

9.2 Verifiche ispettive

9.2.1 Audit interno

RSGI gestisce l'effettuazione, ad intervalli pianificati, delle verifiche ispettive interne per stabilire se il Sistema di Gestione integrato Qualità, Ambiente e Salute e Sicurezza sul Lavoro:

- È conforme a quanto pianificato, ai requisiti delle norme UNI EN ISO 9001: 2015, UNI EN ISO 14001: 2015 e UNI EN ISO 45001:2018;
- È conforme ai requisiti cogenti;

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITA', L'AMBIENTE E LA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	Codice Documento MSGI Ed. 2 Rev. 02 del 13/05/2024 <hr/> Pag. 63 di 66
---	---	---

- È conforme ai requisiti del sistema di gestione stabiliti dall'organizzazione stessa e dai clienti;
- È stato efficacemente attuato e mantenuto aggiornato.

Come spiegato nella **PRO 07 - “Gestione delle Verifiche Ispettive Interne”**, tale programmazione tiene in considerazione tutte le funzioni/aree/processi le cui attività hanno influenza sulla qualità del servizio fornito e viene attuata in relazione all’importanza dei processi e delle aree oggetto di verifica, oltre che ai risultati delle precedenti Verifiche ispettive interne.

Le V.I.I. sono eseguite da personale interno o esterno qualificato su indicazione del RSGI stesso.

Le Verifiche sono programmate in modo che ogni elemento del SGI venga comunque controllato almeno una volta nel corso di un anno.

L'evidenza di tale programmazione viene fornita attraverso l'elaborazione di un programma annuale delle V.I.I (**Allegato 09.02**) che identifica le aree/attività sottoposte nonché la data prevista per la verifica ispettiva interna.

La Verifica ispettiva interna, che successivamente ad una riunione d'apertura viene effettuata mediante interviste agli operatori, osservazione dei processi considerati, reperimento ed esame dei documenti di registrazione si conclude con la registrazione dei risultati dell’audit sul **MOD. 09.01 “Rapporto di Verifica ispettiva interna”**, successivamente portati all’attenzione di coloro che hanno responsabilità nell’area auditata.

Qualora il valutatore abbia rilevato delle non conformità e/o intenda fare delle considerazioni, queste vengono registrate sul **MOD 10.01 “Rapporto di non conformità, Azione correttiva”**, secondo le indicazioni della **PRO 10**.

9.2.2 Audit esterno


Per quanto riguarda la gestione del SGI, l’Azienda prevede l’esecuzione di audit da parte di società terze parti, incluso l’ente di certificazione preposto alla verifica di conformità secondo le norme di riferimento, pianificati ed eseguiti secondo le metodologie proposte dall’ente di certificazione.

9.3 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE

9.3.1 Generalità

Il Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e SSL adottato dall’Impresa è sottoposto, con cadenza annuale, al riesame complessivo, eseguito nel corso della riunione di Riesame della Direzione alla quale partecipano la Direzione, il RSGI ed altri Responsabili di funzione.

Il Riesame della Direzione si pone l’obiettivo di analizzare lo stato di avanzamento del programma di implementazione del sistema stesso e di valutare l’idoneità, l’adeguatezza nel tempo e l’efficacia del Sistema di Gestione, nel conseguimento degli obiettivi espressi e nel rispetto delle norme adottate.

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITA', L'AMBIENTE E LA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	Codice Documento MSGI Ed. 2 Rev. 02 del 13/05/2024 <hr/> Pag. 64 di 66
---	---	---

Riesame e monitoraggio delle attività vengono opportunamente registrati ed i processi sono regolati da apposita procedura (**PRO 08 Riesame della direzione ed attività connesse**).

9.3.2 Elementi in ingresso per il riesame

Gli elementi in ingresso presi in considerazione per il riesame del SGI sono:

- i risultati degli audit interni, di enti esterni o di clienti;
- il monitoraggio ed il grado di raggiungimento di obiettivi e traguardi;
- l'adeguatezza del SGI;
- lo stato di avanzamento delle indagini degli accadimenti pericolosi e lo stato delle azioni preventive e correttive;
- gli esami delle Non Conformità rilevate;
- lo stato delle azioni correttive;
- eventuali informazioni, sollecitazioni provenienti dai clienti, inclusi i reclami;
- informazioni provenienti dal personale;
- le attività di formazione erogate.

Il RSGI è responsabile della preparazione preventiva della documentazione necessaria per supportare le attività di riesame, redige il verbale che sarà archiviato a cura della Direzione.

9.3.3 Elementi in uscita dal riesame

I risultati e le conclusioni emerse dal Riesame vengono documentati dal RSGI in un **Verbale di Riesame della Direzione (Allegato 09.03)** con il quale vengono sintetizzati i contenuti dell'incontro, i partecipanti, i documenti di input considerati, gli argomenti trattati e le azioni intraprese per il miglioramento o adeguamento del SGI. Vengono evidenziate raccomandazioni ed attività relative ai seguenti aspetti:

- miglioramento dell'efficacia del SGI e dei suoi processi;
- modifiche a procedure e controllo del SGI;
- miglioramento del prodotto connessi ai requisiti delle parti interessate;
- esigenze di risorse e formazione delle risorse umane.

La documentazione del Riesame, essendo una registrazione di Sistema, va sottoposta ai criteri di controllo, conservazione ed archiviazione, in accordo ai criteri fissati nel paragrafo 7.5 del presente Manuale.

10 MIGLIORAMENTO

L'Organizzazione determina e seleziona opportunità di miglioramento e attua ogni azione necessaria per soddisfare i requisiti del cliente e accrescerne la soddisfazione.

10.1 GENERALITÀ

BLU COSTRUZIONI S.r.l. si impegna a migliorare costantemente il proprio Sistema di Gestione Integrato perché si possa ottimizzare la prestazione dei processi, nel rispetto delle conformità in riferimento alla qualità, senza che vengano riscontrate Non Conformità o tendenza del sistema a generarne, e ricercare il continuo miglioramento dei processi in esame. A tal fine sono state redatte apposite procedure sulla gestione delle eventuali Non Conformità ed azioni correttive (**PRO 10**).

10.2 NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE

10.2.1 Gestione delle non conformità

Il mantenimento del SGI prevede l'identificazione di situazioni di non conformità che manifestano lo scostamento delle attività da requisiti prestabiliti. Generalmente le non conformità derivano da:

- non corretta applicazione di norme legislative o regolamentari;
- discostamento da quanto previsto dalla documentazione del SGI in merito alla qualità, all'ambiente ed alla SSL;
- inefficacia del SGI nell'attuare i principi della Politica Aziendale e nel garantire le prestazioni


In questi casi BLU COSTRUZIONI S.R.L. interviene con precise azioni volte alla risoluzione delle problematiche e, una volta risolte, provvede a verificare la causa della NC che potrebbe avere impatto negativo sulla qualità dei servizi erogati e sulla salute e sicurezza sul lavoro.

Tra le non conformità si distinguono:

- NC minori, si tratta di NC rilevate e risolte all'interno della stessa funzione e che non hanno importanti impatti sulla qualità, l'ambiente e sulla SSL;
- NC maggiori, così classificate negli altri casi o quando è frequente il ripetersi delle NC minori, o quando la NC ha impatti importanti sulla qualità, l'Ambiente e SSL, è percepita all'esterno, o se riguardano il sistema di gestione integrato.

Di fondamentale supporto nella risoluzione delle NC è la redazione di un apposito report (**MOD. 10.01-Rapporto di Non Conformità, reclami e azioni correttive**) sul quale vengono indicati:

- origine del problema;
- analisi del problema;
- azioni correttive o preventive proposte;
- tempi e responsabilità;
- esito delle azioni intraprese e verifica della loro efficacia.

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E LA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	Codice Documento MSGI Ed. 1 Rev. 01 del 10.11.2020 <hr/> Pag. 66 di 66
---	--	---

Le modalità di identificazione e gestione delle NC sono descritte in dettaglio nella Procedura **PRO 10** “**Gestione delle non conformità e delle azioni correttive**”.

10.2.2 Azioni correttive

Vengono poste azioni correttive al fine di eliminare le cause che hanno generato le eventuali Non Conformità, come indicato dall'apposita procedura **PRO 10**.

BLU COSTRUZIONI S.r.l. ricerca ed individua le cause relativamente alle NC inerenti le attività rilevanti ai fini della Qualità, l'Ambiente e la Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro.

Le occasioni che possono determinare l'apertura di AC possono essere:

- anomalie riscontrate durante Verifiche Ispettive Interne;
- anomalie riscontrate durante Verifiche ispettive condotte dall'Ente di Certificazione;
- segnalazioni per reclami;
- riesame della direzione;
- segnalazioni delle parti interessate.

Talvolta l'applicazione di azioni correttive può comportare modifiche del Sistema o delle Procedure al fine di ottenere un miglioramento tangibile della situazione non conforme.

La responsabilità e le modalità di attuazione delle azioni correttive sono descritte in dettaglio nell'apposita procedura **PRO 10**.

10.3 MIGLIORAMENTO CONTINUO

BLU COSTRUZIONI S.r.l. migliora con continuità l'efficacia del sistema di gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente e la Salute e la Sicurezza sul Lavoro utilizzando la politica integrata, gli obiettivi per la Qualità, l'Ambiente e SSL, i risultati delle verifiche ispettive, l'analisi dei dati, le azioni correttive e preventive ed i riesami da parte della direzione.

Nell'ottica di miglioramento continuo delle proprie prestazioni BLU COSTRUZIONI S.R.L. si prefigge di porre in essere tutto quanto nelle sue capacità e possibilità per andare anche oltre le aspettative dei propri clienti e di tutte le parti interessate, assicurando la massima attenzione nella prevenzione delle non conformità, ritenendo che su la soddisfazione del cliente e soddisfazione interna abbiano una forte coincidenza.