

ALLEGATO 5a



Manuale Integrato del

del Sistema di Gestione per la Qualità

secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008

del Sistema di Gestione Ambientale

secondo la norma UNI EN ISO 14001:2004 e

del Sistema di Gestione della Sicurezza

secondo la norma BS OHSAS 18001:2007
ed il D.Lgs. 9 aprile 2008 n.81 e s.m.i.

del Modello Organizzativo “231”

In accordo al Decreto Legislativo 231/2001 emanato in data 8 giugno 2001
“Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche,
delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica,
a norma dell’art. 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300”

*Il presente Manuale Integrato è di proprietà della IRECO srl
Ogni sua riproduzione totale o anche soltanto di sue parti è vietata.*

**COPIA CONTROLLATA
N°1**

0	RGI	Prima emissione	DIRE	24/02/2012
Rev.	Redazione e Verifica	Causale	Approvazione	Data

SEZ. 0 INDICE

0.1	Elenco delle revisioni	5
0.2	Premessa	6
0.3	Introduzione	9
0.4	Approccio per processi	10
0.5	Tabella di correlazione Manuale - Norme	21
0.6	Acronimi	23
0.7	Definizioni	23
SEZ. 1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	27
1.1	Scopo	27
1.2	Responsabilità	28
1.3	Campo di applicazione	28
1.3.1	Esclusioni	28
1.3.2	Outsourcing	29
1.4	Aggiornamento del manuale	29
1.5	Distribuzione del manuale	29
SEZ. 2	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	30
SEZ. 3	PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE	31
3.1	Dati anagrafici	31
3.2	Descrizione dell'azienda	31
3.2.1	Servizio di stoccaggio	32
3.2.2	Microraccolta	33
4.1	Requisiti generali	35
4.2	Requisiti relativi alla documentazione	38
4.2.1	Generalità	38
4.2.2	Manuale del sistema di gestione integrato	39
4.2.3	Procedure gestionali e di Controllo Interno	40
4.2.4	Istruzioni operative	41
4.2.5	Documenti di pianificazione	41
4.2.6	Modulistica proceduralizzata	42
4.2.7	Analisi ambientale iniziale	42
4.2.8	Valutazione dei rischi	43
4.2.9	Valutazione dei rischi di reato derivanti dalle attività	43
4.2.9.1	Mappatura delle aree a rischio	44
4.2.9.2	CRITERI DI VALUTAZIONE DEI RISCHI	46
4.2.9.3	Azioni di mitigazione	47
4.3	Gestione dei documenti e delle registrazioni	49
4.4	Attuazione e standardizzazione MOG	50
4.4.1	Azioni	50
4.4.2	Applicazione del sistema di gestione standardizzato	50
5.1	Impegno della direzione	51
5.2	Orientamento al cliente e alle terze parti interessate	52
5.3	Politica per la qualità, sicurezza e ambiente	52
5.4	Pianificazione	53
5.4.1	Obiettivi, traguardi e programma	53
5.4.2	Pianificazione del sistema di gestione integrato	54
5.4.2.1	Pianificazione della identificazione dei possibili reati ex d.lgs. 231/01 (fase PCDA:PLAN)	55
5.4.2.2	Definizione di rischio accettabile	56
5.4.2.3	Possibili reati previsti dal D.Lgs 231/01	57
5.4.3	Prescrizioni legali e requisiti di tipo cogente	66
5.4.4	Identificazione e valutazione degli aspetti ambientali	67
5.4.5	Identificazione, valutazione e controllo dei rischi	67
5.5	Responsabilità, ruoli, autorità e comunicazione	68
5.5.1	Responsabilità e autorità	68
5.5.2	Rappresentante della direzione	69
5.5.3	Comunicazione, partecipazione e consultazione	70

5.5.3.1	Comunicazione interna	70
5.5.3.2	Comunicazione esterna	71
5.6	Riesame della direzione	72
5.6.1	Generalità	72
5.6.2	Elementi in ingresso per il riesame	73
5.6.3	Elementi in uscita dal riesame	73
SEZ. 6	GESTIONE DELLE RISORSE	75
6.1	Messa a disposizione delle risorse	75
6.2	Risorse umane	75
6.2.1	Generalità	75
6.2.2	Competenze, formazione-addestramento e consapevolezza	76
6.2.2.1	Addestramento sul sistema integrato	77
6.2.2.2	Addestramento sull'ambiente	77
6.2.2.3	Addestramento sulla sicurezza	77
6.2.2.4	Formazione sul MOG 231	78
6.2.2.5	Riunioni presso le strutture ed impianti	81
6.2.2.6	La qualificazione del personale	82
6.2.2.7	Sistema disciplinare e sanzionatorio	82
6.3	Infrastrutture	84
6.4	Ambiente di lavoro	85
6.5	Risorse finanziarie	86
SEZ. 7	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	87
7.1	Pianificazione della realizzazione del servizio	87
7.2	Processi relativi al cliente	88
7.2.1	Determinazione dei requisiti relativi al servizio	88
7.2.2	Riesame dei requisiti relativi al servizio	88
7.2.3	Comunicazione con il cliente	90
7.3	Progettazione e sviluppo	90
7.3.1	Pianificazione della progettazione	91
7.3.2	Elementi in ingresso alla progettazione	91
7.3.3	Elementi in uscita dalla Progettazione	91
7.3.4	Riesame della Progettazione	91
7.3.5	Verifica della Progettazione	92
7.3.6	Validazione della Progettazione	92
7.3.7	Tenuta sotto controllo delle modifiche della Progettazione	93
7.4	Approvvigionamento	93
7.4.1	Processo di approvvigionamento	94
7.4.2	Informazioni per l'approvvigionamento	95
7.4.3	Verifica dei prodotti approvvigionati	95
7.5	Produzione ed erogazione dei servizi	96
7.5.1	Gestione dei controlli	96
7.5.1.1	Controlli in accettazione	96
7.5.1.2	Controlli in produzione	97
7.5.1.3	Controlli su aspetti ambientali e di sicurezza	100
7.5.2	Validazione dei processi di erogazione dei servizi	101
7.5.3	Identificazione e rintracciabilità	102
7.5.4	Proprietà del cliente	103
7.5.5	Conservazione dei materiali e dei prodotti	103
7.5.5.1	Identificazione	103
7.5.5.2	Movimentazione	104
7.5.5.3	Imballaggio	104
7.5.5.4	Immagazzinamento e protezione	104
7.5.5.5	Consegna	104
7.6	Apparecchiature di controllo, monitoraggio e misurazione	105
SEZ. 8	MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO	106
8.1	Generalità	106
8.2	Monitoraggi e misurazioni	106
8.2.1	Soddisfazione del cliente	107

8.2.2	Audit	108
8.2.3	Controllo della validità del MOG	109
8.2.3.1	Organismo di vigilanza	109
8.2.3.2	Attività di controllo del OdV	110
8.2.3.3	Ruolo e composizione del OdV	111
8.2.3.4	Riservatezza	112
8.2.3.5	Compiti e poteri del OdV	112
8.2.3.6	Flussi informativi	113
8.2.3.7	Iniziativa di controllo	115
8.2.3.8	Strumenti di controllo e azione	115
8.2.4	Monitoraggio e misurazione dei processi	115
8.2.4.1	<i>Sorveglianza e misurazione</i>	116
8.2.4.2	<i>Valutazione del rispetto delle prescrizioni</i>	116
8.2.5	Monitoraggio e misurazione del servizio	116
8.3	Controllo delle non conformità, infortuni e incidenti	118
8.3.1	Gestione delle emergenze	120
8.3.2	Gestione degli infortuni	121
8.3.3	Misure di prevenzione e protezione dei lavoratori	122
8.3.3.1	<i>Uso dei dispositivi di protezione individuali</i>	122
8.3.3.2	<i>Sorveglianza sanitaria</i>	123
8.4	Analisi dei dati	123
8.5	Miglioramento	124
8.5.1	Miglioramento continuo	124
8.5.2	Azioni correttive	125
8.5.3	Azioni preventive	127

ALLEGATI

Allegato 01 MI Elenco Documentazione

Allegato 02 MI Organigramma

Allegato 03 MI Mansionario

Allegato 04 MI Politica Integrata

Allegato 05 MI Matrice delle responsabilità

Allegato 06 MI Nomina Rappresentante della Direzione

0.1 Elenco delle revisioni

Rev.	Data	Causale
0	24/02/2012	Prima emissione

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 6 di 127
		24/02/2012	

0.2 Premessa

Il presente Manuale di organizzazione gestione e controllo costituisce il quadro complessivo di riferimento del sistema gestionale realizzato dalla **IRECO s.r.l.** per fare fronte alle esigenze evidenziate sia all'interno che all'esterno dell'azienda; tali esigenze possono essere sintetizzate nel modo seguente:

a. Esigenze interne all'Azienda:

- Definire ed applicare modalità organizzative e produttive allineate con la *best practice* del settore, al fine di aumentare l'efficienza e l'efficacia della propria attività e di garantire la congruenza della stessa con tutte le prescrizioni cogenti e con la normativa volontaria adottata come riferimento
- Dare certezza organizzativa e procedurale a tutto il personale dell'*Azienda* e favorire la formazione e l'inserimento di nuovo personale
- Dare evidenza ai Soci del rispetto da parte dell'*Azienda* dello statuto e dei regolamenti consortili

b. Esigenze esterne all'Azienda:

- Dare evidenza all'Ente di certificazione della congruenza fra il modello di organizzazione, gestione e controllo adottato e i requisiti della norma ISO 9001:2008, ai fini della certificazione del **sistema di gestione per la qualità (SGQ)** dell'*Azienda*
- Dare evidenza all'Ente di certificazione della congruenza fra il modello di organizzazione, gestione e controllo adottato e i requisiti della norma ISO 14001:2004, ai fini della certificazione del **sistema di gestione per l'ambiente (SGA)** dell'*Azienda*
- Dare evidenza all'Ente di certificazione e alle autorità preposte al controllo della congruenza fra il modello di organizzazione, gestione e controllo adottato, i requisiti per **un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro** secondo la norma BS OHSAS 18001:2007 e le prescrizioni della vigente normativa in tema di sicurezza (DLgs 81/2008 e s.m.i.), ai fini della corretta implementazione del **sistema di gestione per la sicurezza e salute sul lavoro (SGSL)** dell'*Azienda*
- Dare evidenza della idoneità del **modello di organizzazione, gestione e controllo – MO** adottato dall'*Azienda* ai fini della prevenzione dei reati, nel rispetto di quanto previsto dal DLgs 231/2001 e s.m.i.
- Dare evidenza della idoneità del modello di organizzazione, gestione e controllo adottato ai fini del rispetto di quanto previsto dal DLgs 196/2003, ai fini della corretta implementazione del **sistema di gestione per la privacy (SGP)** dell'*Azienda*
- Dare più complessivamente evidenza della **politica di sostenibilità** (qualità, ambiente, salute e sicurezza dei lavoratori, privacy ed etica) con la quale l'*Azienda* intende confrontarsi con tutte le parti interessate

Come noto, In data 8 giugno 2001 è stato emanato il Decreto legislativo 231/2001 (“Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell’art. 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300”), entrato in vigore il 4 luglio successivo, che ha inteso adeguare la normativa italiana in materia di responsabilità delle persone giuridiche ad alcune convenzioni internazionali alle quali l’Italia ha da tempo aderito, quali la Convenzione di Bruxelles del 26 luglio 1995 sulla tutela degli interessi finanziari delle Comunità Europee, la Convenzione del 26 maggio 1997, anch’essa firmata a Bruxelles, sulla lotta alla corruzione nella quale sono coinvolti funzionari della Comunità Europea o degli Stati membri e la Convenzione OCSE del 17 dicembre 1997 sulla lotta alla corruzione dei pubblici ufficiali stranieri nelle operazioni economiche internazionali.

Il Decreto legislativo 231/2001 ha introdotto per la prima volta in Italia la responsabilità in sede penale degli enti per alcuni reati commessi nell’interesse o a vantaggio degli stessi da persone che rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione o di direzione dell’ente o di una sua unità organizzativa dotata di autonomia finanziaria e funzionale, nonché da persone che esercitano, anche di fatto, la gestione o il controllo dello stesso e, infine, da persone sottoposte alla direzione o alla vigilanza di uno dei soggetti sopra indicati. Tale responsabilità dell’ente si aggiunge a quella della persona fisica che ha realizzato materialmente il fatto reato.

Quanto ai reati cui si applica la disciplina in esame, trattasi di alcuni reati contro la Pubblica Amministrazione (Indebita percezione di erogazioni pubbliche, Truffa in danno dello Stato o di altro ente pubblico o per il conseguimento di erogazioni pubbliche, Frode informatica in danno dello Stato o di altro ente pubblico, Concussione e Corruzione), a cui si sono successivamente aggiunti i reati di falsità in monete, in carte di pubblico credito e in valori di bollo, alcune fattispecie di reati in materia societaria, i reati con finalità di terrorismo o di eversione dell’ordine democratico ed i reati contro la personalità individuale, i reati di abuso di informazioni privilegiate e di manipolazione del mercato (c.d. “Abusi di mercato”), una nuova fattispecie di reato contro la vita e l’incolumità individuale, nonché i cosiddetti “illeciti transnazionali”.

A ciò si aggiunga che tra le fattispecie di reati in materia societaria è stata inclusa quella dell’omessa comunicazione del conflitto di interessi da parte, tra l’altro, dell’amministratore o del componente del consiglio di gestione di una società con titoli quotati mentre, a seguito dell’abrogazione dell’art. 2623 c.c. da parte della Legge 262/2005, il reato di falso in prospetto (ora previsto dall’art. 173-bis del Decreto legislativo 58/1998), non è più parte delle fattispecie di reati in materia societaria rilevanti ai sensi del Decreto legislativo 231/2001. Con la Legge n 123 del 3 agosto 2007, il novero dei reati rilevanti ai fini del Decreto legislativo 231/2001 è stato ulteriormente ampliato con l’introduzione dei reati concernenti i delitti di omicidio colposo e di lesioni colpose gravi o gravissime conseguenti a violazioni delle norme antinfortunistiche e sulla tutela dell’igiene e della salute sul lavoro, mentre il Decreto legislativo n. 231 del 21 novembre 2007 – in vigore dal 29 dicembre 2007 ed in attesa dei relativi provvedimenti attuativi – ha ampliato la responsabilità delle società anche ai delitti di ricettazione, riciclaggio e impiego di beni o denaro di provenienza illecita. La legge 15 luglio 2009, n. 94 ha introdotto tra i reati presupposto i delitti di criminalità organizzata, mentre la

legge n. 99 del 23/07/09 ha ampliato le fattispecie rilevanti con i delitti contro l'industria e il commercio e delitti in materia di violazione del diritto d'autore. Infine, la legge 3 agosto 2009 n. 116 ha introdotto il reato di Induzione a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci all'autorità giudiziaria. Infine Il Decreto n. 121 del 07/07/2011, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale Italiana n. 177 del 01/08/2011, recepisce la Direttiva 2008/99/CE sulla **tutela penale dell'Ambiente** e contiene un **nuovo apparato sanzionatorio** per quanto riguarda reati contro beni ambientali e naturali. Il provvedimento è entrato in vigore il **16/08/2011**.

La portata innovativa del Decreto legislativo 231/2001 è rappresentata dalla previsione della responsabilità amministrativa della persona giuridica in dipendenza della commissione di un fatto di reato. Con l'entrata in vigore di tale Decreto le società non possono più dirsi estranee alle conseguenze dirette dei reati commessi da singole persone fisiche nell'interesse o a vantaggio della società stessa. Il sistema sanzionatorio previsto dal Decreto legislativo 231/2001 è particolarmente severo: infatti, oltre alle sanzioni pecuniarie, vi sono quelle di sospensione e di interdizione parziale o totale delle attività di impresa che possono avere effetti permanenti per le società che ne siano oggetto.

Tuttavia, a fronte di tale scenario, l'art. 6 del Decreto in questione contempla l'esonero della società da responsabilità se questa dimostra, in occasione di un procedimento penale per uno dei reati considerati, di aver adottato modelli organizzativi idonei a prevenire la realizzazione dei predetti reati. Tale esonero da responsabilità passa, ovviamente, attraverso il giudizio di idoneità del sistema interno di organizzazione e controllo, che il giudice penale è chiamato a formulare in occasione del procedimento penale relativo **all'accertamento di un fatto di reato di quelli specificamente previsti dal Decreto legislativo 231/2001**.

Il complessivo modello di organizzazione, gestione e controllo definito ed adottato dalla **IRECO s.r.l.** è costituito, oltre che dal presente Manuale, da tutte le procedure, istruzioni e documenti che meglio dettagliano le specifiche attività e gli specifici comportamenti. Tali procedure, istruzioni e documenti sono esplicitamente individuati e richiamati dalla rilevante sezione/capitolo del manuale.

Dal punto di vista della impostazione, il presente Manuale ha privilegiato le evidenze da dare all'esterno e pertanto è stato suddiviso in sezioni, ciascuna delle quali specificamente orientata a soddisfare le necessità dell'Ente esterno di volta in volta deputato a valutare la congruenza/efficacia del sistema gestionale rispettivamente ai fini della norma UNI EN ISO 9001:2008, della norma UNI EN ISO 14001:2004, della norma BS OHSAS 18001:2007 e della legislazione sulla sicurezza, della prevenzione **dei reati ex Dlgs 231/2001 e della privacy ex Dlgs 196/2003**.

I comportamenti e i controlli previsti e prescritti dal più complessivo sistema gestionale della **IRECO s.r.l.** sono da considerare conformi a tutte prescrizioni sopra esaminate (norma UNI EN ISO 9001:2008, norma UNI EN ISO 14001:2004, norma BS OHSAS 18001:2007, Linea Guida INAIL-UNI e legislazione sulla sicurezza, DLgs 231/2001 per la prevenzione dei reati e DLgs 196/2003 per la protezione dei dati personali); alcuni dei sistemi gestionali, come sarà evidenziato nel seguito, risultano anche certificati.

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 9 di 127
		24/02/2012	

0.3 Introduzione

La consapevolezza che esiste una grossa connessione ed interdipendenza tra Qualità, Ambiente e Sicurezza, Sistemi di gestione secondo D.Lgs.231/2001 sia dal punto di vista formale che sostanziale e, di conseguenza, che la loro gestione secondo una logica sistemica può costituire un punto di forza della **IRECO s.r.l.** sia verso l'interno (maggior efficacia, ottimizzazione delle risorse, ecc.) che verso l'esterno (garanzia del rispetto delle leggi, controllo dei costi, miglior immagine) ha portato alla definizione di questo modello da seguire per l'applicazione in azienda delle normative legislative e tecniche dei settori di riferimento.

Questo modello è costituito dal Sistema Gestione Qualità, Sicurezza e Ambiente, Sistemi di gestione secondo D.Lgs.231/2001 (**SGI**) che è definito come l'insieme del personale, delle responsabilità, delle risorse e delle procedure impiegate dall'azienda per raggiungere e mantenere gli obiettivi di miglioramento definiti dall'azienda in termini di qualità, sicurezza ed efficienza ambientale.

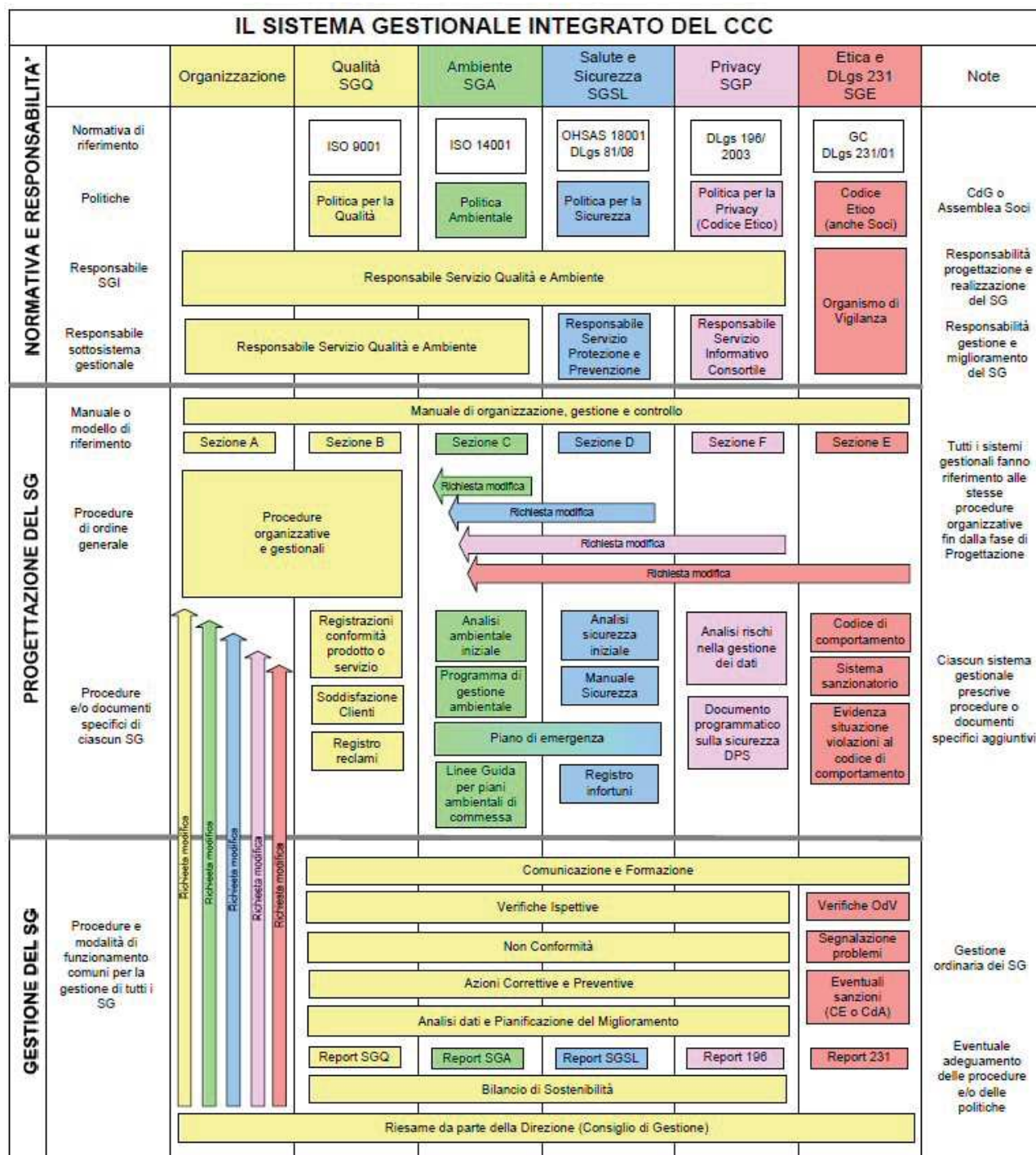
Lo scopo del **SGI** è ottemperare ai requisiti di legge ed ai riferimenti normativi a carattere volontario adottati dall'impresa, al fine di ottimizzare la gestione dei sistemi mediante l'estensione delle regole del Sistema di Gestione Integrato Qualità, Sicurezza e Ambiente, Sistemi di gestione secondo D.Lgs.231/2001.

Il SGI è composto di una serie di procedure che regolano la gestione delle attività organizzative aziendali che raccolgono le prescrizioni che riguardano tutti gli aspetti di Qualità, Sicurezza e Ambiente, Sistemi di gestione secondo D.Lgs.231/2001. Tale sistema documentale è integrato da una serie di Istruzioni Operative che costituiscono il condensato del know-how aziendale in materia di Qualità, Sicurezza degli impianti, salute dei lavoratori.

Queste sono integrate nel Sistema e ne rafforzano le disposizioni allo scopo di garantire il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Il **MI** costituisce il documento di riferimento del **SGI** aziendale e rende esplicita la volontà della Direzione di perseguire un continuo miglioramento dei livelli qualitativi nell'esecuzione dei processi lavorativi, la costante riduzione dei rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori e la protezione dell'ambiente mediante il controllo degli impatti ambientali dovuti alle lavorazioni svolte.

Il Sistema di Gestione integrato qualità, ambiente e sicurezza, Tutela e protezione dei dati personali (Privacy), Sistemi di gestione secondo D.Lgs.231/2001 può essere così schematizzato:

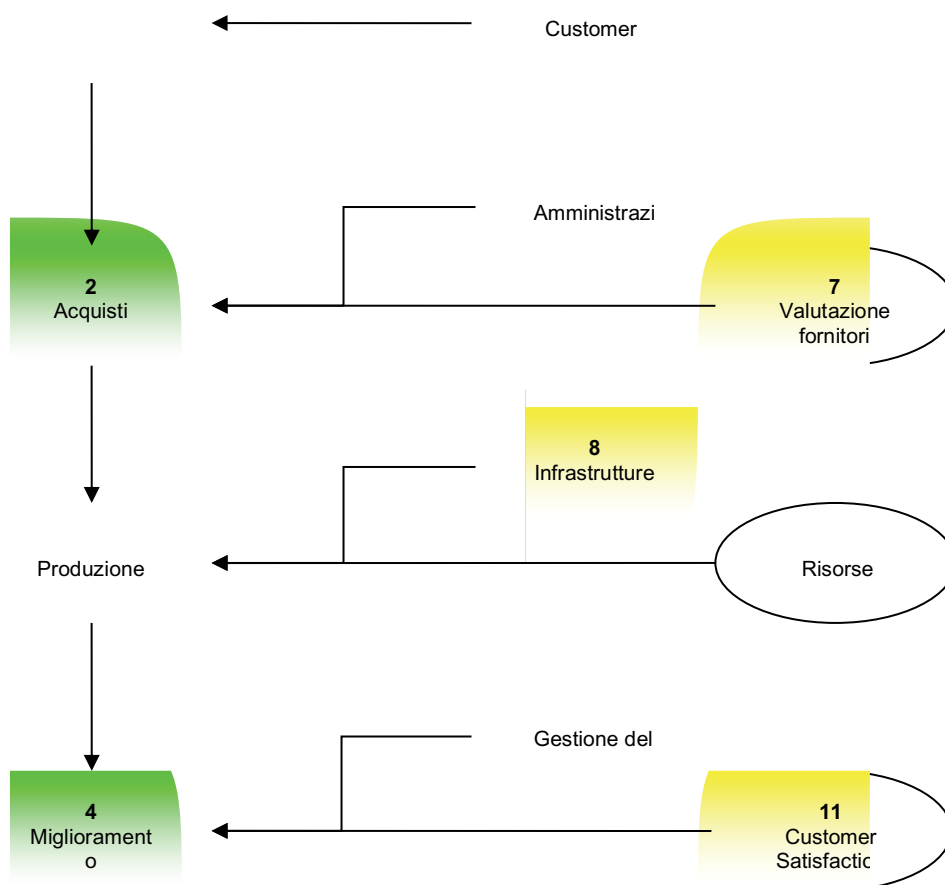


0.4 Approccio per processi

La IRECO s.r.l. è strutturata come un insieme di processi. Un processo consiste in ingressi, di attività e lavori e di uscite o risultati.

I processi che costituiscono la struttura della **IRECO s.r.l.** sono tra loro interdipendenti e molte delle uscite di ognuno di essi costituiscono gli ingressi del successivo.

PROCESSI DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO



I processi sono dettagliati nel **SGI**, il quale è composto da una serie di procedure che regolano la gestione delle attività organizzative aziendali e raccolgono le prescrizioni che riguardano tutti gli aspetti di Qualità, Sicurezza e Ambiente.

Tale sistema documentale è integrato da una serie di Istruzioni Operative che costituiscono il condensato del know-how aziendale in materia di Qualità, Ambiente, Sicurezza degli impianti, salute dei lavoratori. Queste sono integrate nel Sistema e ne rafforzano le disposizioni allo scopo di garantire il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 12 di 127
		24/02/2012	

Il **MI** costituisce il documento di riferimento del **SGI** aziendale e rende esplicita la volontà della Direzione di perseguire un continuo miglioramento dei livelli qualitativi nell'esecuzione dei processi lavorativi, la costante riduzione dei rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori e la protezione dell'ambiente mediante il controllo degli impatti ambientali dovuti alle lavorazioni svolte.

Ciascun processo viene gestito dalla **IRECO s.r.l.** rispettando i requisiti stabiliti dalle norme UNI EN ISO 9001:2008, UNI EN ISO 14001:2004, e BS OHSAS 18001:2007. Il **MI** stabilisce le interazioni tra i vari processi, i criteri e i metodi necessari per assicurare l'efficace funzionamento e controllo dei processi.

I **processi primari** all'interno della **IRECO s.r.l.**, seguiti dagli indicatori di performance annessi, sono i seguenti:

1. Processo Commerciale:

Rapporto tra numero di offerte accettate e il numero di offerte emesse in percentuale

2. Acquisti:

Rapporto in percentuale tra il numero di forniture non conformi e numero totale delle forniture

3. Gestione della Produzione:

Rapporto tra chilometri effettuati e le tonnellate di rifiuti trasportate

4. Miglioramento:

Rapporto fra il n° di Obiettivi raggiunti nell'anno e il n° di obiettivi totali in %

I **Processi di supporto**, seguiti dagli indicatori di performance annessi, sono i seguenti:

5. Customer care:

Rapporto fra il numero di reclami ricevuti e le tonnellate di rifiuti gestiti (x 10.000)

6. Amministrazione:

Differenza di fatturato con l'anno precedente in percentuale

Ricavo su addetti: fatturato su numero medio di addetti

7. Valutazione fornitori:

Rapporto tra il numero di fornitori che hanno generato non conformità in accettazione e numero totale di fornitori inclusi in elenco in percentuale

8. Infrastrutture:

Chilometri percorsi in media per ogni litro di gasolio consumato

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 13 di 127
		24/02/2012	

Rapporto tra il numero di guasti ai mezzi con conseguente fermo degli stessi e il numero totale dei mezzi utilizzati

9. Risorse umane:

Rapporto fra il n° di ore formazione effettuate e il n° di ore lavorate in percentuale

Rapporto fra le ore lavorate e le ore previste in percentuale

10. Gestione della Qualità:

Rapporto tra il numero di non conformità e le tonnellate di rifiuti gestiti nell'anno (x 1.000)

11. Customer Satisfaction:

Risultato medio risposte ai questionari

Sono presi in considerazione, inoltre, **Altri Processi (Ambiente e Sicurezza)**, seguiti dagli indicatori di performance annessi:

12. Ambiente:

Rapporto tra il consumo di energia (in Gj) e le tonnellate di rifiuti gestiti (x 100)

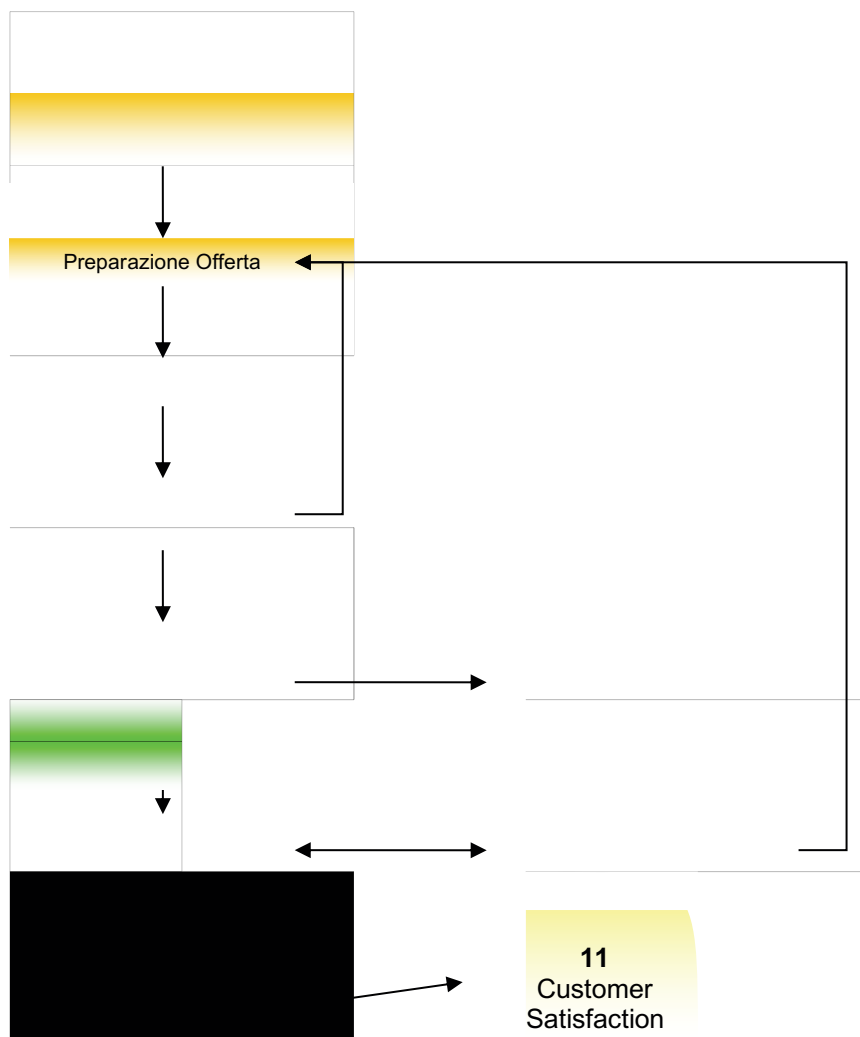
Rapporto tra il consumo di acqua (in mc) e le tonnellate di rifiuti gestiti (x 100)

13. Sicurezza:

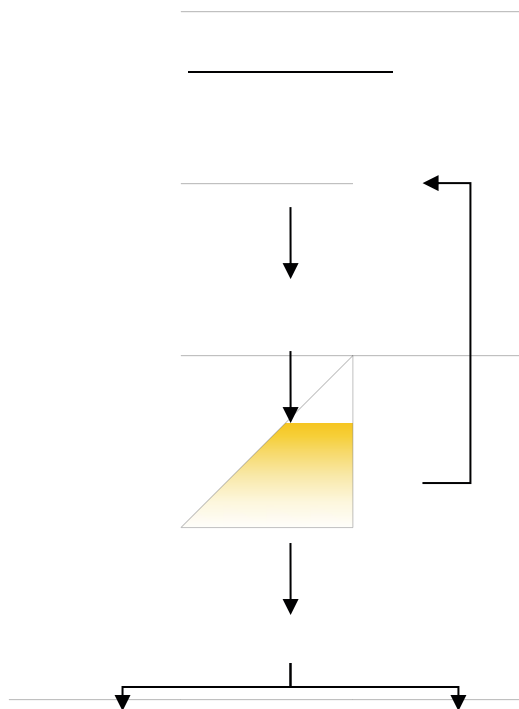
Indice di frequenza: Rapporto tra il numero di infortuni e le ore lavorate (x 1.000.000)

Indice di gravità: Rapporto tra la somma dei giorni di infortunio e le ore lavorate (x 10.000)

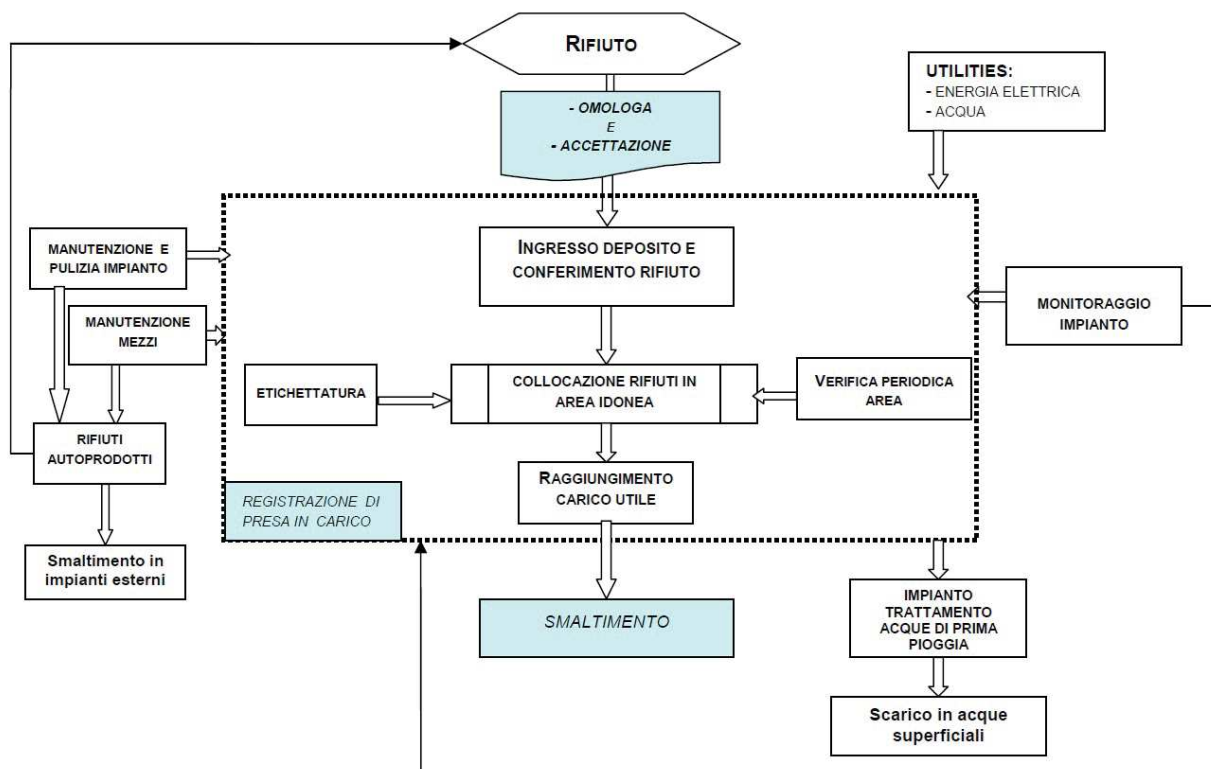
Tempi di risposta alle emergenze

1. Commerciale

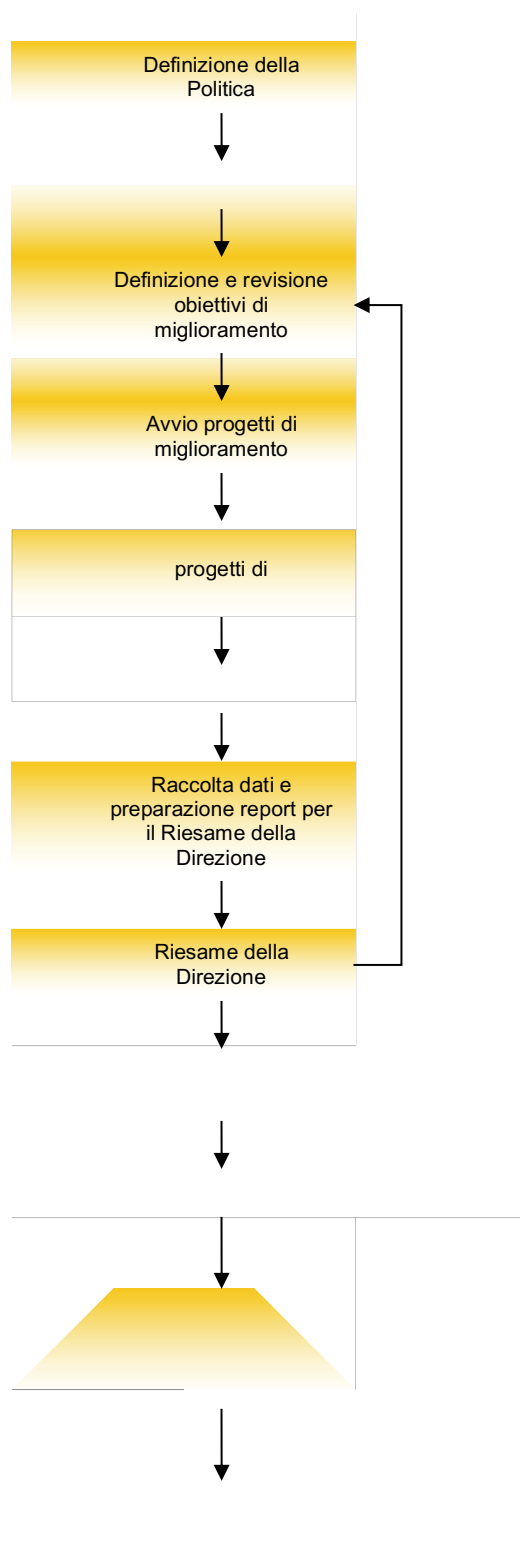
2. Acquisti



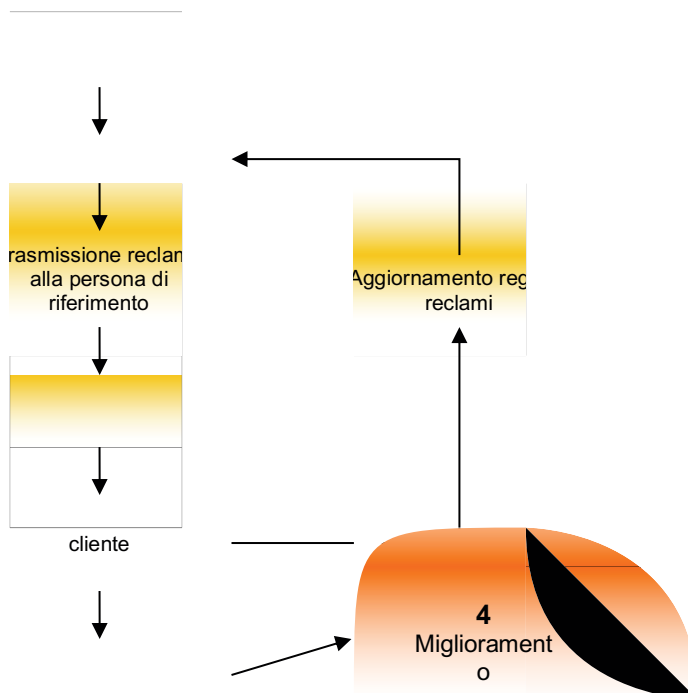
3. Produzione



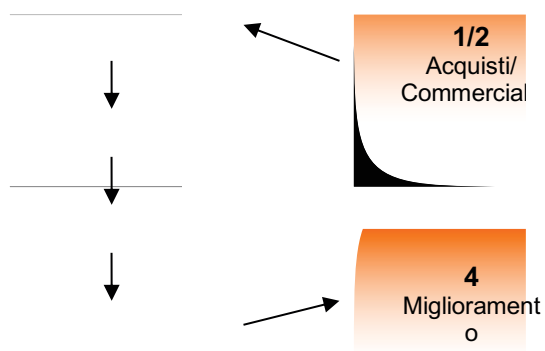
4. Miglioramento



5. Customer Care

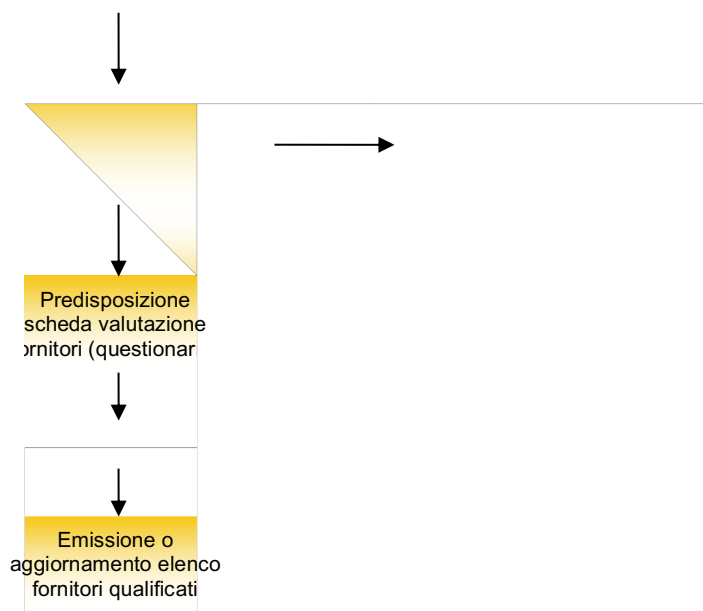


6. Amministrazione

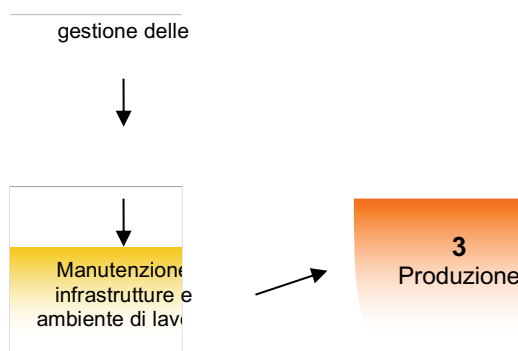


	QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE		
		24/02/2012	

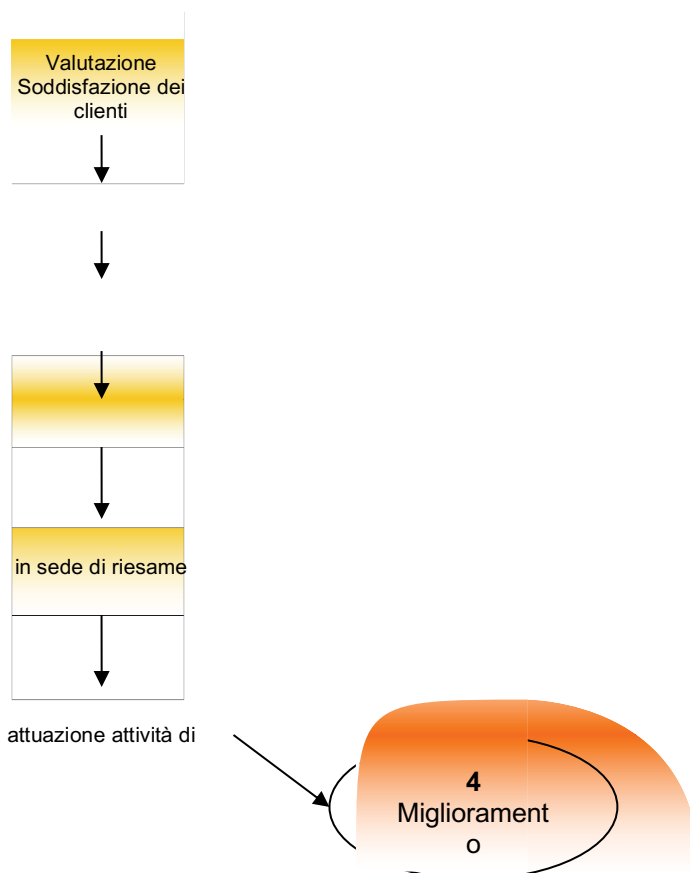
7. Valutazione Fornitori



8. Infrastrutture



11. Customer Satisfaction



Per rendere il Modello Organizzativo 231 (MO) formalmente e sostanzialmente simile al proprio Sistema di Gestione Integrato Qualità – Ambiente –Sicurezza la **IRECO s.r.l.** ha scelto di applicare l'Approccio per Processi e la Metodologia PDCA (**P**lan-**D**o-**C**heck-**A**ct)

L'Azienda, dopo aver individuato le attività nel cui ambito possano essere commessi reati rilevanti, ha utilizzato l'approccio per processi che evidenzia anche le interazioni tra i vari processi e ne consente la loro gestione al fine di ottenere la deresponsabilizzazione amministrativa delle persone giuridiche e della Società stessa. L'Azienda infine, per stabilire, documentare, attuare, mantenere attiva e migliorare l'efficacia del Modello Organizzativo, utilizza ove possibile la metodologia PDCA secondo la seguente corrispondenza di fasi:

ATTIVITA' PREVISTE NEL MO	FASI DEL PDCA	RESPONSABILITA'
MIGLIORAMENTO	ACT	tutte le funzioni

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 21 di 127
		24/02/2012	

La **IRECO s.r.l.** ha, inoltre, il compito di:

- mettere a disposizione le risorse e le informazioni che sono indispensabili per il funzionamento e il controllo dei processi;
- controllare, misurare e analizzare i processi;
- adottare le azioni necessarie per ottenere i risultati pianificati e per il miglioramento continuo dei processi.

Nel caso in cui la **IRECO s.r.l.** affidi all'esterno processi che abbiano influenza sulla conformità del servizio, tiene sotto controllo tali processi per assicurarne la rispondenza al proprio Sistema di Gestione Integrato. Agli eventuali processi affidati a terzi l'azienda applica le stesse procedure relative al proprio Sistema di Gestione Integrato (come descritto al punto **1.3.2. "Outsourcing"**).

0.5 Tabella di correlazione Manuale - Norme

Sez	Manuale	P.to	UNI EN ISO 9001:2008	P.to	UNI EN ISO 14001:2004	P.to	BS OHSAS 18001:2007
4	Sistema di gestione integrato	4	Sistema di gestione per la qualità	4	Requisiti del Sistema di Gestione Ambientale	4	Requisiti del Sistema di Gestione della Sicurezza
4.1	Requisiti generali	4.1	Requisiti generali	4.1	Requisiti generali	4.1	Requisiti generali
4.2	Requisiti relativi alla documentazione	4.2	Requisiti relativi alla documentazione				
4.2.1	Generalità	4.2.1	Generalità	4.4.4	Documentazione	4.4.4	Documentazione
4.2.2	Manuale del sistema di gestione integrato	4.2.2	Manuale della qualità				
4.2.3	Procedure gestionali	4.2.3	Tenuta sotto controllo dei documenti	4.4.5	Controllo della documentazione	4.4.5	Controllo della documentazione
4.2.4	Istruzioni operative						
4.2.5	Documenti di pianificazione						
4.2.6	Modulistica proceduralizzata						
4.2.7	Analisi ambientale iniziale						
4.2.8	Valutazione dei rischi						
4.3	Gestione dei documenti e delle registrazioni	4.2.4	Tenuta sotto controllo delle registrazioni	4.5.4	Controllo delle Registrazioni	4.5.4	Registrazioni e gestione delle registrazioni
5	Responsabilità della direzione	5	Responsabilità della direzione				
5.1	Impegno della Direzione	5.1	Impegno della direzione	4.2	Politica Ambientale	4.2	Politica per la salute e sicurezza dei lavoratori
				4.4.1	Risorse, ruoli, responsabilità ed autorità	4.4.1	Risorse, ruoli, responsabilità titolarità ed autorità
5.2	Orientamento al Cliente e alle Terze Parti Interessate	5.2	Orientamento al cliente	4.3.1	Aspetti ambientali	4.3.2	Requisiti cogenti e di altro tipo
				4.3.2	Prescrizioni legali e altre prescrizioni		
5.3	Politica per la Qualità, Sicurezza e Ambiente	5.3	Politica per la qualità	4.2	Politica Ambientale	4.2	Politica per la salute e sicurezza dei lavoratori
5.4	Pianificazione	5.4	Pianificazione	4.3	Pianificazione	4.3	Pianificazione
5.4.1	Obiettivi, Traguardi e Programma	5.4.1	Obiettivi per la qualità	4.3.3	Obiettivi e traguardi e Programmi ambientali	4.3.3	Obiettivi e programmi di gestione
5.4.2	Pianificazione del Sistema di Gestione Integrato	5.4.2	Pianificazione del sistema di gestione per la qualità	4.3	Pianificazione	4.3	Pianificazione
5.4.3	Prescrizioni legali e Requisiti di Tipo Cogente			4.3.2	Prescrizioni legali e altre prescrizioni	4.3.2	Requisiti cogenti e di altro tipo
5.4.4	Identificazione e Valutazione degli Aspetti Ambientali			4.3.1	Aspetti ambientali		
5.4.5	Identificazione, Valutazione e Controllo dei Rischi					4.3.1	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e determinazione misure di controllo
5.5	Responsabilità, Ruoli, Autorità e comunicazione	5.5	Responsabilità, autorità e comunicazione	4.4.1	Risorse, Ruoli, Responsabilità e autorità	4.4.1	Risorse, ruoli, responsabilità ed autorità
5.5.1	Responsabilità e Autorità	5.5.1	Responsabilità ed autorità				
5.5.2	Rappresentante della Direzione	5.5.2	Rappresentante della direzione				
5.5.3	Comunicazione, partecipazione e consultazione	5.5.3	Comunicazione interna	4.4.3	Comunicazione	4.4.3	Comunicazione, Partecipazione e Consultazione
5.6	Riesame della Direzione	5.6	Riesame di direzione	4.6	Riesame della direzione	4.6	Riesame della direzione
5.6.1	Generalità	5.6.1	Generalità				
5.6.2	Elementi in ingresso per il riesame	5.6.2	Elementi in ingresso per il riesame				
5.6.3	Elementi in uscita dal riesame	5.6.3	Elementi in uscita dal riesame				
6	Gestione delle risorse	6	Gestione delle risorse	4.4.2	Competenza, formazione e consapevolezza	4.4.1	Risorse, ruoli, responsabilità ed autorità
6.1	Messa a disposizione delle Risorse	6.1	Messa a disposizione delle risorse				
6.2	Risorse umane	6.2	Risorse umane				
6.2.1	Generalità	6.2.1	Generalità				



MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE

Rev. 0

Pag. 22 di 127

24/02/2012

Sez	Manuale	P.to	UNI EN ISO 9001:2008	P.to	UNI EN ISO 14001:2004	P.to	BS OHSAS 18001:2007
6.2.2	Competenze, formazione- addestramento e consapevolezza	6.2.2	Competenza, formazione- addestramento e consapevolezza			4.4.2	Formazione, consapevolezza e competenza
6.3	Infrastrutture	6.3	Infrastrutture	4.4.1	Risorse, Ruoli, Responsabilità e autorità	4.4.1	Risorse, ruoli, responsabilità ed autorità
6.4	Ambiente di Lavoro	6.4	Ambiente di lavoro				
6.5	Risorse finanziarie						
7	Realizzazione del Servizio	7	Realizzazione del prodotto	4.4	Attuazione e funzionamento	4.4	Attuazione e funzionamento
7.1	Pianificazione della realizzazione del servizio	7.1	Pianificazione della realizzazione del prodotto	4.4.6	Controllo operativo	4.4.6	Controllo operativo
7.2	Processi relativi al cliente	7.2	Processi relativi al cliente				
7.2.1	Determinazione dei requisiti relativi al servizio	7.2.1	Determinazione dei requisiti relativi al prodotto	4.3.1	Aspetti ambientali	4.3.1	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e determinazione misure di controllo
				4.3.2	Prescrizioni legali ed altre prescrizioni	4.3.2	Requisiti cogenti e di altro tipo
				4.4.6	Controllo operativo	4.4.6	Controllo operativo
7.2.2	Riesame dei Requisiti relativi al servizio	7.2.2	Riesame dei requisiti relativi al prodotto	4.3.1	Aspetti ambientali	4.3.1	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e determinazione misure di controllo
				4.4.6	Controllo operativo	4.4.6	Controllo operativo
7.2.3	Comunicazione con il cliente	7.2.3	Comunicazione con il cliente	4.4.3	Comunicazione	4.4.3	Comunicazione, Partecipazione e Consultazione
7.3	Progettazione e sviluppo	7.3	Progettazione e sviluppo				
7.4	Approvvigionamento	7.4	Approvvigionamento				
7.4.1	Processo di approvvigionamento	7.4.1	Processo di approvvigionamento				
7.4.2	Informazioni per l'approvvigionamento	7.4.2	Informazioni per l'approvvigionamento	4.4.6	Controllo operativo	4.4.6	Controllo operativo
7.4.3	Verifica dei prodotti approvvigionati	7.4.3	Verifica del prodotto approvvigionato				
7.5	Produzione ed Erogazione del Servizio	7.5	Produzione ed erogazione del servizio				
7.5.1	Gestione dei controlli	7.5.1	Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione del servizio	4.4.6	Controllo operativo	4.4.6	Controllo operativo
7.5.2	Validazione dei processi di erogazione dei servizi	7.5.2	Validazione dei processi di produzione e di erogazione del servizio				
7.5.3	Identificazione e rintracciabilità	7.5.3	Identificazione e rintracciabilità				
7.5.4	Proprietà del cliente	7.5.4	Proprietà del cliente				
7.5.5	Conservazione dei materiali e dei prodotti	7.5.5	Conservazione del prodotto	4.4.6	Controllo operativo	4.4.6	Controllo operativo
7.6	Apparecchiature di controllo, monitoraggio e misurazione	7.6	Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e di misurazione	4.5.1	Sorveglianza e Misurazioni	4.5.1	Misurazione e monitoraggio delle prestazioni
8	Misurazione, analisi e miglioramento	8	Misurazioni, analisi e miglioramento	4.5	Verifica	4.5	Verifica
8.1	Generalità	8.1	Generalità	4.5.1	Sorveglianza e Misurazioni	4.5.1	Controllo e misura delle prestazioni
8.2	Monitoraggi e Misurazioni	8.2	Monitoraggi e misurazioni				
8.2.1	Soddisfazione del Cliente	8.2.1	Soddisfazione del cliente				
8.2.2	Audit	8.2.2	Audit interno	4.5.5	Audit interno	4.5.4	Audit
8.2.3	Monitoraggio e misurazione dei Processi	8.2.3	Monitoraggio e misurazione dei processi	4.5.1	Sorveglianza e Misurazioni	4.5.1	Controllo e misura delle prestazioni
				4.5.2	Valutazione del rispetto delle prescrizioni	4.5.2	Valutazione della conformità
8.2.4	Monitoraggio e misurazione del prodotto	8.2.4	Monitoraggio e misurazione del prodotto				
8.3	Controllo delle Non Conformità, infortuni e incidenti	8.3	Tenuta sotto controllo del prodotto non conforme	4.5.3	Non conformità, azioni correttive, azioni preventive	4.5.3	Infortuni, incidenti, non conformità ed azioni correttive e preventive
8.3.1	Gestione delle emergenze			4.4.7	Preparazione e risposta alle emergenze	4.4.7	Preparazione alle emergenze e risposta
8.3.2	Gestione degli infortuni					4.5.3	Infortuni, incidenti, non conformità ed azioni correttive e preventive
8.3.3	Misure di prevenzione e protezione dei lavoratori					4.5.3	Infortuni, incidenti, non conformità ed azioni correttive e preventive
8.4	Analisi dei Dati	8.4	Analisi dei dati	4.5.1	Sorveglianza e misurazione	4.5.1	Controllo e misura delle prestazioni
8.5	Miglioramento	8.5	Miglioramento				
8.5.1	Miglioramento Continuo	8.5.1	Miglioramento continuo	4.2	Politica Ambientale	4.2	Politica della Salute e Sicurezza dei lavoratori
				4.3.3	Obiettivi, traguardi e programma	4.3.3	Obiettivi e programmi di gestione
				4.6	Riesame della direzione	4.6	Riesame della Direzione
8.5.2	Azioni correttive	8.5.2	Azioni correttive	4.5.3	Non conformità, azioni correttive, azioni preventive	4.5.3	Infortuni, incidenti, non conformità ed azioni correttive e preventive
8.5.3	Azioni preventive	8.5.3	Azioni preventive				

0.6 Acronimi

ACRONIMI	
CDA - Consiglio di Amministrazione	SGI - Sistema di Gestione Integrato
PRE - Presidente	PI - Politica Integrata Aziendale
DIRE – Direzione/Amministratore Delegato/Datore di lavoro	MI - Manuale Sistema di Gestione Integrata
DT - Direttore Tecnico	PRO - Procedure gestionali
RGI - Responsabile Sistema di Gestione Integrata	IST - Istruzioni operative
RSPP - Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione	MOD - Moduli
MC - Medico Competente	ALL - Allegati
RLS - Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza	AAI - Analisi Ambientale Iniziale
RACQ - Responsabile Acquisti	PE - Piano di Emergenza
RCOM - Responsabile Commerciale	DVR - Documento di valutazione dei rischi
ODV - Organismo di vigilanza	NC - Non Conformità
AGR - Addetto Gestione Rifiuti	NCP - Non Conformità potenziale
AMR – Addetto movimentazione rifiuti	AC - Azione correttiva
SDT – Supporto Direzione tecnica	AP - Azione preventiva
REM – Responsabile emergenze	VI - Verifiche ispettive
AEM – Addetto emergenza	DPI - Dispositivi di protezione individuale
RDF - Responsabile di Funzione	DOI - Dotazioni ordinarie individuali
VER - Verificatori	SGRA - Sistema di Gestione per la Responsabilità Amministrativa
RGV - Responsabile Gruppo di Verifica	MO - Modello Organizzativo
	CE - Codice Etico

0.7 Definizioni

Valgono le definizioni delle norme ISO e OHSAS, come pure quelle qui riportate, indicate nel D.Lgs. n. 81/08 e successive modifiche e integrazioni. Alcune delle quali vengono tuttavia parzialmente riformulate, per agevolarne l'interpretazione nell'ambito del presente Manuale Integrato.

A queste si aggiungono alcune definizioni integrative che non derivano dalle norme sopra indicate né dal D.Lgs. n. 81/08, ma che risultano necessarie per conferire significato univoco ad alcuni dei termini che compaiono nel Manuale Integrato.

➤ AMBIENTE

Aspetto ambientale: Elemento di un'attività, prodotto o servizio di un'Organizzazione che può interagire con l'ambiente.

Impatto ambientale: Qualunque modificazione dell'ambiente negativa o benefica, causata parzialmente o totalmente da un'Organizzazione.

Obiettivo ambientale: Il fine ultimo ambientale complessivo, derivato dalla politica ambientale, che una Organizzazione decide di perseguire e che è quantificato ove possibile.

Prevenzione dell'inquinamento: Utilizzo di processi, prassi, tecniche, materiali, prodotti, servizi o fonti di energia per evitare, ridurre o tenere sotto controllo (separatamente o in combinazione) la generazione, l'emissione o lo scarico di qualsiasi tipo di inquinante o rifiuto, al fine di ridurre gli impatti ambientali negativi.

Traguardo ambientale: Dettagliata richiesta di prestazione, possibilmente qualificata, riferita a una parte o all'insieme di un'Organizzazione, derivante dagli obiettivi ambientali da realizzare.

➤ **CLIENTE**

Cliente: Il soggetto che riceve un prodotto o un servizio (o una combinazione dei due) da un'Organizzazione con la quale ha sottoscritto uno specifico contratto.

Committente: E' il cliente in un contesto contrattuale.

Utente: Il soggetto che riceve un prodotto o un servizio da un'Organizzazione, senza avere sottoscritto con essa uno specifico contratto.

Fornitore: Il soggetto che fornisce un prodotto o un servizio (o una combinazione dei due) a un'Organizzazione.

➤ **LOGISTICA DEI RIFIUTI**

Logistica dei rifiuti: Programmazione ed esecuzione delle attività di presa, trasporto, stoccaggio, selezione e consegna dei rifiuti.

Consegna: Operazione di scaricamento di rifiuti da un qualsiasi mezzo di trasporto a un punto di destinazione temporanea o finale.

Deposito: Qualunque sito di giacenza di rifiuti, indipendentemente dalla sua natura e dimensione, e dalla durata di permanenza dei rifiuti (v. art. 1766 c.c.: "Il deposito è il contratto col quale una parte riceve da un'altra una cosa mobile con l'obbligo di custodirla e di restituirla in natura").

Presa: Operazione di prelievo dei rifiuti da qualsiasi luogo, e loro caricamento su un qualsiasi mezzo di trasporto.

Raccolta: Successione programmata di operazioni di presa e trasporto.

Raccolta differenziata: la raccolta idonea a raggruppare i rifiuti in frazioni merceologiche omogenee.

Rimozione: Operazione di prelievo di materiali abbandonati sul territorio e loro trasporto a destinazioni predeterminate, con cadenza periodica o su specifica richiesta del committente o dell'autorità locale competente.

Stazione di trasferimento: Deposito temporaneo di rifiuti destinati a subire successivamente un ulteriore trasporto.

Stoccaggio: Attività di deposito preliminare dei rifiuti, incluse le operazioni di messa in riserva degli stessi per sottoporli a successiva selezione, smaltimento o recupero.

Trasporto: Qualsiasi operazione di trasferimento di rifiuti da un luogo all'altro (v. art. 1678 c.c.: "Col contratto di trasporto il vettore si obbliga, verso corrispettivo, a trasferire persone o cose da un luogo a un altro").

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 25 di 127
		24/02/2012	

➤ MIGLIORAMENTO CONTINUO

Miglioramento continuo: Processo di accrescimento del Sistema di Gestione Integrato per ottenere miglioramenti della prestazione complessiva in accordo con la politica dell'Organizzazione.

Processo: Insieme di risorse e di attività fra loro interconnesse, mirate a realizzare un risultato predeterminato.

Organizzazione: Gruppo, Società, Azienda, Impresa, Ente o Istituzione, ovvero loro parti o combinazioni, associata o meno, pubblica o privata, che abbia una propria struttura funzionale ed amministrativa.

➤ RECUPERO E SMALTIMENTO

Recupero: Operazione di utilizzazione, rigenerazione e reimpiego dei rifiuti, senza pericolo per la salute dell'uomo e senza usare procedimenti o metodi che possano recare pregiudizio all'ambiente.

Smaltimento: Operazione di segregazione, trasformazione o eliminazione dei rifiuti, senza pericolo per la salute dell'uomo e senza usare procedimenti o metodi che possano recare pregiudizio all'ambiente.

Compattazione: Operazione meccanica di compressione dei rifiuti in un mezzo di trasporto mediante specifiche apparecchiature.

Selezione: Operazione di separazione dei rifiuti di diversa natura, per costituire frazioni merceologiche omogenee.

Trattamento: Operazione chimico-fisica e biologica intermedia tra il ricevimento di un rifiuto e il suo smaltimento o recupero.

➤ RIFIUTI

Rifiuto: Qualsiasi sostanza od oggetto di cui il detentore si disfi o abbia deciso o abbia l'obbligo di disfarsi.

Detentore: Il produttore dei rifiuti o la persona fisica o giuridica che li detiene.

Luogo di produzione dei rifiuti: Uno o più edifici, o stabilimenti, o siti infrastrutturali collegati tra loro all'interno di un'area delimitata, in cui si svolgono le attività dalle quali originano i rifiuti.

Produttore: La persona fisica o giuridica la cui attività ha prodotto rifiuti.

Rifiuti Pericolosi: I rifiuti che presentano una o più caratteristiche di pericolo indicate nell'Allegato III della Direttiva 91/689/CEE.

➤ SICUREZZA

Accidente: Evento indesiderato che provoca decesso, malattia, ferite, danni o altre menomazioni.

Identificazione della pericolosità: Processo di rilevazione della pericolosità e delle sue caratteristiche.

Incidente: Evento che ha generato o che può generare un accidente.

Pericolosità: Situazione di danno potenziale alle persone o alle cose, o all'ambiente di lavoro.

Rischio: Combinazione della probabilità e delle conseguenze di uno specifico evento pericoloso.

Rischio tollerabile: Rischio ridotto a un livello tale da poter essere tollerato dall'organizzazione, tenendo conto degli obblighi legislativi e di quelli derivanti dalla sua politica per la sicurezza.

Valutazione del rischio: Giudizio sulla gravità del rischio e sulla sua tollerabilità.

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 26 di 127
		24/02/2012	

➤ D.LGS 231/2001

Analisi dei rischi: Attività d'analisi specifica della singola Organizzazione finalizzata a rilevare le attività nel cui ambito possono essere commessi i reati

Audit di sistema di gestione: Processo di verifica sistematico, indipendente e documentato, realizzato al fine di ottenere evidenze oggettive su registrazioni, dichiarazioni di fatti o altre informazioni necessarie a determinare se il sistema di gestione è conforme alle politiche, procedure o requisiti del sistema di gestione adottato dall'organizzazione

Codice etico: Insieme di diritti, doveri e responsabilità dell'organizzazione nei confronti di terzi interessati quali: dipendenti, clienti, fornitori, ecc e finalizzati a promuovere raccomandare o vietare determinati comportamenti indipendentemente da quanto previsto a livello normativo

D.Lgs 231/2001: Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231, "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica".

Direzione: Amministratore unico

Modello Organizzativo Gestionale (MOG): Insieme delle strutture delle responsabilità delle modalità di espletamento delle attività e dei protocolli/procedure adottati ed attuati tramite i quali si espletano le attività caratteristiche dell'organizzazione

Organo di vigilanza e controllo (ODV): Organismo di Vigilanza previsto all'art. 6, comma 1, lettera b) del D. Lgs 231/2001, cui è affidato il compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Modello e di curarne l'aggiornamento

Politica per la prevenzione dei reati: Obiettivi ed indirizzi generali di una Organizzazione per quanto riguarda la prevenzione dei reati espressa in modo formale dalla Direzione

Rischio: Probabilità che sia raggiunta la soglia di commissione di un reato /illecito presupposto della responsabilità amministrativa ai sensi del D. lgs. 231/01 e s.m.i.

Rischio accettabile: Rischio che può essere ridotto ad un livello ad un livello che può essere tollerabile per l'organizzazione con i riferimenti agli obblighi di legge e a quanto espresso dal SGRA, ovvero che preveda un sistema di prevenzione tale da non poter essere aggirato se non FRAUDOLENTEMENTE

SGRA: Acronimo che identifica il Sistema di Gestione per la Responsabilità Amministrativa

Sistema Disciplinare e Sanzionatorio: Il sistema disciplinare di cui all'art 6 comma 2 lett. e) del D.Lgs 231/01

Società: La IRECO s.r.l.

Soggetti in posizione apicale: I soggetti di cui all'art 5 lett a) del del D.Lgs 231/01

Soggetti sottoposti ad altrui direzione: I soggetti di cui all'art 5 lett b) del del D.Lgs 231/01

Stakeholder: Persone, fisiche o giuridiche, che intrattengono rapporti con la Società a qualunque titolo

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 27 di 127
		24/02/2012	

SEZ. 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

1.1 Scopo

Il Manuale Integrato (MI) della **IRECO s.r.l.** è stato realizzato allo scopo di definire, descrivere e regolamentare le attività organizzative, informative, tecniche ed operative atte ad applicare il Sistema di Gestione Qualità, Sicurezza e Ambiente sopra descritto ed in particolare a realizzare un Sistema Qualità certificabile UNI EN ISO 9001:2008, ad integrare l'organizzazione esistente in materia di Sicurezza ed Igiene del lavoro in conformità alla norma BS OHSAS 18001:2007 e a recepire un Sistema di Gestione Integrato in conformità alla norma UNI EN ISO 14001:2004; inoltre esso definisce il **Modello Organizzativo "231"**:

- definendo un Sistema Organizzativo chiaro e formalizzato;
- assegnando dei poteri (autorizzazioni e firme) coerenti con le responsabilità gestionali della Società;
- stabilendo procedure per la registrazione, l'autorizzazione e la verifica di operazioni ritenute critica;
- istituendo un Organismo di Vigilanza dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo;
- definendo le procedure di comunicazione al personale e formando lo stesso sulle caratteristiche del Modello e sulle responsabilità di ognuno per la sua corretta applicazione.

Scopo finale è quello di controllare ogni fase del processo lavorativo per migliorare l'efficienza aziendale e conseguire una maggior competitività attraverso la migliore gestione delle risorse disponibili, dei costi e dei tempi di esecuzione. Ulteriore risultato che si vuole ottenere dall'applicazione del Sistema di Gestione Integrato Qualità, Sicurezza e Ambiente nella **IRECO s.r.l.** è di assicurare un continuo rispetto delle disposizioni di legge. Esso definisce:

- la Politica Integrata Qualità, Sicurezza e Ambiente;
- l'organizzazione dell'azienda;
- i processi;
- le responsabilità;
- le modalità di svolgimento e le responsabilità specifiche delle attività e dei processi aziendali fondamentali.

Il MI è il documento di riferimento:

- per il personale dell'azienda che trova in esso l'indirizzo e la guida per operare,
- per i clienti e per l'Organismo di Certificazione che trovano in esso gli elementi per verificare come l'azienda soddisfa i requisiti di gestione della Qualità, Sicurezza e Ambiente e di soddisfazione del cliente e delle parti interessate.

Il MI della **IRECO s.r.l.** è stato strutturato sulla base delle norme riportate alla sezione 2 del presente manuale. La **"Tabella di Correlazione tra le Norme"** contenuta al Paragrafo 0.4 riporta la correlazione tra le Norme di riferimento.

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 28 di 127
		24/02/2012	

1.2 Responsabilità

Il **RGI** ha la responsabilità di verificare la rispondenza del **MI** ai requisiti delle norme di riferimento ed alla Politica Aziendale Integrata Qualità, Sicurezza e Ambiente (**PI**) definita dalla direzione aziendale. **RGI** firma nell'apposito spazio del cartiglio per attestazione della verifica effettuata.

Il **RGI** ha la responsabilità di:

- redigere il **MI** in tutte le sue parti e sezioni con la collaborazione dei **RdF** dell'azienda;
- curare l'aggiornamento e la distribuzione;
- verificare la congruità con i requisiti della norma di riferimento, con le Procedure, Istruzioni e tutti i documenti del **SIG**.

Tutto il personale della **IRECO s.r.l.** è chiamato a contribuire nell'applicazione, nell'aggiornamento e nel miglioramento del **SIG**.

1.3 Campo di applicazione

Il **MI** individua e definisce in sintesi i processi che costituiscono il **SIG** della **IRECO s.r.l.**.

Questo **MI** deve essere letto e utilizzato integrando il contenuto delle sezioni con le procedure in queste richiamate (vedi **Allegato 01 MI Elenco Documentazione**), che definiscono le responsabilità e le modalità di gestione dei processi aziendali in conformità alla norma di riferimento.

Le prescrizioni del presente **MI** si applicano a tutte le funzioni e a tutto il personale della **IRECO s.r.l.**, ai prodotti, alle attività svolte all'interno e all'esterno dell'azienda e ai seguenti servizi forniti ai clienti:

Stoccaggio di rifiuti pericolosi e non pericolosi. Servizi di intermediazione del ciclo dei rifiuti

Il **Modello Organizzativo "231"** si applica a tutti i settori di attività e a tutti i processi aziendali che presentano potenzialmente dei fattori di rischio in relazione ai reati previsti dal DLgs 231/01.

1.3.1 Esclusioni

La **IRECO s.r.l.**, nello sviluppo del proprio Sistema di Gestione, non ha escluso alcun requisito della norma UNI EN ISO 9001:2008.

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 29 di 127
		24/02/2012	

1.3.2 Outsourcing

La **IRECO s.r.l.** affida in “outsourcing” le attività di raccolta dei rifiuti e di trasporto a smaltimento/recupero; tali attività, incluse nel campo di applicazione del presente MI, sono regolate da una apposita procedura (**PRO 13 Raccolta e trasporto dei rifiuti**), che viene distribuita ai fornitori di questi servizi in forma controllata. L'applicazione delle procedure e il controllo dell'operatività di tali fornitori viene regolarmente verificata dall'azienda (vedi punto 7.5.1.1 “Controlli in accettazione” - Materiali e servizi approvvigionati e 7.5.1.3 “Controlli su aspetti ambientali e di sicurezza” - Verifiche sui fornitori).

Qualora venga ravvisata la necessità di affidare altre attività in outsourcing la **IRECO s.r.l.** si impegna a tenere sotto controllo e misurare tali processi eventualmente affidati all'esterno non sollevando la propria responsabilità per la conformità a tutti i requisiti sia del cliente sia cogenti. Inoltre, in caso di affidamento di altre attività all'esterno, l'Organizzazione si impegna a misurare, monitorare e analizzare tali processi.

Il tipo di controllo che dovrà essere applicato a tali processi affidati all'esterno potrà essere influenzato da:

- Impatto del processo sulla capacità dell'organizzazione di fornire un servizio conforme ai requisiti;
- Grado di ripartizione del controllo sul processo;
- Capacità di ottenere il necessario controllo attraverso l'applicazione del punto 7.4.

(Il tipo e l'estensione del controllo eventualmente da applicare a questi processi affidati all'esterno verranno definiti nel sistema di gestione qualità in apposite procedure).

1.4 Aggiornamento del manuale

Gli aggiornamenti vengono eseguiti dal **RGI** e le modifiche possono essere proposte da tutti i destinatari del documento. Il **MI** aggiornato è contraddistinto dal numero di revisione e data di emissione e distribuito previa la firma per redazione, verifica e approvazione.

Le modalità di esecuzione degli aggiornamenti sono riportate nella **PRO 01 Gestione Documenti e Registrazioni**.

1.5 Distribuzione del manuale

Il **MI** è un documento distribuito sia in forma **controllata**, sia in forma **non controllata**. Per copia in forma controllata si intende che la copia del documento, distribuito anche all'esterno dell'azienda, viene costantemente aggiornata. Le copie del **MI** distribuite in forma controllata sono identificate con un numero progressivo di copia.

In ambito della **IRECO s.r.l.** il **MI** viene distribuito in forma controllata. La copia distribuita in forma non controllata non subisce gli aggiornamenti successivi.

SEZ. 2 NORMATIVA DI RIFERIMENTO

La IRECO s.r.l., per la stesura del presente manuale, si attiene ai seguenti riferimenti normativi:

- **UNI EN ISO 9001:2008** - Sistemi di Gestione per la qualità - Requisiti;
- **UNI EN ISO 9004:2009** - Gestire un'organizzazione per il successo durevole - L'approccio della gestione per la qualità;
- **UNI EN ISO 9000:2005** - Sistema di Gestione per la Qualità - Fondamenti e Vocabolario;
- **UNI EN ISO 19011:2003** - Linee guida per la conduzione di audit di sistemi di gestione della qualità e sistemi di gestione ambientale;
- **UNI EN ISO 14001:2004** - Sistemi di gestione ambientale - Requisiti e guida per l'uso;
- **UNI EN ISO 14004:2005** - Sistemi di gestione ambientale - linee guida generali su principi, sistemi e tecniche di supporto;
- **UNI TR 11331** - Indicazioni relative all'applicazione della UNI EN ISO 14001 in Italia, formulate a partire dalle criticità emerse e dalle esperienze pratiche;
- **BS OHSAS 18001:2007** - Occupational health and safety management systems - Requirements;
- **OHSAS 18002:2008** - Sistemi di gestione della Sicurezza – Linee guida per l'attuazione della norma OHSAS 18001:2007.
- **Linee Guida Confindustria** - Linee guida per la costruzione dei modelli di organizzazione, gestione e controllo ex DLgs N. 231/2001 emanate dalla Confindustria.
- **Linee Guida Confservizi** - Linee guida per la predisposizione del modello di cui al D.Lgs. 231/2001 emanate dalla Confservizi

Principale normativa applicabile alla gestione dei rifiuti

Legge 8 agosto 2002 n. 178	Conversione del DL 8/07/2002 n. 138, art. 14 (interpretazione autentica di rifiuto)	Dlgs 3 aprile 2006 N. 152	Norme in materia ambientale - Stralcio - Gestione dei rifiuti e bonifica dei siti inquinati
Comunicato Min. Ambiente e Tutela del Territorio	Avviso relativo alla segnalazione di inefficacia di diciassette decreti ministeriali ed interministeriali, attuativi del decreto legislativo 3 Aprile 2006, n. 152, riguardante: <<Norme in materia Ambientale, pubblicati nella Gazzetta Ufficiale in data 10, 11, 16, 17, 18 e 24 Maggio 2006>>.	Dlgs 8 novembre 2006, N. 284	Disposizioni correttive e integrative del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante norme in materia ambientale
Dlgs 16 gennaio 2008, n. 4	Ulteriori disposizioni correttive ed integrative del Dlgs 3 aprile 2006, n. 152, recante norme in materia ambientale	Dm Ambiente 8 aprile 2008	Disciplina dei centri di raccolta dei rifiuti urbani raccolti in modo differenziato - Articolo 183, comma 1, lettera cc) del Dlgs 152/2006
Dm Sviluppo Economico 27 novembre 2006	Dispositivi di protezione individuale - Direttiva n. 89/686/Cee - Quarto elenco riepilogativo di norme armonizzate	Deliberazione R.A.S N. 52/16 del 27.11.2009	Ammissibilità rifiuti in discarica
Decreto Legislativo 231/2001	Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231, "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica"	Dlgs 9 aprile 2008, n. 81	Tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro - Attuazione articolo 1 della legge 123/2007 - Abrogazione Dlgs 626/1994
DM 13 Maggio 2009	Raccolta differenziata rifiuti urbani - Modifiche al Dm 8 aprile 2008b	Dlgs 20 novembre 2008, n. 188	Attuazione della direttiva 2006/66/Ce concernente pile, accumulatori e relativi rifiuti e che abroga la direttiva 91/157/Cee
DM 17 dicembre 2009	SISTRI	DM 15 febbraio 2010	Modifiche ed integrazioni al decreto 17 dicembre 2009
DM 28 settembre 2010	Modifiche ed integrazioni al Decreto 17 dicembre 2009, recante l'istituzione del sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti.		

La normativa completa di riferimento applicabile all'organizzazione nell'ambito della gestione del presente Sistema Integrato è riportata sul **MOD 19 01 Elenco Leggi** e **MOD 19 02 Elenco Norme** così come prescritto dalla **PRO 19 Gestione Prescrizioni Legislative**.

SEZ. 3 PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE

3.1 Dati anagrafici

Ragione sociale:	IRECO s.r.l.
Sede legale:	via dell'artigianato 6, 09122 Cagliari (CA)
Sede Operativa:	Località Cannamenda - Zona Industriale 09039 Villacidro
Telefono e Fax:	070 2116300 – 070 2116380 (CA) 070 3329500 - 070 3326954 (VS)
E-mail:	ireco@irecosrl.com
Web Site:	www.irecosrl.com
Campo di applicazione:	Stoccaggio di rifiuti pericolosi e non pericolosi. Servizio di intermediazione nel ciclo dei rifiuti
Partita I.V.A.:	03339510921
Capitale sociale:	10.000,00
Settore EA:	39A
Numero iscrizione C.C.I.A.A. di Cagliari:	263944
Codice NACE:	90.02 (Raccolta e smaltimento di rifiuti non pericolosi)
Codice ATECO:	38.21.09 (Trattamento e smaltimento di rifiuti non pericolosi)
Numero dipendenti:	1
Fatturato annuo 2011:	€ 147.000,00
Fotografie:	IRECO s.r.l.

3.2 Descrizione dell'azienda

La Società **IRECO S.r.l.** nasce dalla collaborazione di due grandi aziende leader nel settore ecologico, la **IREOS S.p.A.** e la **ECOSERDIANA S.p.A.** Dopo anni di attività svolta a stretto contatto, al fine di ottenere migliori risultati nei settori delle bonifiche di aree inquinate e degli smaltimenti dei rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi, le due Imprese hanno deciso di favorire la costruzione di un rapporto armonico tra territorio, industria e ambiente, acquisendo un centro di stoccaggio che consenta una selezione dei rifiuti al fine di trattarli adeguatamente nel rispetto dell'ambiente e della sicurezza comune. L'obiettivo è quello di fornire il massimo della professionalità, della qualità e dei servizi, con la costante ricerca di nuove soluzioni semplici ed economicamente sostenibili.

L'attività della Società **IRECO** consiste essenzialmente nel servizio di raccolta, trasporto, stoccaggio (e smaltimento finale) di rifiuti speciali, pericolosi e non pericolosi, al fine del recupero e/o smaltimento in appositi centri adibiti allo scopo.

L'impianto di deposito preliminare di rifiuti, nasce dalle seguenti necessità:

- offrire un servizio di supporto allo smaltimento dei rifiuti in discarica, non solo per gli impianti del territorio regionale, ma anche per gli impianti d'oltre mare;
- ampliare le competenze nel settore ambientale, per quei rifiuti destinati a recupero o comunque non smaltibili in discarica;

- ottimizzare i costi di smaltimento dei rifiuti dei piccoli produttori, in quanto i costi delle analisi chimiche previste dalla legge, incidono considerevolmente sullo smaltimento delle piccole quantità;
- gestire in maniera snella, i notevoli quantitativi di rifiuti derivanti dalle attività di bonifica, relativi a commesse già acquisite dai soci.

La **IRECO s.r.l.** è in possesso delle seguente autorizzazione:

- **Autorizzazione Integrata Ambientale n. 08 del 25.11.2011** rilasciata dalla Provincia del Medio Campidano;

3.2.1 Servizio di stoccaggio

Attualmente, l'autorizzazione in possesso della **IRECO** n. 08 del 25.11.2011, rilasciata dalla Provincia del Medio Campidano, prevede uno stoccaggio di rifiuti su una superficie utile adeguatamente impermeabilizzata, per un quantitativo massimo pari a 80 tonnellate istantanee.



Nel centro di stoccaggio della **IRECO** sono ammessi i rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi provenienti, tra gli altri, dalle seguenti attività:

- rifiuti da attività agricole e agro-industriali;
- rifiuti derivanti dalle attività di demolizione, costruzione, attività di scavo;
- rifiuti da lavorazioni industriali;

- rifiuti da lavorazioni artigianali;
- rifiuti da attività commerciali;
- rifiuti da attività di servizio;
- rifiuti da attività di bonifiche di siti inquinati;
- rifiuti da demolizione di materiali contenenti amianto.

3.2.2 Microraccolta

Si tratta di un servizio creato per rispondere alle problematiche riscontrate dalle piccole-medie imprese nello smaltimento dei propri rifiuti, le quali si trovano a gestire tante diverse tipologie di rifiuti in piccole quantità, fornendo loro attrezzature e assistenza.

Avvalendoci dei mezzi e delle attrezzature della consociata **Ecoserdiana**, regolarmente iscritta e autorizzata ed all'Albo Nazionale Gestori Ambientali, siamo in grado di assicurare qualsiasi tipo di ritiro e trasporto di rifiuti speciali, anche in ADR per i rifiuti pericolosi.



SEZ. 4 SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

La **IRECO s.r.l.** ha istituito un **SGI**, il quale deve essere documentato e mantenuto attivo per assicurare che il servizio fornito sia conforme ai requisiti ed alle aspettative del cliente od utente.

Si premette che il **Sistema di Gestione Integrato** è costituito dall'unione del **Sistema Qualità (UNI EN ISO 9001:2008)**, del **Sistema di Gestione Ambientale (UNI EN ISO 14001:2004)** e del **Sistema Sicurezza (BS OHSAS 18001:2007)**, della prevenzione dei reati ex **Dlgs 231/2001**, fusi in un'unica formalizzazione, per soddisfare contemporaneamente i requisiti di norma sui tre argomenti.

Scopo della presente sezione è descrivere la struttura del **SGI** della **IRECO s.r.l.**:

- definendone i punti focali per poter garantire che l'intera gestione aziendale sia conforme ai requisiti delle norme e delle leggi scelte a riferimento;
- costituendo lo standard di riferimento per la definizione di responsabilità e prescrizioni su cui valutare l'efficacia del funzionamento reale di Qualità, Sicurezza e Ambiente in azienda.

Il **SGI** coinvolge tutte le funzioni aziendali, ognuna per le proprie competenze.

Le attività descritte nel presente **MI** sono svolte in accordo con altri documenti scritti, conformi alle norme applicabili, ai quali fare riferimento, come indicato nel prosieguo, ove il **MI** stesso non fornisca già una istruzione completa. Il **SGI** è gestito e reso operante dal **RGI**. Egli ha la responsabilità di verificare tutte le fasi dell'attività aziendale, in collaborazione diretta con l'intera organizzazione, per garantire il rispetto dei requisiti specificati nel presente **MI** e nelle prescrizioni contrattuali e/o di legge.

Egli è altresì incaricato di coordinare le attività e i metodi di preparazione, gestione e identificazione della documentazione di sistema (procedure, modulistica, istruzioni operative ecc.) sino alla definitiva approvazione e verifica di congruenza e/o non conflittualità delle stesse, oltre che di promuovere la diffusione delle informazioni su tutto ciò che attiene a Qualità, Sicurezza e Ambiente, verso tutto il personale interessato.

Il **RGI** ha l'autorità di interrompere qualsiasi processo sia chiaramente «fuori controllo o inadempiente» rispetto a quanto sopra detto.

Il **RGI**, attraverso il coordinamento delle attività di verifica ispettiva e delle relative azioni correttive e/o preventive, garantisce la sorveglianza del sistema, il suo miglioramento e l'aggiornamento costante del **MI** e della documentazione correlata.

Egli è tenuto a coinvolgere gli altri enti aziendali affinché tutti insieme provvedano alle seguenti azioni:

- stesura e aggiornamento procedure e specifiche di processo/servizio;
- ricerca e identificazione cause di non conformità;

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 35 di 127
		24/02/2012	

- applicazione delle azioni correttive e preventive definite;
- valutazione dello stato e delle performance di Qualità / Sicurezza / Ambiente realizzate in azienda;
- promozione del miglioramento costante di ogni attività avente influenza su tali performance.

La **DIRE** ha la responsabilità di definire la Politica Integrata (**PI**) dell'azienda e gli obiettivi e verificare l'applicazione e l'adequatezza del **SGI**, approvare il **MI**, le procedure e le istruzioni.

Ciascun **RdF** ha la responsabilità di:

- proporre al **RGI** modifiche al **MI** ed alle procedure e istruzioni;
- proporre nuove procedure ed istruzioni;
- redigere le procedure/istruzioni in accordo con la Norma e la **PI**;
- verificare le istruzioni.

4.1 Requisiti generali

Un **SGI**, per risultare efficace, deve essere documentato.

La **IRECO s.r.l.** per questo motivo si è dotata di un sistema di Procedure (con relativa modulistica) e di Istruzioni Operative atte a costituire riferimenti metodologici e operativi al proprio interno e in caso di visita di un ente esterno, per le aree acquisti e vendite, processi produttivi, servizi tecnico-operativi, relativi controlli, etc.

Ove necessario, sono state inoltre redatte anche Specifiche per stabilire i requisiti di materiali/componenti/servizi approvvigionati e approvvigionabili all'esterno, che includono, per quanto applicabile:

- criteri di accettabilità (qualitativa, di sicurezza e ambientale);
- criteri di marcatura e identificazione, anche a scopo di gestione ecologica;
- requisiti di certificazione e/o documentazione, di sicurezza per le persone e di impatto sull'ambiente;
- requisiti applicabili inerenti le specifiche del prodotto finale e il suo trattamento;
- pratiche di fabbricazione, rilevazione e controllo definite e segnalazione di limitazioni o divieti circa gli aspetti di sicurezza e impatto sull'ambiente.

Per il sistema di gestione per la responsabilità amministrativa (**MOG**), l'analisi effettuata, utilizzando principalmente lo strumento del "brainstorming", ha portato alla identificazione delle attività che costituiscono le 4 fasi della metodologia **PDCA**.

**PLAN**

1. Identificare i processi tramite i quali l'organizzazione svolge la sua attività
2. Stabilire la sequenza e l'interazione tra i processi.
3. Definire tracciabilità e trasparenza di ogni attività
4. Identificare i processi e le attività sensibili intesi quali processi/attività nel cui ambito possono essere commessi reati/illeciti rilevanti ex DLgs 231/01
5. Valutare, per ogni processo le attività a potenziale pericolo di reato/illecito nell'interesse o a vantaggio dell'organizzazione ed il livello di rischio di commissione dei reati/illeciti in base ai criteri e alle metodologie di gestione in essere
6. Predisporre le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati e l'ottimizzazione del **SGRA**

DO

1. Redigere l'analisi dei rischi
2. Garantire tracciabilità e trasparenza di qualsiasi attività
3. Definire le procedure di Controllo Interno
4. Formalizzare in un "**Codice Etico**" i principi d'autoregolazione dell'organizzazione al suo interno e dei rapporti con i terzi
5. Adottare, diffondere e dare concreta attuazione al **Codice Etico** di cui al precedente punto
6. Definire idonei mansionari che prevedano modalità di conferimento e revoca di responsabilità, deleghe e procure, facoltà e compiti nonché di attribuzione delle specifiche mansioni
7. Eseguire corsi di Formazione, Informazione e Comunicazione
8. Assicurare l'adeguata disponibilità di Risorse
9. Creare l'**Organismo di Vigilanza**

CHECK

1. Affidare all'**Organismo di Vigilanza** il compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del **SGRA** e di verificarne il costante aggiornamento ed adeguamento, sulla base dell'evoluzione della legislazione, oltre che sulla base dell'evoluzione dell'organizzazione stessa
2. Implementazione del Programma di Audit Interni per verificare che le azioni pianificate ed implementate sono atte a prevenire la commissione dei reati ed in caso negativo reiterazione del processo **PDCA**

ACT

1. Standardizzare delle azioni pianificate, implementate e controllate
2. Aggiornare il **SGRA** con l'evoluzione legislativa, con i risultati dell'Analisi dei Rischi e con l'attività dell'organizzazione
3. Attuazione del **Sistema Disciplinare e Sanzionatorio**

Il passaggio da una fase **PDCA** alla successiva è formalizzato in una riunione aziendale, presieduta dall'Amministratore Unico, cui partecipano tutte le funzioni dell'organizzazione. Qualora si constati la necessità di adeguamento alle azioni intraprese al fine di prevenire i reati, è necessario promuovere la reiterazione del ciclo **PDCA**.

Per mettere in atto il **SGI**, la **IRECO s.r.l.** ha:

- predisposto un **MI** richiamando le procedure del **SGI**;
- identificato i processi necessari per il **SGI**;
- determinato sequenze e interazioni tra i processi, criteri e metodi per assicurare l'efficacia dell'operatività degli stessi;
- determinato i criteri ed i metodi necessari ad assicurare l'applicazione e il controllo di tali processi;
- attuato il **SGI** applicando le procedure documentate;
- definito le istruzioni di lavoro;
- definito e documentato come saranno soddisfatti i requisiti cogenti applicabili, della Qualità, Sicurezza e Ambiente;
- studiato e definito i modi per assicurare la disponibilità delle risorse e le informazioni necessarie per attuare e controllare tali processi;
- predisposto una pianificazione coerentemente con i requisiti cogenti applicabili e specifici del **SGI**;
- preparato i piani Qualità per commesse, piani di controllo Qualità;
- definito le attrezzature e apparecchiature e specificato le risorse necessarie;
- registrato quanto necessario per l'operatività del **SGI**;
- assicurato la disponibilità delle informazioni necessarie per supportare le azioni ed il monitoraggio dei processi;
- misurato, monitorato, analizzato i processi e attuato le azioni necessarie per conseguire i risultati previsti ed il miglioramento continuativo.
- misurato, monitorato, analizzato i processi affidati a terzi.

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 38 di 127
		24/02/2012	

4.2 Requisiti relativi alla documentazione

4.2.1 Generalità

Il Sistema di Gestione Integrato applicato si richiama alle disposizioni legislative menzionate alla **Sezione 2 Normativa di Riferimento**, delle quali garantisce l'applicazione, normative internazionali, nazionali ed interne.

L'attività della **IRECO s.r.l.** è caratterizzata da una specificità e singolarità tipica del settore; una corretta politica della Qualità, Sicurezza e Ambiente deve pertanto fondarsi sul fatto che la migliore garanzia sul buon esito di quanto realizzato è data dalla corretta gestione organizzativa interna all'impresa.

I documenti fondamentali che descrivono e rappresentano la struttura del Sistema di Gestione Qualità, Sicurezza e Ambiente aziendale integrato con il Modello Organizzativo Gestionale 231 sono:

- La Politica della Qualità, Ambiente e Sicurezza;
- Manuale del Sistema di Gestione Integrato comprensivo della Responsabilità Amministrativa e del Modello di organizzazione, gestione e controllo realizzato dalla **IRECO s.r.l.**;
- Procedure Gestionali;
- Procedure di Controllo interno (MOG 231)
- Istruzioni Operative;
- Documenti di Pianificazione;
- Modulistica Proceduralizzata;
- Analisi Ambientale Iniziale;
- Sistema Disciplinare
- Codice Etico
- Parte speciale del MOG;
- Valutazione dei Rischi;
- Documenti, comprese le registrazioni, che l'organizzazione ritiene necessari per assicurare l'efficace pianificazione, funzionamento e tenuta sotto controllo dei propri processi.

La documentazione del **MOG** della **IRECO s.r.l.** comprende;

- Dichiarazioni documentate sulla politica per la responsabilità amministrativa riportate nel codice etico
- Procedure di Controllo Interno PCI e Procedure del Sistema di Gestione Integrato
- Documenti necessari all'organizzazione per assicurare l'efficace pianificazione, funzionamento e controllo dei processi / Registrazioni degli Audit
- Sistema **Disciplinare e Sanzionatorio**
- Registrazioni

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 39 di 127
		24/02/2012	

In base ai risultati della valutazione dei rischi di reato derivanti dalle attività della **IRECO s.r.l.**, individuati i processi operativi, per la corretta gestione di ognuno di essi, è stato definito un adeguato supporto documentale (policy, norme operative, procedure interne, ecc.) e/o di sistema per consentire che siano sempre verificabili in termini di congruità, coerenza e responsabilità.

4.2.2 Manuale del sistema di gestione integrato

È il documento che descrive strutture e correlazioni organizzative, delinea modalità gestionali e individua le responsabilità connesse alla realizzazione, al mantenimento e alla correzione del **SGL**.

Tale documento, espressione della Politica Aziendale Integrata (**PI**), evidenzia le direttive per l'attuazione delle attività contemplate nella normativa di riferimento e degli altri riferimenti normativi e legislativi nonché interni. Inoltre include:

- Il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità, compresi dettagli e giustificazioni relativi ad eventuali esclusioni (vedere 1.2);
- Le procedure documentate predisposte per il sistema di gestione integrato e i riferimenti ad esse;
- Una descrizione delle interazioni tra i processi del sistema di gestione per la qualità.

Il Manuale del **SGL**, documento base per la gestione della Qualità, della Sicurezza e dell'ambiente, è emesso da **RGI** ed approvato dalla **DIRE**.

Il manuale organizzativo della **IRECO s.r.l.** per prevenire i reati ex DLgs 231/01 richiama e include:

- La descrizione dei processi e della loro interazione, con l'indicazione degli impatti diretti o indiretti che questi possono avere sulla commissione dei reati;
- L'analisi dei rischi;
- Le procedure, i protocolli e le misure predisposte per il **SGRA**;
- Il **Sistema Disciplinare e Sanzionatorio**;
- L'atto istitutivo dell'**Organismo di Vigilanza** inclusa l'individuazione e le modalità di trasmissione dei flussi informativi obbligatori;
- Il **Codice Etico e la Politica per la Responsabilità Amministrativa**;
- La pianificazione e la registrazione delle attività di Audit;
- La pianificazione e la registrazione della formazione del personale.

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 40 di 127
		24/02/2012	

4.2.3 Procedure gestionali e di Controllo Interno

Sono delle disposizioni scritte, emesse da **RGI** in accordo con gli enti coinvolti, che disciplinano le attività sopracitate al fine di garantire una corretta applicazione del **SGI**. Esse costituiscono il riferimento primario nell'esecuzione di tutte le attività previste dal **SGI**.

Ogni procedura riporta l'argomento oggetto della procedura (titolo) e le indicazioni relative alle finalità (scopo), stabilisce l'area e funzione d'utilizzo (campo d'applicazione), le responsabilità ed i compiti specifici, descrive il dettaglio dell'attività in conformità alle direttive esplicitate dal **MI**.

Le Procedure gestionali sono emesse sempre con un aggiornamento dell'elenco, riportante il loro stato di validità e sono approvate dalla **DIRE**. L'elenco delle procedure gestionali è riportato nell'**Allegato 01 MI Elenco documentazione**.

RGI tiene l'elenco aggiornato sullo stato delle revisioni delle procedure in modo da garantire che restino in circolazione solo copie di documenti validi e che quelli superati, se è previsto che restino in circolazione, siano adeguatamente e senza dubbio identificate come tali.

Le attività della **IRECO s.r.l.** soggette ad eventuale rischio di reato sono regolamentate dalle procedure di controllo Interno e dalle Procedure del Sistema di Gestione Integrato.

La **IRECO s.r.l.** per ogni processo individuato ha definito procedure di controllo interno, finalizzate alla corretta gestione del processo stesso sulla base dei seguenti criteri:

- le scelte operative sono rese tracciabili in termini di caratteristiche e motivazioni e devono essere individuabili coloro che hanno autorizzato, effettuato e verificato le singole attività;
- lo scambio di informazioni fra fasi/processi contigui prevede meccanismi (riconciliazioni, quadrature, ecc.) per garantire l'integrità e la completezza dei dati gestiti;
- le risorse umane sono selezionate, assunte e gestite secondo criteri di trasparenza e in coerenza con i valori etici e gli obiettivi definiti dall'azienda;
- periodicamente, le conoscenze e le competenze professionali disponibili nei settori operativi, sono analizzate in termini di congruenza rispetto agli obiettivi assegnati
- il personale è formato e addestrato per lo svolgimento delle mansioni assegnate;
- l'acquisizione di beni e servizi per il funzionamento aziendale avviene sulla base di analisi dei fabbisogni e da fonti adeguatamente selezionate e monitorate.

In ogni procedura (sia per i processi operativi che per quelli strumentali) sono individuati:

- le attività di controllo, volte a contrastare le possibilità di reato descritte in premessa;
- le indicazioni comportamentali, per evitare il generarsi di situazioni ambientali "compatibili" con i reati;

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 41 di 127
		24/02/2012	

- i flussi informativi verso l'Organismo di Vigilanza per evidenziare le aree a rischio e agevolare l'attività di vigilanza sull'efficacia del Modello Organizzativo "231".

Il controllo delle attività sensibili e i flussi informativi sono rappresentati nelle diverse procedure di controllo interno (PCI) descritte di seguito nel presente Manuale:

- PCI 01 Redazione del Bilancio di esercizio
- PCI 02 Procedimenti giudiziali ed arbitrali
- PCI 03 Rapporti con istituzioni/pubblica amministrazione
- PCI 04 Gestione vendite e servizi a clienti pubblici e privati
- PCI 05 Finanza dispositiva
- PCI 06 Accordi transattivi
- PCI 07 Selezione ed assunzione del personale
- PCI 08 Sponsorizzazioni, Liberalità e No Profit
- PCI 09 Gestione, finanziamenti erogati dallo Stato, Enti Pubblici
- PCI 10 Modalità di partecipazione alle gare pubbliche
- PCI 11 Valutazione dei rischi 231

4.2.4 Istruzioni operative

Le Istruzioni Operative sono dettagliate istruzioni tecnico-operative che contengono, in genere, informazioni relativamente alla natura della lavorazione, attrezzature necessarie, modalità operative, strumenti di controllo, criteri di accettabilità e valutazione risultati, pianificazione delle fasi lavorative, modulistica da produrre, etc. L'elenco delle Istruzioni Operative è riportato nell'**Allegato 01 MI Elenco documentazione**.

4.2.5 Documenti di pianificazione

I documenti di pianificazione servono alla gestione di attività particolarmente complesse del Sistema. Alcuni documenti di pianificazione sono:

- MOD 02 02 Piano Annuale Addestramento;
- MOD 07 01 Piano Annuale Verifiche;
- MOD 08 02 Obiettivi, Traguardi e Programma;
- MOD 15 01 Pianificazione campionamenti;
- MOD 17 01 Piano Annuale Simulazioni Emergenza;
- MOD 19 02 Pianificazione Adempimenti;
- MOD 20 33 Programma visite mediche;
- Pianificazione della identificazione dei possibili reati ex D.Lgs. 231/01;
- Altri documenti di pianificazione.

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 42 di 127
		24/02/2012	

4.2.6 Modulistica proceduralizzata

La Modulistica proceduralizzata serve ad accogliere ordinatamente i dati oggettivi del funzionamento del Sistema di Gestione Integrato, e a rendere in tal modo disponibili per ogni attività rilevante i dati necessari a controllarne il corretto svolgimento. L'elenco della modulistica è riportata sull'**Allegato 01 MI Elenco Documentazione**.

4.2.7 Analisi ambientale iniziale

E' il processo di analisi iniziale che prevede una serie di attività atte a presentare le condizioni generali dell'Azienda nei confronti dell'ambiente, così come prescritto dalla norma e dall'Allegato I dello stesso regolamento (CE) 1221/2009.

Tali attività si possono così riassumere:

- Presentazione dell'azienda
- Descrizione generale del sito
 - Inquadramento geografico, morfologico, geologico e idrogeologico
 - Valutazione degli aspetti urbanistici e viabilità
 - Bacino d'utenza
 - Dati meteo-climatici
- Descrizione del processo produttivo e della struttura organizzativa aziendale
- Aspetti e impatti ambientali
 - Conformità alla normativa ambientale di riferimento applicabile
 - Impatti ambientali correlati alle attività dell'azienda
 - Valutazione di significatività degli impatti correlati alle attività aziendali
 - Impatti ambientali diversi
 - Altri monitoraggi effettuati sul sito
- Riepilogo degli impatti significativi
- Emergenze di tipo ambientale
- Procedure, prassi e documentazione esistenti

Inoltre saranno incluse le seguenti attività regolate dalla **PRO 16 Identificazione e Valutazione Aspetti Ambientali**:

- Schematizzazione delle attività e loro potenziali interazioni con l'ambiente;
- Identificazione degli aspetti ambientali coinvolti dalle attività aziendali (sia aspetti diretti che indiretti);
- Valutazione della significatività degli impatti;
- Analisi delle azioni di miglioramento intraprese;

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 43 di 127
		24/02/2012	

Queste ultime attività saranno periodicamente revisionate sulla base del raggiungimento di obiettivi atti a diminuire la significatività degli aspetti, di modifiche al processo produttivo, di aggiornamenti legislativi, di nuovi obiettivi aziendali.

4.2.8 Valutazione dei rischi

Il **Documento di valutazione dei rischi** costituisce il documento che testimonia il rispetto della legislazione in materia di valutazione dei rischi e in particolare, dell'art. 28/29 del D.Lgs. 81/2008. In particolare è il documento che sintetizza il risultato della periodica valutazione dei rischi e riporta:

- una relazione sulla valutazione di tutti i rischi per la sicurezza e la salute durante l'attività lavorativa, nella quale siano specificati i criteri adottati per la valutazione stessa;
- l'indicazione delle misure di prevenzione e di protezione attuate e dei dispositivi di protezione individuali adottati, a seguito della valutazione di cui all'articolo 17, comma 1, lettera a) D.Lgs. 81/2008;
- il programma delle misure ritenute opportune per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza;
- l'individuazione delle procedure per l'attuazione delle misure da realizzare, nonché dei ruoli dell'organizzazione aziendale che vi debbono provvedere, a cui devono essere assegnati unicamente soggetti in possesso di adeguate competenze e poteri;
- l'indicazione del nominativo del responsabile del servizio di prevenzione e protezione, del rappresentante dei lavoratori per la sicurezza o di quello territoriale e del medico competente che ha partecipato alla valutazione del rischio;
- l'individuazione delle mansioni che eventualmente espongono i lavoratori a rischi specifici che richiedono una riconosciuta capacità professionale, specifica esperienza, adeguata formazione e addestramento.

La procedura di riferimento è la **PRO 20 Adempimenti Salute e Sicurezza**. RGI tiene l'elenco aggiornato sullo stato delle revisioni delle procedure in modo da garantire che restino in circolazione solo copie di documenti validi e che quelli superati, se è previsto che restino in circolazione, siano adeguatamente e senza dubbio identificate come tali.

4.2.9 Valutazione dei rischi di reato derivanti dalle attività

Di seguito si riporta una tabella in cui vengono riassunti i risultati della valutazione dei rischi. Per i processi ritenuti "a rischio" in relazione ai diversi reati viene definita l'accettabilità del rischio. Qualora per un determinato reato non risultasse assolutamente alcuna correlazione ad uno specifico processo, si configurerebbe una condizione di non applicabilità del reato stesso.

RIFERIMENTI NORMATIVI D.LGS 231/2001	DESCRIZIONE REATO	SIGNIFICATIVO SI/NO/POCO
Art. 24	Indebita percezione di erogazioni, truffa in danno dello Stato o di un ente pubblico o per il conseguimento di erogazioni pubbliche e frode informatica in danno dello Stato o di un ente pubblico;	SI
Art. 24-bis.	Delitti informatici e trattamento illecito di dati	NO
Art. 24-ter	Delitti di criminalità organizzata	NO
Art. 25.	Concussione e corruzione	SI
Art. 25-bis	Falsità in monete, in carte di pubblico credito, in valori di bollo e in strumenti o segni di riconoscimento	NO
Art. 25-ter	Reati societari	SI
Art. 25-quater	Delitti con finalità di terrorismo o di eversione dell'ordine democratico	SI
Art. 25-quater.1	Pratiche di mutilazione degli organi genitali femminili	NO
Art. 25-quinquies	Delitti contro la personalità individuale	NO
Art. 25-sexies	Abusi di mercato	NO
Art. 25-septies.	Omicidio colposo o lesioni gravi o gravissime commesse con violazione delle norme sulla tutela della salute e sicurezza sul lavoro	SI
Art. 25-octies.	Ricettazione, riciclaggio e impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita	POCO SIGNIFICATIVO
Art. 25-nonies	Delitti in materia di violazione del diritto d'autore	POCO SIGNIFICATIVO
Art. 25-decies	Induzione a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci all'autorità giudiziaria	NO
Art. 25-undecies	Reati ambientali	SI

Le fattispecie dei reati nei rapporti con la Pubblica Amministrazione

Le fattispecie dei reati societari

Le fattispecie dei reati in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro

Le fattispecie dei reati in materia di Ricettazione, riciclaggio e impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita

Le fattispecie dei reati in materia di violazione del diritto d'autore

Le fattispecie dei reati in materia di tutela Ambientale

4.2.9.1 Mappatura delle aree a rischio

Sotto l'aspetto del rischio, per una più efficace valutazione e graduazione dello stesso, sono stati considerati due aspetti: in primo luogo probabilità di accadimento, in secondo luogo il grado di impatto sull'azienda in termini di sanzioni.

La nostra **mappatura delle aree** a rischio si realizza attraverso interviste individuali ai responsabili delle varie funzioni della **IRECO srl**, per verificare se tali funzioni sono coinvolte in attività sensibili (per esempio, rapporti con la pubblica amministrazione, elaborazione dei bilanci, trattamento di dati informatici, ecc...), nelle quali potrebbero crearsi i presupposti per la commissione di un reato.

Nella figura 1 si riportano in forma matriciale tali due aspetti considerati; i quadranti che derivano mettono in evidenza in basso a sinistra i rischi aziendali che, pur presenti, sono di livello basso, mentre in alto a destra sono riportati i maggiori rischi aziendali su cui occorre prestare particolare attenzione.

Tale valutazione ha natura meramente indicativa, poiché le variabili sono molteplici e non tutte pronosticabili con sufficiente certezza, posto che molte dipendono dalla valutazione soggettiva altrui.

		Probabilità		
		Basso	Medio	Alto
Impatto sull'azienda in termini di sanzioni	Alta			
	Media			
	Bassa			

L'analisi del rischio, però, si allarga anche alle procedure adottate dall'azienda nelle aree a rischio, per verificare se già esistano dei protocolli (spesso inclusi nei Sistemi di Gestione della Qualità, Sistemi di Gestione Ambientale o della Sicurezza sul Lavoro) già adottate dall'azienda e che possono essere integrate nel Modello. E per verificare che tali procedure siano correttamente condivise ed applicate

Di seguito si riporta la sintesi della mappatura dei rischi effettuata. Al riguardo va premesso, come considerazione di ordine generale e, quindi comune a tutti i processi, che sotto l'aspetto delle responsabilità di processo emerge che gli aspetti operativi vengono sempre curati da soggetti differenti rispetto a chi è deputato ai controlli ed alla supervisione.

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 46 di 127
		24/02/2012	

Il risultato ottenuto è stato una rappresentazione o “mappa” delle Attività Sensibili (attività nel cui ambito ricorre direttamente o indirettamente il rischio di commissione dei reati ai quali si applica la disciplina di cui al D.lg.Vo 231/2001), delle funzioni critiche per il governo di tale rischio di commissione del reato, del sistema dei controlli formali ed informali già esistenti e dei relativi aspetti critici, dedicando particolare attenzione agli elementi di *compliance* specifici necessari per soddisfare i requisiti del Modello.

Dall’analisi svolta, i reati nei quale potrebbero ricadere le attività sensibili sono stati così individuati:

- **Reati di cui all’art. 24 del D.Lgs. 231/2001 commessi nei rapporti con la Pubblica Amministrazione:**
- **Reati di cui all’art. 25 del D.Lgs. 231/2001 commessi nei rapporti con la Pubblica Amministrazione**
- **I reati di cui all’art. 25ter del D.Lgs. 231/2001 in materia di Reati societari**
- **I reati di cui all’art. 25-septies del D.Leg.vo n.231/2001 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro**
- **I reati di cui all’art. 25-opties del D.Leg.vo n.231/2001 in materia di Ricettazione, riciclaggio e impiego di denaro di provenienza illecita (poco significativo)**
- **I reati di cui all’art. 25-nonies del D.Leg.vo n.231/2001 in materia di violazione del diritto d'autore (poco significativo)**
- **I reati di cui all’art. 25-undecies del D.Leg.vo n.231/2001 in materia Ambientale**

4.2.9.2 CRITERI DI VALUTAZIONE DEI RISCHI

La valutazione dei rischi impostata, si basa su un concetto di stima della probabilità del verificarsi di ognuno dei rischi potenzialmente presenti in **IRECO srl** e dall’impatto sull’azienda in termini di sanzioni; da questa prima stima scaturisce poi la valutazione vera e propria del rischio di commissione reati nelle “aree a rischio”.

Si assume pertanto la seguente definizione:

$$\text{RISCHIO REATO} = \text{PROBABILITÀ DI ACCADIMENTO} \times \text{IMPATTO}$$

attribuendo i valori alto-medio-basso all’impatto e alla probabilità di accadimento) . Dalla valutazione dei rischi deriva il carattere di urgenza o di priorità con cui intervenire sul singolo rischio.

Può essere utile posizionare, in un grafico, i rischi così valutati come riportato nell’esempio sottostante:

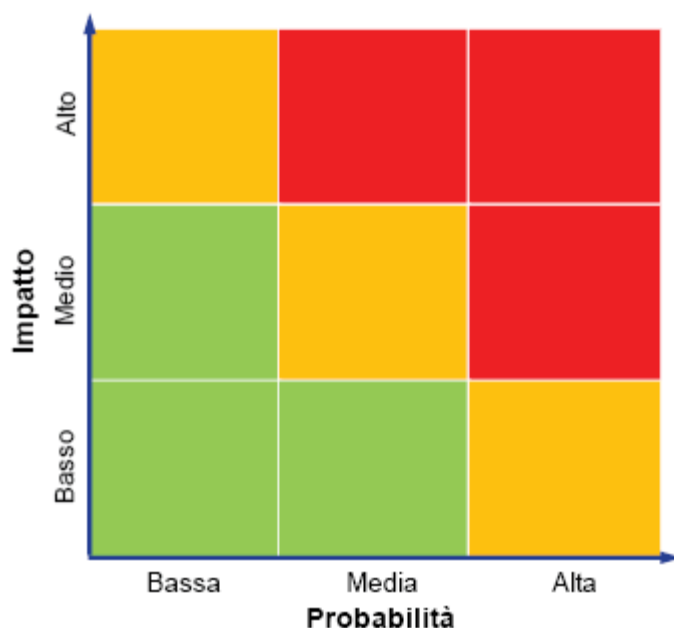


Figura 1 – Grafico di posizionamento dei rischi rispetto all'impatto e alla probabilità di accadimento

Sulla definizione del grado di rischio contribuisce anche il livello di formalizzazione delle procedure aziendali, infatti un elevato livello di formalizzazione delle stesse generalmente assicura una minore probabilità di verificarsi del rischio.

Dalla combinazione dei due fattori si è ricavata l'**Entità del rischio**, con gradualità:



4.2.9.3 Azioni di mitigazione

Sebbene il comma 1 dell'art. 2428 c.c. non richieda esplicitamente di inserire le azioni di mitigazione attuate dalla società con riferimento ai rischi descritti, la loro indicazione, come detto, può rappresentare un'opportunità per rendere le informazioni maggiormente complete ed esaustive aumentando nel contempo la loro trasparenza e qualità e la reputazione aziendale.

Le azioni di mitigazione sono intese come le risposte al rischio inerente che la direzione ha individuato e che possono agire sulla probabilità di accadimento e/o sull'impatto; contrastando il rischio inerente, permettono di ridurre il cosiddetto rischio residuo. Tanto più l'azione di mitigazione è efficace tanto più il rischio residuo è basso.

Il tipo di azioni da intraprendere va normalmente deciso secondo il grado di priorità e di urgenza legato al valore risultante del rischio, così come rilevabile dalle tabelle corrispondenti.

Livello di Rischio reato	Azione da Intraprendere	Scala di Tempo
BASSO	Predisporre gli strumenti necessari a minimizzare il rischio reato ed a verificare la efficacia delle azioni preventivate	1 anno
MEDIO	Intervenire immediatamente sulla fonte di rischio reato provvedendo ad eliminare i motivi che portano alla determinazione di livelli di rischio non accettabili	6 mesi
ALTO	Intervenire immediatamente sulla fonte di rischio reato sino al raggiungimento di livelli di rischio accettabili	immediatamente

Per quanto riguarda la probabilità di accadimento si definisce una scala delle Probabilità, riferendosi ad una correlazione più o meno diretta tra la carenza riscontrata e la probabilità che si verifichi il reato, tenendo conto della frequenza e della durata delle operazioni.

Di seguito è riportata la Scala delle Probabilità:

Livello	Criteri
Improbabile	L'anomalia da eliminare potrebbe dare origine ad un reato solo in concomitanza con eventi poco probabili ed indipendenti. Non sono noti episodi già verificatisi.
Probabile	L'anomalia da eliminare potrebbe dare origine ad un reato anche se in modo non automatico e/o diretto. E' noto qualche episodio in cui all'anomalia ha fatto seguito un reato.
Molto probabile	Esiste una correlazione diretta tra l'anomalia da eliminare ed il verificarsi del reato ipotizzato. Si sono già verificati reati conseguenti all'anomalia evidenziata nell'area a rischio reato in esame o in altre simili.

Nella figura 2 si riportano in forma matriciale tali due aspetti considerati; i quadranti che derivano mettono in evidenza in basso a sinistra i rischi aziendali che, pur presenti, sono di livello basso, mentre in alto a destra sono riportati i maggiori rischi aziendali su cui occorre prestare particolare attenzione.

		Probabilità		
		Bassa	Media	Alta
Impatto sull'azienda in termini di sanzioni	Basso		I reati di cui all'art. 25-nonies del D.Leg.vo n.231/2001 in materia di violazione del diritto d'autore	
	Medio	Reati di cui all'art. 24 del D.Lgs. 231/2001 nei rapporti con la Pubblica Amministrazione: <i>Frode informatica in danno dello Stato o di altro ente pubblico (art. 640-ter c.p.)</i>		Reati di cui all'art. 24 del D.Lgs. 231/2001 nei rapporti con la Pubblica Amministrazione: a. <i>Malversazione a danno dello Stato o dell'Unione Europea (art. 316-bis c.p.)</i> b. <i>Indebita percezione di erogazioni in danno dello Stato o dell'Unione Europea (art. 316-ter c.p.)</i> c. <i>Truffa in danno dello Stato, di altro ente pubblico o dell'Unione Europea (art. 640, comma 2, n. 1, c.p.)</i> d. <i>Truffa aggravata per il conseguimento di erogazioni pubbliche (art. 640-bis c.p.)</i>

Alto

I reati di cui all'art. 25-opties del D.Leg.vo n.231/2001 in materia di Ricettazione, riciclaggio e impiego di denaro di provenienza illecita

I reati di cui all'art. 25-decies del D.Leg.vo n.231/2001 in materia di Induzione a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci all'autorità giudiziaria.2638 c.c.)

I reati di cui all'art. 25ter del D.Lgs. 231/2001:Reati societari

1. *False comunicazioni sociali (artt. 2621 e 2622 c.c.)*
2. *Impedito controllo (art. 2625, 2° comma, c.c.)*
3. *Formazione fittizia del capitale (art. 2632 c.c.)*
4. *Indebita restituzione dei conferimenti (art. 2626 c.c.)*
5. *Illegale ripartizione degli utili o delle riserve (art. 2627 c.c.)*
6. *Illecite operazioni sulle azioni o quote sociali o della società controllante (art. 2628 c.c.)*
8. *Operazioni in pregiudizio dei creditori (art. 2629 c.c.)*
9. *Illecita influenza sull'assemblea (art. 2636 c.c.)*
10. *Aggiotaggio (art. 2637 c.c.)*
11. *Omessa comunicazione del conflitto di interessi (art. 2629-bis c.c.)*
12. *Ostacolo all'esercizio delle funzioni delle autorità pubbliche di vigilanza*

Reati di cui all'art. 25 del D.Lgs. 231/2001 nei rapporti con la Pubblica Amministrazione:

- A. *Corruzione per un atto d'ufficio o contrario ai doveri d'ufficio (artt. 318,319 e 319-bis c.p.)*
- B. *Corruzione di persona incaricata di un pubblico servizio (art. 320 c.p.)*
- C. *Corruzione in atti giudiziari (art. 319-ter c.p.)*
- D. *Istigazione alla corruzione (art. 322 c.p.).*

Reati di cui all'art. 25 del D.Lgs. 231/2001 nei rapporti con la Pubblica Amministrazione:

- E. *Concussione (art. 317 c.p)*

I reati di cui all'art. 25-septies del D.Leg.vo n.231/2001 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro

- I. *Omicidio colposo (art. 589 Cod. Pen.)*
- II. *Lesioni personali colpose gravi o gravissime (art. 590 Cod. Pen.)*

I reati di cui all'art. 25-undecies del D.Leg.vo n.231/2001 in materia Ambientale

- Reati previsti dal Codice penale:
- II. *Uccisione, distruzione, cattura, prelievo, detenzione di esemplari di specie animali o vegetali selvatiche protette (art. 727-bis c.p.)*
- ✓. *Distruzione o deterioramento di habitat all'interno di un sito protetto (art. 733-bis c.p.)*
- Reati previsti dal Codice dell'Ambiente di cui al D.Lgs. 3 aprile 2006, n. 152
- ✓. *Inquinamento idrico (art. 137)*
- ✓. *Gestione di rifiuti non autorizzata (art. 256)*
- II. *Siti contaminati (art. 257)*
- II. *Falsificazioni e utilizzo di certificati di analisi di rifiuti falsi (artt. 258 e 260-bis)*
- K. *Traffico illecito di rifiuti (artt. 259 e 260)*
- K. *Reati previsti dalla Legge 28 dicembre 1993, n. 549, in materia di tutela dell'ozono stratosferico e dell'ambiente*

figura 2

4.3 Gestione dei documenti e delle registrazioni

La IRECO s.r.l. ha individuato nelle varie Procedure Gestionali e Istruzioni Operative, i criteri di gestione della documentazione del SGI e di quella che costituisce un importante supporto per il conseguimento, il mantenimento e il miglioramento della qualità dell'azienda. I documenti possono avere origine interna, ovvero essere emessi dalla Società, o avere origine esterna.

In particolare, l'Organizzazione, ha predisposto procedure documentate che definiscono le modalità di controllo necessarie per:

- Approvare i documenti, per la loro adeguatezza, prima della relativa emissione;
- Riesaminare ed aggiornare, per quanto necessario, e riapprovare i documenti;
- Assicurare che le modifiche e lo stato di revisione vigente dei documenti siano identificati;
- Assicurare che le versioni pertinenti dei documenti applicabili siano disponibili nei punti di utilizzazione;
- Assicurare che i documenti rimangano leggibili e facilmente identificabili;

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 50 di 127
		24/02/2012	

- Assicurare che i documenti di origine esterna, che l'organizzazione ritiene necessari per la pianificazione e per il funzionamento del SGI, siano identificati e che la loro distribuzione sia controllata;
- Prevenire l'utilizzazione involontaria di documenti obsoleti, ed adottare una loro adeguata identificazione, qualora siano conservati per qualsiasi scopo.

Tra tutti i documenti gestiti nell'ambito del SGI la **IRECO s.r.l.** ha individuato, inoltre, le registrazioni che servono a dimostrare il conseguimento dei livelli di Qualità, Sicurezza e Ambiente previsti e a dimostrare l'efficacia del SGI attuato.

I documenti di registrazione del SGI costituiscono un'importante fonte d'informazione per il **RGI** nella valutazione dell'andamento della qualità e per la **DIRE**, allo scopo di poter verificare il livello di conformità e di attuazione della politica. La procedura di riferimento è **PRO 01 Gestione Documenti e Registrazioni**.

4.4 Attuazione e standardizzazione MOG

4.4.1 Azioni

- Tutte le funzioni aziendali, ciascuna per il proprio campo di attività, sono responsabili della osservanza di quanto stabilito nel presente manuale;
- Una volta che sono state concluse positivamente le iterazioni previste dal ciclo **PDCA**: cioè che quanto pianificato ed attuato è stato controllato con esito positivo, si procede alla standardizzazione del sistema tramite la conferma delle procedure definite;
- In base all'evoluzione legislativa, ai risultati dell'Analisi dei Rischi e a eventuali cambiamenti dell'attività dell'Organizzazione è necessario procedere all'aggiornamento del Sistema di Gestione per la Responsabilità Amministrativa **SGRA**;
- **Attuazione del Sistema Disciplinare e del Meccanismo Sanzionatorio.**

4.4.2 Applicazione del sistema di gestione standardizzato

Le attività sensibili e i flussi informativi sono monitorizzati tramite le **procedure di Controllo Interno (PCI)** e del Sistema di Gestione Integrato allegate al presente al Manuale.

SEZ. 5 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

Scopo della presente sezione è definire le responsabilità proprie della Direzione della **IRECO s.r.l.** e portare a conoscenza il lettore di questo **MI** degli intendimenti di **PI** aziendale che la **DIRE** ha assunto per una conduzione che soddisfi requisiti di Qualità, Sicurezza e Gestione Ambientale, in linea con gli standard di riferimento.

Ciò comporta anche chiarire che tutto il personale dovrà, secondo le proprie competenze e il proprio ruolo, assumere le responsabilità inerenti l'attuazione della **PI** aziendale, in linea con l'informazione ricevuta.

Altro scopo di questa sezione è descrivere la struttura organizzativa che la Direzione intende sia instaurata in azienda, per attribuire alle diverse posizioni aziendali la dimensione e l'autorità bilanciate, al fine di contribuire al meglio all'attuazione della politica definita.

5.1 Impegno della direzione

Il SGI aziendale corrisponde a precise direttive e linee guida emanate dalla **DIRE** aziendale per ottenere, mantenere e migliorare i livelli di qualità dei processi lavorativi e di salvaguardia dell'ambiente.

Compito della **DIRE** della **IRECO s.r.l.** è di stabilire la **PI** relativamente ai temi della qualità, sicurezza ed ambiente e di definire gli obiettivi e gli indirizzi generali da perseguire in base alla politica formulata.

La **DIRE** si impegna inoltre a perseguire il mantenimento e il miglioramento del **SGI** attraverso:

- l'impiego di risorse adeguate per gestire lo sviluppo, e il miglioramento del **SGI**;
- la diffusione all'interno dell'azienda della **PI** e degli obiettivi;
- la formazione al **SGI** di tutto il personale;
- la sensibilizzazione dei dipendenti verso le esigenze dei clienti/utenti e dei requisiti cogenti;
- la monitoraggio del livello di soddisfazione del cliente e dell'utente;
- l'effettuazione, periodica, del riesame sul **SGI**.

Il **Sistema di Controllo Interno (SCI)** è definito come il processo presidiato dalla Direzione, dal management e dagli altri membri della struttura aziendale, che si prefigge di fornire una ragionevole certezza in merito al conseguimento dei seguenti obiettivi:

- efficacia ed efficienza delle attività operative,
- affidabilità delle informazioni e della reportistica economico/finanziaria,
- conformità alle leggi e ai regolamenti,
- salvaguardia del patrimonio aziendale.

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 52 di 127
		24/02/2012	

Il **SCI** si qualifica con principi generali il cui campo di applicazione si estende con continuità attraverso i diversi livelli organizzativi.

Il **SCI** è integrato con i diversi processi aziendali sia di natura operativa che gestionale. In particolare i processi gestionali di controllo delle attività sono strutturati secondo quanto previsto dal sistema documentale del Sistema di Gestione Integrato e dal Codice di Autoregolamentazione per la protezione dei dati personali in conformità al D.Lgs 196/03.

5.2 Orientamento al cliente e alle terze parti interessate

Il SGI ha l'obiettivo di individuare e soddisfare gli interessi delle terze parti, trasformandoli in requisiti del Sistema per mezzo di procedure operative e/o interventi "tecnologici".

In particolare il **SGI** ha identificato in via preventiva le aspettative di autorità e istituzioni, azionisti, clienti, utenti, dipendenti, fornitori, società civile (comunità locali, associazioni, autorità, ecc.).

La **DIRE** ha quindi stabilito gli strumenti e le procedure di valutazione degli interessi dei terzi, e riesaminato periodicamente i risultati ottenuti.

Gli strumenti di identificazione degli interessi di terzi comprendono tre modalità principali:

1. valutazione diretta dell'evoluzione nel tempo delle aspettative delle diverse parti interessate e del loro grado di soddisfazione, per mezzo di apposite indagini (**IST 08 01 Soddisfazione del Cliente**);
2. identificazione e applicazione di tutte le prescrizioni tecnico-normative relative alle attività aziendali in materia di qualità dei servizi forniti, "compatibilità ambientale" dei consumi di risorse e delle emissioni, sicurezza sui luoghi di lavoro;
3. valutazioni indirette relativamente alla fruibilità dei servizi erogati, agli impatti ambientali generati e ai rischi per la salute ai quali vengono esposti i lavoratori.

La **DIRE** valuta periodicamente le informazioni raccolte secondo i tre metodi indicati, al fine di identificare gli aspetti significativi connessi alle attività svolte, e definire i rispettivi obiettivi di miglioramento.

5.3 Politica per la qualità, sicurezza e ambiente

La **DIRE** ha definito i principi generali su cui si basa la **PI** (Politica Integrata Qualità, Ambiente e Sicurezza) della **IRECO s.r.l.** come guida per attuare e migliorare il sistema di gestione integrata, in modo da mantenere inalterata e potenzialmente migliorare la propria prestazione in ambito di Qualità, Ambiente e Sicurezza.

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 53 di 127
		24/02/2012	

La **PI** costituisce la base sulla quale la **IRECO s.r.l.** fissa i propri obiettivi e i propri traguardi. In particolare essa definisce:

- Il campo di applicazione del proprio sistema di gestione integrato;
- L'impegno a soddisfare i requisiti ed a migliorare in continuo le prestazioni, l'efficacia del SGI, della salvaguardia dell'ambiente e della prevenzione dei rischi per i lavoratori;
- Il quadro strutturale per stabilire e riesaminare gli obiettivi per la qualità;
- Il rispetto delle prescrizioni legali applicabili e altre prescrizioni.

Ogni anno la **DIRE**, prefissati degli obiettivi specifici, valuta se il contenuto della **PI** è adeguato al raggiungimento di tali obiettivi entro tempi prestabiliti. La **PI** è formalizzata dalla **DIRE** su un documento che ne evidenzia il campo di applicazione, è disponibile al pubblico ed è diffusa e illustrata, per la comprensione, a tutte le persone che lavorano per l'organizzazione o per conto di essa.

La **PI** della **IRECO s.r.l.** è allegata al presente **MI (Allegato 04 Politica Integrata)** ed è riesaminata periodicamente per accertarne la continua idoneità.

Un **Sistema di Gestione per la Responsabilità Amministrativa** deve prevenire i reati previsti dal Dlgs 231/01 tramite la chiara definizione delle responsabilità, la tracciabilità di tutte le attività e la creazione di un opportuno **Organismo di Vigilanza**.

L'impegno della **IRECO s.r.l.**, è rivolto:

- alla formazione/informazione continua del personale per promuovere la conoscenza della normativa, i risvolti pratici che da essa discendono ed i contenuti del presente Modello Organizzativo;
- divulgazione del codice etico nel quale sono rappresentati i principi generali di trasparenza, correttezza e legalità che devono essere alla base della conduzione delle attività aziendali;
- esigere la tracciabilità delle operazioni in termini di documentazione e supporti informativi atti a consentire la "ricostruibilità" a posteriori delle motivazioni e delle situazioni contingenti in cui si è sviluppata l'operazione stessa.

5.4 Pianificazione

5.4.1 Obiettivi, traguardi e programma

L'alta direzione (**DIRE**) stabilisce, a pertinenti livelli e funzioni nell'ambito dell'organizzazione, adeguati obiettivi per la Qualità, Ambiente e Sicurezza, compresi quelli necessari per soddisfare i requisiti del prodotto.

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 54 di 127
		24/02/2012	

Gli obiettivi sono definiti annualmente dalla **DIRE** e sono quantificati e misurabili mediante “indici” specifici, che consentono di verificare il livello raggiunto ed individuare le aree di miglioramento.

Gli obiettivi tengono conto della **PI**, delle esigenze della **IRECO s.r.l.** e del mercato in cui opera o intende operare. Essi sono definiti per tutta l'organizzazione aziendale ed assegnati ai vari responsabili, nell'ambito delle attività di pertinenza.

Gli obiettivi sono definiti dalla **DIRE**, esaminati e discussi in occasione delle riunioni di riesame in conformità alla **PRO 08 Pianificazione del Miglioramento**; lo strumento operativo per la registrazione, gestione e controllo degli obiettivi è il **MOD 08 02 Obiettivi, Traguardi e Programma**.

Per il raggiungimento di obiettivi e traguardi di una certa importanza e complessità, la **IRECO s.r.l.** si attiva attraverso la definizione di un dettagliato programma (**MOD 08 01 Progetto di Miglioramento**) che specifichi le azioni da intraprendere ed assegni le responsabilità ai diversi livelli della struttura organizzativa aziendale, definendo, nel contempo, i tempi previsti e le risorse coinvolte. Il programma può essere soggetto a revisione in occasione del riesame della direzione, di modifiche a livello di obiettivi o traguardi e/o di nuovi aspetti significativi conseguenti a modifiche nelle attività, prodotti e servizi dell'azienda.

Il **RGI** procede alla revisione del programma secondo quanto riportato nella **PRO 08 Pianificazione del Miglioramento**.

5.4.2 Pianificazione del sistema di gestione integrato

Il **SGI** è lo strumento che consente alla **IRECO s.r.l.** di attuare la **PI** e di perseguirne gli obiettivi determinati, compreso il costante controllo di tutti i processi produttivi.

La pianificazione della Qualità, Sicurezza e Ambiente richiede di fare riferimento alle Procedure richiamate nei diversi punti del presente Manuale al fine di garantire la presenza di requisiti – Qualitativi, di Sicurezza e Ambientali – di processo e servizio definiti sia a livello di specifiche iniziali sia in occasione di modifiche di quelli esistenti. Il documento di riferimento è il Riesame della Direzione che porta alla definizione di obiettivi, traguardi e programmi di miglioramento. Tale documento richiama i documenti di pianificazione riportati al paragrafo **4.2.7 Documenti di Pianificazione**.

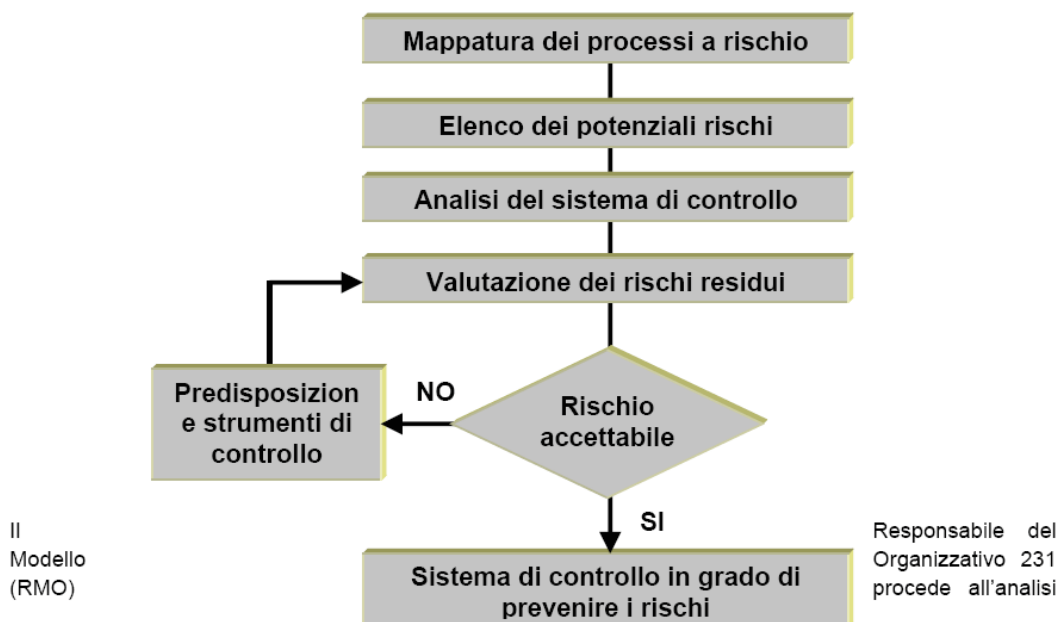
Per le attività di pianificazione del **SGI** si fa riferimento alla **PRO 08 Pianificazione del Miglioramento**.

5.4.2.1 Pianificazione della identificazione dei possibili reati ex d.lgs. 231/01 (fase PCDA:PLAN)

Per la pianificazione della identificazione dei possibili **reati ex D.Lgs. 231/01** (Fase PDCA: **PLAN**) il DLgs 31/2001, all'art. 6, co. 2, indica le caratteristiche essenziali per la costruzione di un modello di organizzazione, gestione e controllo. In particolare, la lettera a) della citata disposizione si riferisce espressamente, sebbene con l'utilizzo di una terminologia ed esposizione estranea alla pratica aziendale, ad un tipico sistema di gestione dei rischi (risk management).

La norma segnala infatti espressamente come "l'identificazione dei rischi: ossia l'analisi del contesto aziendale per evidenziare dove (in quale area/settore di attività) e secondo quali modalità si possono verificare eventi pregiudizievoli per gli obiettivi indicati dal D.Lgs 231/2001".

Nel diagramma di flusso che segue sono rappresentate le attività della valutazione dei rischi adottate dalla **IRECO s.r.l.**. Attraverso la valutazione della situazione aziendale, della **IRECO s.r.l.**, in relazione ai possibili reati, sono stati definiti i rischi ed è stata determinata di conseguenza la necessità di predisposizione di strumenti di controllo aggiuntivi rispetto a quelli già presenti in azienda dettagliata dei rischi connessi alle diverse fasi dei processi aziendali, verificando e individuando le aree che risultano interessate dalle potenziali casistiche di reato.



Successivamente vengono evidenziate le tipologie di reato connesse alle specifiche attività, individuando le risorse che, potendo essere coinvolte nella gestione del rischio, devono essere oggetto del sistema di controllo pianificato. Per ogni tipologia di reato/attività, viene assegnato un valore di "accettabilità" del rischio in base al livello di efficacia del sistema di controllo messo in atto per la gestione della attività.

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 56 di 127
		24/02/2012	

Per la tipologia di reati quali la violazione delle norme sulla sicurezza sul lavoro, quasi tutte le attività dell'azienda sono considerate a rischio.

L'applicazione della presente procedura di identificazione e valutazione dei rischi è necessaria durante le seguenti fasi:

- durante la fase iniziale d'implementazione del Modello Organizzativo 231, in conformità con il DLgs 231/2001, in quanto costituisce la base per la definizione degli obiettivi e dei programmi ambientali e comunque prima di ogni riesame del sistema al fine di garantire un aggiornamento sistematico della valutazione dei rischi;
- ogni qualvolta avvenga una variazione di processo, di prodotto o del sito o contesto in cui la **IRECO s.r.l.** opera, quali ad esempio modifiche nel quadro legislativo di riferimento;
- ad ogni Riesame di Sistema.

5.4.2.2 Definizione di rischio accettabile

Riguardo al sistema di controllo preventivo da costruire in relazione al rischio di commissione delle fattispecie di reato contemplate dal DLgs 231/2001, la soglia concettuale di accettabilità, nei casi di reati dolosi, è rappresentata da un sistema di prevenzione tale da non poter essere aggirato se non FRAUDOLENTEMENTE.

Questa soluzione è in linea con la logica della “elusione fraudolenta” del modello organizzativo quale esimente espressa dal citato decreto legislativo ai fini dell'esclusione della responsabilità amministrativa dell'ente (art. 6, co. 1, lett. c), “le persone hanno commesso il reato eludendo fraudolentemente i modelli di organizzazione e di gestione”).

Diversamente, nei casi di reati di omicidio colposo e lesioni personali colpose commessi con violazione delle norme in materia di salute e sicurezza sul lavoro, la soglia concettuale di accettabilità, agli effetti esimenti del DLgs 231/2001, è rappresentata dalla realizzazione di una condotta (non accompagnata dalla volontà dell'evento-morte/lesioni personali) violativa del modello organizzativo di prevenzione (e dei sottostanti adempimenti obbligatori prescritti dalle norme prevenzionistiche) nonostante la puntuale osservanza degli obblighi di vigilanza previsti dal DLgs 231/2001 da parte dell'apposito organismo. Ciò in quanto l'elusione fraudolenta dei modelli organizzativi appare incompatibile con l'elemento soggettivo dei reati di omicidio colposo e lesioni personali colpose, di cui agli artt. 589 e 590 del codice penale.

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 57 di 127
		24/02/2012	

5.4.2.3 Possibili reati previsti dal D.Lgs 231/01

I reati presupposti previsti dal DLgs 231/01 e da altre normative ad esso collegate sono di seguito elencati. Una descrizione dettagliata di tali reati viene presentata nell'Allegato 2 – I Reati rilevanti ai sensi del D.Lgs 231/2001 al presente Manuale.

a) Reati commessi nei rapporti con la Pubblica Amministrazione (art. 24, D.Lgs. 231/01)

- Malversazione a danno dello Stato o di altro ente pubblico (art. 316-*bis* c.p.)
- Indebita percezione di contributi, finanziamenti o altre erogazioni da parte dello Stato o di altro ente pubblico o delle Comunità europee (art. 316-*ter* c.p.)
- Truffa in danno dello Stato o di altro ente pubblico o delle Comunità europee (art. 640, co. 2, n.1, c.p.)
- Truffa aggravata per il conseguimento di erogazioni pubbliche (art. 640-*bis* c.p.)
- Frode informatica in danno dello Stato o di altro ente pubblico (art. 640-*ter* c.p.)

b) Delitti informatici e trattamento illecito di dati (art. 24-bis, D.Lgs. 231/01)

- Falsità in un documento informatico pubblico o privato avente efficacia probatoria (art. 491-*bis* c.p.)
- Accesso abusivo ad un sistema informatico o telematico (art. 615-*ter* c.p.)
- Detenzione e diffusione abusiva di codici di accesso a sistemi informatici o telematici (art. 615-*quater* c.p.)
- Diffusione di apparecchiature, dispositivi o programmi informatici diretti a danneggiare o interrompere un sistema informatico o telematico (art. 615-*quinqüies* c.p.)
- Intercettazione, impedimento o interruzione illecita di comunicazioni informatiche o telematiche (art. 617-*quater* c.p.)
- Installazione di apparecchiature atte ad intercettare, impedire o interrompere comunicazioni informatiche o telematiche (art. 617-*quinqüies* c.p.)
- Danneggiamento di informazioni, dati e programmi informatici (art. 635-*bis* c.p.)
- Danneggiamento di informazioni, dati e programmi informatici utilizzati dallo Stato o da altro ente pubblico o comunque di pubblica utilità (art. 635-*ter* c.p.)
- Danneggiamento di sistemi informatici o telematici (art. 635-*quater* c.p.)
- Danneggiamento di sistemi informatici o telematici di pubblica utilità (art. 635-*quinqüies* c.p.)
- Frode informatica del soggetto che presta servizi di certificazione di firma elettronica (art. 640-*quinqüies* c.p.)

c) Delitti di criminalità organizzata (art. 24-*ter*, D.Lgs. n. 231/2001)

- Associazione per delinquere (art. 416 c.p.)
- Associazione per delinquere finalizzata a commettere i delitti di riduzione o mantenimento in schiavitù o in servitù, tratta di persone, acquisto e alienazione di schiavi ed ai reati concernenti le violazioni delle disposizioni sull'immigrazione clandestina di cui all'art. 12 d. lgs 286/1998 (art. 416, co. 6, c.p.)
- Associazione di tipo mafioso (art. 416-*bis* c.p.)

- Delitti commessi avvalendosi delle condizioni previste dall'articolo 416-*bis* c.p. per le associazioni di tipo mafioso ovvero al fine di agevolare l'attività di tali associazioni
- Scambio elettorale politico-mafioso (art. 416-*ter* c.p.)
- Associazione finalizzata al traffico illecito di sostanze stupefacenti o psicotrope (art. 74, DPR 9 ottobre 1990, n. 309)
- Sequestro di persona a scopo di rapina o di estorsione (art. 630 c.p.)
- Illegale fabbricazione, introduzione nello Stato, messa in vendita, cessione, detenzione e porto in luogo pubblico o aperto al pubblico di armi da guerra o tipo guerra o parti di esse, di esplosivi, di armi clandestine nonché di più armi comuni da sparo (art. 407, co. 2, lett. a), n. 5), c.p.p.)

d) Reati commessi nei rapporti con la Pubblica Amministrazione (art. 25, D.Lgs. 231/01)

- Concussione (art. 317 c.p.)
- Corruzione per un atto d'ufficio (art. 318 c.p.)
- Corruzione per un atto contrario ai doveri di ufficio (art. 319 c.p.)
- Circostanze aggravanti (art. 319-*bis* c.p.)
- Corruzione in atti giudiziari (art. 319-*ter* c.p.)
- Pene per il corruttore (art. 321 c.p.)
- Istigazione alla corruzione (art. 322 c.p.)

e) Reati di falsità in monete, carte di pubblico credito, in valori di bollo e in strumenti o segni di riconoscimento (art. 25-*bis*, D.Lgs. 231/01)

- Falsificazione di monete, spendita e introduzione nello Stato, previo concerto, di monete falsificate (art. 453 c.p.)
- Alterazione di monete (art. 454 c.p.)
- Spendita e introduzione nello Stato, senza concerto, di monete falsificate (art. 455 c.p.)
- Spendita di monete falsificate ricevute in buona fede. (art. 457 c.p.)
- Falsificazione di valori di bollo, introduzione nello Stato, acquisto, detenzione o messa in circolazione di valori di bollo falsificati. (art. 459 c.p.)
- Contraffazione di carta filigranata in uso per la fabbricazione di carte di pubblico credito o di valori di bollo. (art. 460 c.p.)
- Fabbricazione o detenzione di filigrane o di strumenti destinati alla falsificazione di monete, di valori di bollo o di carta filigranata (art. 461 c.p.)
- Uso di valori di bollo contraffatti o alterati. (art. 464 c.p.)
- Contraffazione, alterazione o uso di marchi o segni distintivi ovvero di brevetti, modelli e disegni (art. 473 c.p.)
- Introduzione nello Stato e commercio di prodotti con segni falsi (art. 474 c.p.)

g) Delitti contro l'industria e il commercio (25-bis.1., D.Lgs. n. 231/2001)

- Turbata libertà dell'industria o del commercio (art. 513 c.p.)
- Illecita concorrenza con minaccia o violenza (art. 513-bis c.p.)
- Frodi contro le industrie nazionali (art. 514)
- Frode nell'esercizio del commercio (art. 515 c.p.)
- Vendita di sostanze alimentari non genuine come genuine (art. 516 c.p.)
- Vendita di prodotti industriali con segni mendaci (art. 517 c.p.)
- Fabbricazione e commercio di beni realizzati usurpando titoli di proprietà industriale (art. 517-ter c.p.)
- Contraffazione di indicazioni geografiche o denominazioni di origine dei prodotti agroalimentari (art. 517-*quater* c.p.)

h) Reati societari (art. 25-ter, D.Lgs. 231/01)

- False comunicazioni sociali (art. 2621 c.c.)
- False comunicazioni sociali in danno dei soci o dei creditori (art. 2622, co. 1 e 3, c.c.)
- Falso in prospetto (art. 2623, co. 2, c. c.)
- Falsità nelle relazioni o nelle comunicazioni delle società di revisione (art. 2624, co. 1 e 2, c.c.)
- Impedito controllo (art. 2625, co. 2, c.c.)
- Indebita restituzione di conferimenti (art. 2626 c.c.)
- Illegale ripartizione degli utili e delle riserve (art. 2627 c.c.)
- Illecite operazioni sulle azioni o quote sociali o della società controllante (art. 2628 c.c.)
- Operazioni in pregiudizio dei creditori (art. 2629 c.c.)
- Omessa comunicazione del conflitto d'interessi (art. 2629-bis c.c.)
- Formazione fittizia del capitale (art. 2632 c.c.)
- Indebita ripartizione dei beni sociali da parte dei liquidatori (art. 2633 c.c.)
- Illecita influenza sull'assemblea (art. 2636 c.c.)
- Aggiotaggio (art. 2637 c.c.)
- Ostacolo all'esercizio delle funzioni delle autorità pubbliche di vigilanza (art. 2638, co. 1 e 2, c.c.)

i) Reati con finalità di terrorismo o di eversione dell'ordine democratico previsti dal codice penale e dalle leggi speciali (art. 25-*quater*, D.Lgs. 231/01)**j) Pratiche di mutilazione degli organi genitali femminili (art. 25-*quarter*.1, D.Lgs. 231/01)**

- Pratiche di mutilazione degli organi genitali femminili (art. 583-bis c.p.)

k) Delitti contro la personalità individuale (art. 25-*quinquies*, D.Lgs. 231/01)

- Riduzione o mantenimento in schiavitù o in servitù (art. 600 c.p.)
- Prostituzione minorile (art. 600-bis c.p.)
- Pornografia minorile (art. 600-ter c.p.)
- Detenzione di materiale pornografico (art. 600-*quater*)

- Pornografia virtuale (art. 600-*quater*.1 c.p.)
- Iniziative turistiche volte allo sfruttamento della prostituzione minorile (art. 600-*quinqües* c.p.)
- Tratta di persone (art. 601 c.p.)
- Acquisto e alienazione di schiavi (art. 602 c.p.)

l) Reati di abusi di mercato (art. 25-*sexies*, D.Lgs. 231/01)

- k) Abuso di informazioni privilegiate (D.Lgs. 24.2.1998, n. 58, art. 184)
- l) Manipolazione del mercato (D.Lgs. 24.2.1998, n. 58, art. 185)

m) Reati di omicidio colposo e lesioni colpose gravi o gravissime, commessi con violazione delle norme sulla tutela della salute e sicurezza sul lavoro (art. 25-*septies*, D.Lgs. 231/01)

- Omicidio colposo (art. 589 c.p.)
- Lesioni personali colpose (art. 590, co. 3, c.p.)

n) Ricettazione, riciclaggio e impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita (art. 25-*octies*, D.Lgs. 231/01)

- Ricettazione (art. 648 c.p.)
- Riciclaggio (art. 648-*bis* c.p.)
- Impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita (art. 648-*ter* c.p.)

o) Delitti in materia di violazione del diritto d'autore (art. 25-*novies*, D.Lgs. n. 231/2001)

- Messa a disposizione del pubblico in un sistema di reti telematiche, mediante connessioni di qualsiasi genere, e senza averne diritto di un'opera o di parte di un'opera dell'ingegno protetta (art. 171, co. 1, lett *a-bis*), L. 633/1941)
- Reato di cui al punto precedente commesso su un'opera altrui non destinata alla pubblicità, ovvero con usurpazione della paternità dell'opera, ovvero con deformazione, mutilazione o altra modificazione dell'opera stessa, qualora ne risulti offeso l'onore o la reputazione dell'autore (art. 171, co. 3, L. 633/1941)
- Abusiva duplicazione, per trarne profitto, di programmi per elaboratore; importazione, distribuzione, vendita, detenzione a scopo commerciale o imprenditoriale ovvero concessione in locazione di programmi contenuti in supporti non contrassegnati dalla SIAE; predisposizione di mezzi per consentire o facilitare la rimozione arbitraria o l'elusione funzionale di dispositivi di protezione di programmi per elaboratori (art. 171-*bis*, co. 1, L. 633/1941)
- Riproduzione su supporti non contrassegnati SIAE, trasferimento su altro supporto, distribuzione, comunicazione, presentazione o dimostrazione in pubblico, del contenuto di una banca dati al fine di trarne profitto; estrazione o reimpiego della banca dati in violazione delle disposizioni sui diritti del costituente e dell'utente di una banca dati; distribuzione, vendita o concessione in locazione di banche di dati (art. 171-*bis*, co. 2, L. 633/1941)

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 61 di 127
		24/02/2012	

- Reati commessi a fini di lucro, per uso non personale, e caratterizzati da una delle seguenti condotte descritte all'art. 171-ter, comma 1, L. 633/1941:
 - abusiva duplicazione, riproduzione, trasmissione o diffusione in pubblico con qualsiasi procedimento, in tutto o in parte, di opere dell'ingegno destinate al circuito televisivo, cinematografico, della vendita o del noleggio, di dischi, nastri o supporti analoghi ovvero di ogni altro supporto contenente fonogrammi o videogrammi di opere musicali, cinematografiche o audiovisive assimilate o sequenze di immagini in movimento (lett. a)
 - abusiva riproduzione, trasmissione o diffusione in pubblico con qualsiasi procedimento, di opere o parti di opere letterarie, drammatiche, scientifiche o didattiche, musicali o drammatico-musicali, multimediali, anche se inserite in opere collettive o composite o banche dati (lett. b)
 - introduzione nel territorio dello Stato, detenzione per la vendita o la distribuzione, distribuzione, messa in commercio, concessione in noleggio o cessione a qualsiasi titolo, proiezione in pubblico, trasmissione a mezzo televisione con qualsiasi procedimento, trasmissione a mezzo radio, delle duplicazioni o riproduzioni abusive di cui alle lettere a) e b) senza aver concorso nella duplicazione o riproduzione (lett. c)
 - detenzione per la vendita o la distribuzione, messa in commercio, vendita, noleggio, cessione a qualsiasi titolo, proiezione in pubblico, trasmissione a mezzo radio o televisione con qualsiasi procedimento, di videocassette, musicassette, qualsiasi supporto contenente fonogrammi o videogrammi di opere musicali, cinematografiche o audiovisive o sequenze di immagini in movimento, o altro supporto per il quale è prescritta l'apposizione del contrassegno SIAE, privi del contrassegno medesimo o dotati di contrassegno contraffatto o alterato (lett. d)
 - ritrasmissione o diffusione con qualsiasi mezzo di un servizio criptato ricevuto per mezzo di apparati o parti di apparati atti alla decodificazione di trasmissioni ad accesso condizionato, in assenza di accordo con il legittimo distributore (lett. e)
 - introduzione nel territorio dello Stato, detenzione per la vendita o la distribuzione, distribuzione, vendita, concessione in noleggio, cessione a qualsiasi titolo, promozione commerciale, installazione di dispositivi o elementi di decodificazione speciale che consentono l'accesso a un servizio criptato senza il pagamento del canone dovuto (lett. f)
 - fabbricazione, importazione, distribuzione, vendita, noleggio, cessione a qualsiasi titolo, pubblicizzazione per la vendita o il noleggio, o detenzione per scopi commerciali, di attrezzature, prodotti o componenti ovvero prestazione di servizi aventi impiego commerciale o prevalente finalità di eludere efficaci misure tecnologiche di protezione ovvero progettati, prodotti, adattati o realizzati con la finalità di rendere possibile o facilitare l'elusione di tali misure (lett. f-bis)
 - abusiva rimozione o alterazione di informazioni elettroniche sul regime dei diritti di cui all'articolo 102-quinquies, ovvero distribuzione, importazione a fini di distribuzione, diffusione per radio o per televisione, comunicazione o messa a disposizione del pubblico di opere o altri materiali protetti dai quali siano state rimosse o alterate le informazioni elettroniche stesse (lett. h).
- Reati caratterizzati da una delle seguenti condotte descritte all'art. 171-ter, comma 2, L. 633/1941

- riproduzione, duplicazione, trasmissione o diffusione abusiva, vendita o commercio, cessione a qualsiasi titolo o importazione abusiva di oltre 50 copie o esemplari di opere tutelate dal diritto d'autore e da diritti connessi (lett. a)
- immissione a fini di lucro in un sistema di reti telematiche, mediante connessioni di qualsiasi genere, di un'opera o parte di un'opera dell'ingegno protetta dal diritto d'autore, in violazione del diritto esclusivo di comunicazione al pubblico spettante all'autore (lett. a-bis)
- realizzazione delle condotte previste dall'art. 171-ter, co. 1, L. 633/1941, da parte di chiunque eserciti in forma imprenditoriale attività di riproduzione, distribuzione, vendita o commercializzazione, ovvero importazione di opere tutelate dal diritto d'autore e da diritti connessi (lett. b)
- promozione od organizzazione delle attività illecite di cui all'art. 171-ter, co. 1, L. 633/1941 (lett. c)
- Mancata comunicazione alla SIAE dei dati di identificazione dei supporti non soggetti al contrassegno, da parte di produttori o importatori di tali supporti, ovvero falsa dichiarazione circa l'assolvimento degli obblighi sul contrassegno (art. 171-septies, L. 633/1941)
- Fraudolenta produzione, vendita, importazione, promozione, installazione, modifica, utilizzo per uso pubblico e privato di apparati o parti di apparati atti alla decodificazione di trasmissioni audiovisive ad accesso condizionato effettuate via etere, via satellite, via cavo, in forma sia analogica sia digitale (art. 171-octies, L. 633/1941)

p) Induzione a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci all'autorità giudiziaria (art. 25-decies, D.Lgs. 231/01)

- Induzione a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci all'autorità giudiziaria (art. 377-bis c.p.)

q) Reati ambientali (art. 25-undecies, D.Lgs. n. 231/01)

- Reati previsti dal Codice penale
 - Uccisione, distruzione, cattura, prelievo, detenzione di esemplari di specie animali o vegetali selvatiche protette (art. 727-bis c.p.)
 - Distruzione o deterioramento di *habitat* all'interno di un sito protetto (art. 733-bis c.p.)
- Reati previsti dal Codice dell'Ambiente di cui al D.Lgs. 3 aprile 2006, n. 152
 - Inquinamento idrico (art. 137)
 - scarico non autorizzato (autorizzazione assente, sospesa o revocata) di acque reflue industriali contenenti sostanze pericolose (co. 2)
 - scarico di acque reflue industriali contenenti sostanze pericolose in violazione delle prescrizioni imposte con l'autorizzazione o da autorità competenti (co. 3)
 - scarico di acque reflue industriali contenenti sostanze pericolose in violazione dei limiti tabellari o dei limiti più restrittivi fissati da Regioni o Province autonome o dall'Autorità competente (co. 5, primo e secondo periodo)

- violazione dei divieti di scarico sul suolo, nelle acque sotterranee e nel sottosuolo (co. 11)
- scarico in mare da parte di navi o aeromobili di sostanze o materiali di cui è vietato lo sversamento, salvo in quantità minime e autorizzato da autorità competente (co. 13)
- Gestione di rifiuti non autorizzata (art. 256)
 - raccolta, trasporto, recupero, smaltimento, commercio e intermediazione di rifiuti, non pericolosi e pericolosi, in mancanza della prescritta autorizzazione, iscrizione o comunicazione (art. 256, co. 1, lett. a) e b)
 - __realizzazione o gestione di una discarica non autorizzata (art. 256, co. 3, primo periodo)
 - __realizzazione o gestione di discarica non autorizzata destinata, anche in parte, allo smaltimento di rifiuti pericolosi (art. 256, co. 3, secondo periodo)
 - __attività non consentite di miscelazione di rifiuti (art. 256, co. 5)
 - __deposito temporaneo presso il luogo di produzione di rifiuti sanitari pericolosi (art. 256, co. 6)
- Siti contaminati (art. 257)
 - inquinamento del suolo, del sottosuolo, delle acque superficiali e delle acque sotterranee con il superamento delle concentrazioni soglia di rischio (sempre che non si provveda a bonifica, in conformità al progetto approvato dall'autorità competente) e omissione della relativa comunicazione agli enti competenti (co. 1 e 2). La condotta di inquinamento di cui al co. 2 è aggravata dall'utilizzo di sostanze pericolose.
- Falsificazioni e utilizzo di certificati di analisi di rifiuti falsi (artt. 258 e 260-bis)
 - predisposizione di un certificato di analisi dei rifiuti falso (per quanto riguarda le informazioni relative a natura, composizione e caratteristiche chimico-fisiche dei rifiuti) e uso di un certificato falso durante il trasporto (art. 258, co. 4, secondo periodo)
 - predisposizione di un certificato di analisi di rifiuti falso, utilizzato nell'ambito del sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti - SISTRI; inserimento di un certificato falso nei dati da fornire ai fini della tracciabilità dei rifiuti (art. 260-bis, co. 6)
 - trasporto di rifiuti pericolosi senza copia cartacea della scheda SISTRI – Area movimentazione o del certificato analitico dei rifiuti, nonché uso di un certificato di analisi contenente false indicazioni circa i rifiuti trasportati in ambito SISTRI (art. 260-bis, co. 6 e 7, secondo e terzo periodo)
 - trasporto di rifiuti con copia cartacea della scheda SISTRI – Area movimentazione fraudolentemente alterata (art. 260-bis, co. 8, primo e secondo periodo). La condotta di cui al co. 8, secondo periodo, è aggravata se riguarda rifiuti pericolosi
- Traffico illecito di rifiuti (artt. 259 e 260)
 - spedizione di rifiuti costituente traffico illecito (art. 259, co. 1). La condotta è aggravata se riguarda rifiuti pericolosi
 - attività organizzate, mediante più operazioni e allestimento di mezzi e attività continuative, per il traffico illecito di rifiuti (art. 260). Delitto, caratterizzato da dolo specifico di ingiusto profitto e pluralità di condotte rilevanti (cessione, ricezione, trasporto, esportazione, importazione o

gestione abusiva di ingenti quantitativi di rifiuti). La pena è aggravata in caso di rifiuti ad alta radioattività (co. 2)

- Inquinamento atmosferico (art. 279)
 - violazione, nell'esercizio di uno stabilimento, dei valori limite di emissione o delle prescrizioni stabiliti dall'autorizzazione, dai piani e programmi o dalla normativa, ovvero dall'autorità competente, che determini anche il superamento dei valori limite di qualità dell'aria previsti dalla vigente normativa (co. 5)
- Reati previsti dalla Legge 7 febbraio 1992, n. 150 in materia di commercio internazionale di esemplari di flora e fauna in via di estinzione e detenzione animali pericolosi
 - importazione, esportazione, trasporto e utilizzo illeciti di specie animali (in assenza di valido certificato o licenza, o in contrasto con le prescrizioni dettate da tali provvedimenti); detenzione, utilizzo per scopi di lucro, acquisto, vendita ed esposizione per la vendita o per fini commerciali di esemplari senza la prescritta documentazione; commercio illecito di piante riprodotte artificialmente (art. 1, co. 1 e 2 e art. 2, co. 1 e 2)
Le condotte di cui agli artt. 1, co. 2, e 2, co. 2, sono aggravate nel caso di recidiva e di reato commesso nell'esercizio di attività di impresa.
 - falsificazione o alterazione di certificati e licenze; notifiche, comunicazioni o dichiarazioni false o alterate al fine di acquisire un certificato o una licenza; uso di certificati e licenze falsi o alterati per l'importazione di animali (art. 3-bis, co. 1)
 - detenzione di esemplari vivi di mammiferi e rettili di specie selvatica o riprodotti in cattività, che costituiscano pericolo per la salute e per l'incolumità pubblica (art. 6, co. 4)
- Reati previsti dalla Legge 28 dicembre 1993, n. 549, in materia di tutela dell'ozono stratosferico e dell'ambiente
 - Inquinamento dell'ozono: violazione delle disposizioni che prevedono la cessazione e la riduzione dell'impiego (produzione, utilizzazione, commercializzazione, importazione ed esportazione) di sostanze nocive per lo strato di ozono (art. 3, co. 6)
- Reati previsti dal D.Lgs. 6 novembre 2007, n. 202, in materia di inquinamento dell'ambiente marino provocato da navi
 - sversamento colposo in mare da navi di sostanze inquinanti (art. 9, co. 1 e 2)
 - sversamento doloso in mare da navi di sostanze inquinanti (art. 8, co. 1 e 2)
Le condotte di cui agli artt. 8, co. 2 e 9, co. 2 sono aggravate nel caso in cui la violazione provochi danni permanenti o di particolare gravità alla qualità delle acque, a specie animali o vegetali o a parti di queste

r) Reati transnazionali (Legge 16 marzo 2006, n. 146, artt. 3 e 10)

L'art. 3 della Legge definisce reato transnazionale il reato punito con la pena della reclusione non inferiore nel massimo a quattro anni, qualora sia coinvolto un gruppo criminale organizzato, nonché:

- ✚ sia commesso in più di uno Stato; ovvero sia commesso in uno Stato, ma una parte sostanziale della sua preparazione, pianificazione, direzione o controllo avvenga in un altro Stato; ovvero sia commesso in uno Stato, ma in esso sia implicato un gruppo criminale organizzato impegnato in attività criminali in più di uno Stato; ovvero sia commesso in uno Stato ma abbia effetti sostanziali in un altro Stato.
- Associazione per delinquere (art. 416 c.p.)
- Associazione di tipo mafioso (art. 416-*bis* c.p.)
- Associazione per delinquere finalizzata al contrabbando di tabacchi lavorati esteri (art. 291-*quater* del testo unico di cui al DPR 23 gennaio 1973, n. 43)
- Associazione finalizzata al traffico illecito di sostanze stupefacenti o psicotrope (art. 74, DPR 9 ottobre 1990, n. 309)
- Disposizioni contro le immigrazioni clandestine (art. 12, co. 3, 3-*bis*, 3-*ter* e 5, del testo unico di cui al decreto legislativo 25 luglio 1998, n. 286)
- Induzione a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci all'autorità giudiziaria (art. 377-*bis* c.p.)
- Favoreggiamento personale (art. 378 c.p.)

All'esito dell'attività di risk assessment condotta ai fini del D.Lgs. 231/2001 è emerso che i Processi Sensibili nei confronti della Pubblica Amministrazione possono essere così sintetizzati:

- richiesta, gestione e rendicontazione di contributi pubblici/premi comunitari specifici dell'attività svolta dalla Società e altre forme di finanziamento pubblico;
- gestione rapporti con la Pubblica Amministrazione per l'ottenimento di licenze o autorizzazioni amministrative finalizzate alla valorizzazione del territorio.
- gestione dei rapporti con la Pubblica amministrazione in merito a ispezioni da parte della pubblica autorità;
- erogazione di beni e servizi;
- gestione delle attività amministrative e redazione del bilancio;
- procedimenti giudiziali ed arbitrali;
- adempimenti relativi ad attività di carattere ambientale e in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

Sono stati individuati anche processi strumentali, nel senso che, pur non essendo direttamente esposti al rischio reato, si potrebbero, nel loro ambito, creare le condizioni strumentali per la commissione dei reati previsti dal Decreto legislativo 231/2001 (ad es.: finanza dispositiva; selezione ed assunzione del personale; gestione delle consulenze; gestione dell'omaggistica, ecc.):

- finanza dispositiva;
- accordi transattivi;
- acquisti di beni e servizi;
- selezione ed assunzione del personale;
- consulenze e prestazioni professionali;
- sponsorizzazioni, liberalità e no profit.

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 66 di 127
		24/02/2012	

5.4.3 Prescrizioni legali e requisiti di tipo cogente

La **IRECO s.r.l.**, coerentemente col proprio impegno al rispetto delle prescrizioni, ha emesso la **PRO 19 Gestione Prescrizioni**; tale documento descrive le modalità operative per la gestione e la valutazione periodica del rispetto delle prescrizioni legali ed altre prescrizioni applicabili.

La gestione delle prescrizioni legislative viene condotta in diversi step:

- Valutazione degli aggiornamenti legislativi;
- Valutazione dell'applicabilità;
- Identificazione delle prescrizioni applicabili;
- Raccolta dei riferimenti;
 - Identificazione delle Leggi (**MOD 19 01 Elenco Leggi, norme e autorizzazioni**);
 - Identificazione delle Norme (**MOD 19 01 Elenco Leggi, norme e autorizzazioni**);
 - Identificazione delle Autorizzazioni (**MOD 19 01 Elenco Leggi, norme e autorizzazioni**);
 - Aggiornamento delle check-list utilizzate per la valutazione del rispetto delle prescrizioni
- Pianificazione degli adempimenti legislativi (**MOD 19 02 Pianificazione adempimenti**).

Il **RGI** è responsabile per l'identificazione, la raccolta, la selezione, la conservazione e l'aggiornamento della legislazione rilevante per l'azienda e la diffusione delle informazioni agli interessati.

Successivamente alla fase di identificazione delle prescrizioni applicabili, l'azienda provvede a monitorarne costantemente la conformità. Le modalità di gestione delle attività sopracitate sono riportate nella **PRO 19 Gestione Prescrizioni**. Ai requisiti così definiti devono rispondere procedure di lavoro e/o interventi tecnologici che garantiscano il rispetto dei decreti autorizzativi in campo ambientale, di sicurezza aziendale.

Per valutare gli aggiornamenti legislativi introdotti ed applicabili alle attività svolte dalla **IRECO s.r.l.**, ma anche per renderli facilmente disponibili a tutti gli interessati, ed in particolare a **RGI**, un ruolo fondamentale svolgono gli abbonamenti telematici sottoscritti con banche dati aggiornate in tempo reale, e l'utilizzo di supporti informatici e motori di ricerca che ne permettano una facile consultazione.

Il **RGI**, sulla base delle prescrizioni generali applicabili all'azienda, degli aspetti ambientali e rischi per i lavoratori individuati, predispone il **MOD 19 02 Pianificazione Adempimenti** includendo tutte le prescrizioni individuate e le frequenze con la quale devono essere effettuate. Le attività richieste dalle prescrizioni legislative condotte dai vari **RdF** sotto la supervisione del **DT**, riguardano diversi aspetti; per le prescrizioni che richiedono un controllo di tipo analitico la **IRECO s.r.l.** si affida ad un laboratorio accreditato, secondo quanto previsto dalla **IST 18 01 Gestione Attività Analitiche**.

5.4.4 Identificazione e valutazione degli aspetti ambientali

Innanzitutto **RGI** procede con l'esame del livello di conformità alle leggi o a regolamenti cui la **IRECO s.r.l.** aderisce per individuare gli aspetti rilevanti per l'ambiente che richiedono azioni correttive immediate o urgenti a causa della loro non conformità e che in funzione di ciò vengono automaticamente ed univocamente classificati come significativi e prioritari.

Successivamente il procedimento di identificazione degli aspetti ambientali viene condotto da **RGI** con il supporto dei **RdF**, secondo quanto descritto nella **PRO 16 Identificazione e Valutazione Aspetti Ambientali**.

Il procedimento di identificazione consiste nel considerare tutte le attività, i processi aziendali diretti ed indiretti, i prodotti della **IRECO s.r.l.** per individuare quelli che hanno o possono avere aspetti ambientali significativi.

E' compito di ciascun **RdF** procedere all'identificazione degli aspetti ambientali correlati alle aree di attività di propria competenza, mediante la compilazione dell'opportuna documentazione prevista dalla **PRO 16 Identificazione e Valutazione Aspetti Ambientali** e distribuita dal **RGI**.

RGI ha il compito di mantenere aggiornato il procedimento, provvedendo all'identificazione degli aspetti ambientali correlati ad eventuali modifiche alle attività, prodotti e servizi della **IRECO s.r.l.** (es. impiego di nuove materie prime, sviluppo di nuovi prodotti, modifiche ai processi produttivi), dandone segnalazione ad **RGI**. La procedura considera i possibili effetti sull'ambiente derivanti o potenzialmente derivanti da:

- condizioni operative normali;
- condizioni anormali (es. avvio/arresto dei mezzi e della apparecchiature, manutenzione programmata/non programmata);
- situazioni potenziali di emergenza (es. incidenti).

Il procedimento di valutazione consiste nella formulazione e nell'applicazione di criteri di priorità degli aspetti identificati, allo scopo della successiva definizione degli obiettivi e dei traguardi ambientali, in linea con quanto definito a livello di Politica Integrata (**PI**).

5.4.5 Identificazione, valutazione e controllo dei rischi

Analogamente a quanto definito per gli aspetti ambientali, **RSPP**, procede con l'esame del livello di conformità alle leggi o a regolamenti cui la **IRECO s.r.l.** aderisce per individuare gli aspetti rilevanti per la sicurezza che richiedono azioni correttive immediate o urgenti a causa della loro non conformità e che in funzione di ciò vengono automaticamente ed univocamente classificati come significativi e prioritari.

Fermo restando il rispetto di quanto previsto a norma di legge, **RSPP** conduce periodicamente una valutazione dei rischi sulla base di una metodologia che consente:

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 68 di 127
		24/02/2012	

- l'identificazione dei rischi per la sicurezza nelle varie fasi del processo produttivo;
- la loro suddivisione in condizioni di attività normali, di picco (non routine) e di emergenza;
- la loro valutazione sulla base di criteri di probabilità e gravità;
- la loro classificazione in funzione delle azioni da intraprendere per eliminare o ridurre i rischi residui e, in ogni caso, di garantire un'efficace gestione della sicurezza in azienda e per ogni aspetto di propria pertinenza.

Il **Documento di valutazione dei rischi**, oggetto di analisi della **DIRE** in sede di riesame del SGI, è il risultato della valutazione dei rischi e riporta:

- le prescrizioni di legge applicabili nonché ogni altro documento interno all'organizzazione necessario a garantire il soddisfacimento dei requisiti previsti dalla norma BS OHSAS 18001:2007;
- l'identificazione dei rischi in funzione degli aspetti di sicurezza individuati;
- l'esame della gestione della sicurezza nel periodo precedente;
- la valutazione dell'esperienza derivante dagli infortuni, incidenti e mancati - incidenti occorsi in passato.

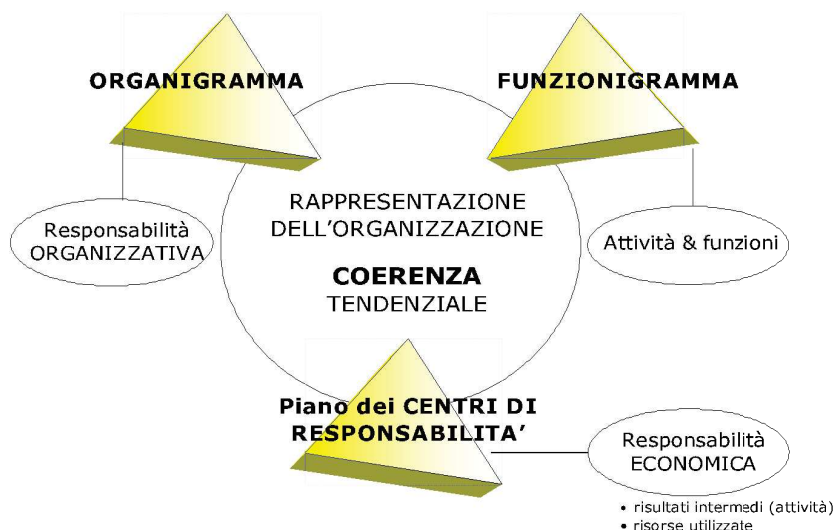
La valutazione dei rischi così condotta è ripetuta, almeno per le parti che si ritiene necessario, in funzione di progressi tecnologici, modifiche di norme o di regole tecniche, modifiche dei processi produttivi a seguito dell'introduzione di nuove macchine/apparecchi, nuovi parametri o nuove modalità di conduzione delle attività, introduzione di nuove sostanze o variazione della relativa classificazione ai sensi di legge, cambiamenti nelle disposizioni di lavoro o mutamenti organizzativi, non conformità od anomalie riscontrate durante verifiche ispettive interne, azioni e piani decisi in sede di riesame da parte della **DIRE**.

La **DIRE** approva il documento di valutazione dei rischi art. 28 del D.Lgs. 81/08, lo distribuisce alle funzioni aziendali che ritiene opportune e lo tiene a disposizione degli organismi di controllo. La procedura di riferimento è la **PRO 20 Adempimenti Sicurezza**.

5.5 Responsabilità, ruoli, autorità e comunicazione

5.5.1 Responsabilità e autorità

Tutti i processi aventi influenza sulla Qualità, Sicurezza e Ambiente sono governati da procedure che definiscono le responsabilità nell'ambito del processo descritto.



La struttura organizzativa della **IRECO s.r.l.** è rappresentata graficamente nell'organigramma in **Allegato 02 MI Organigramma**, mentre nell'**Allegato 03 MI Mansionario** sono definite le responsabilità, l'autorità e le mansioni nell'ambito delle singole aree, con particolare riguardo a quelle che hanno rilevanza sulla qualità dei processi e dei servizi erogati.

La struttura organizzativa della **IRECO s.r.l.**, prevede un Direttore Tecnico (**DT**) che è responsabile della gestione operativa e risponde alla **DIRE**. La struttura dei servizi prevede inoltre Responsabili che garantiscono il soddisfacimento delle esigenze provenienti dall'area Produzione, l'espletazione degli adempimenti amministrativi, finanziari, commerciali, tecnici, gestionali ed organizzativi propri di uffici centrali.

I compiti e le responsabilità dei ruoli aventi diretta influenza sulle attività produttive sono, come detto, riportati nell'**Allegato 03 MI Mansionario**; si precisa che alcune figure professionali possono essere assegnate o no in funzione delle dimensioni, della criticità e delle specifiche esigenze delle commesse.

Le responsabilità funzionali connesse con le principali attività sono illustrate nell'**Allegato 03 MI Mansionario**, in essa vengono identificate le responsabilità per ogni attività di **IRECO s.r.l.**.

5.5.2 Rappresentante della direzione

La **DIRE** della **IRECO s.r.l.** ha designato il **RGI (Allegato 06 MI Nomina Rappresentante della Direzione)** quale rappresentante della Direzione (in quanto membro della struttura direzionale aziendale) per la Gestione del Sistema Qualità, Sicurezza e Ambiente e gli ha attribuito la responsabilità e l'autorità per:

- Assicurare che i processi necessari per il sistema di gestione integrata siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati;
- Assicurare la promozione della consapevolezza della rilevanza e della importanza del **SGI** quale riferimento per assicurare la soddisfazione del cliente e delle parti interessate;

- Assicurare la conformità del Sistema Integrato agli standard di riferimento (UNI EN ISO 9001:2008, UNI EN ISO 14001:2004, BS OHSAS 18001:2007);
- Informare il vertice aziendale sullo stato di funzionamento del Sistema;
- Promuovere la consapevolezza dell'importanza di soddisfare le esigenze delle altre parti interessate, e in particolare dei clienti;
- Diffondere la cultura della qualità all'interno della struttura;
- sottoscrivere annualmente la Dichiarazione ambientale che dovrà essere diffusa all'esterno;
- Riferire all'alta direzione sulle prestazioni del Sistema attraverso rapporti redatti sulla base di dati provenienti da misurazioni, controlli, questionari di soddisfazione, azioni correttive e preventive;
- Proporre azioni di miglioramento.

5.5.3 Comunicazione, partecipazione e consultazione

5.5.3.1 Comunicazione interna

La comunicazione, intesa come sistema strutturato di gestione del flusso di informazioni, è un impegno e uno strumento che la Direzione della **IRECO s.r.l.** adotta non solo verso i propri Clienti, ma anche verso l'interno: il **SGI** ha quindi definito con chiarezza tutti i *flussi informativi* e i supporti su cui viaggiano le informazioni (cartaceo o informatico) e stabilito appropriati processi di comunicazione interna.

I flussi informativi hanno un duplice scopo:

- diffusione bidirezionale delle informazioni operative che fanno funzionare i processi;
- diffusione di ritorno dei risultati delle attività dei processi e delle attività di gestione del SGI nel suo insieme (non conformità, azioni correttive e preventive, gestione dei fornitori ecc.), nonché riguardante l'efficacia del SGI stesso.

Il primo sistema è anche detto *flusso informativo orizzontale* (tra funzioni e processi che cooperano ed interagiscono); il secondo (*flusso verticale*) mantiene aggiornate le funzioni di controllo, direzione e amministrazione sui risultati della gestione.

Il responsabile del processo di comunicazione interna è il **DT**.

Elementi in **ingresso** del processo di comunicazione interna sono:

- flussi informativi relativi al normale svolgimento delle procedure del **SGI** (invio di moduli);
- comunicazioni destinate al personale (es. risposte alle richieste, esiti di audit, modifiche al sistema di gestione integrato, ecc.);
- le comunicazioni al personale interessato possono riguardare anche gli esiti dei monitoraggi interni, degli audit, dei riesami, eventuali informazioni ed aggiornamenti relativi al **SGI**;

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 71 di 127
		24/02/2012	

- segnalazioni provenienti dal personale (es. situazioni non conformi, problemi, richieste, suggerimenti, ecc.).

Elementi in **uscita** del processo di comunicazione interna sono:

- conoscenza di problemi interni e problematiche del cliente;
- comunicazioni del personale, risposte al personale;
- verbali di riunioni;
- rapporti su indagini periodiche sul personale.

Tali elementi in uscita sono a loro volta elementi in ingresso del processo di riesame della direzione. La comunicazione interna è garantita da **RGI** ed è gestita, nell'ambito di **IRECO s.r.l.**, mediante:

- riunioni;
- incontri di formazione;
- divulgazione di informazioni relative all'assetto organizzativo dell'azienda e sue modifiche;
- divulgazione di documentazione di specifico interesse;
- diffusione di comunicazioni relative ai risultati dell'attività;
- comunicazione scritta per inoltrare ai singoli interessati di comunicazioni relative ad argomenti di particolare importanza;
- impiego della rete internet per la diffusione di informazioni/documenti/comunicazioni di carattere operativo;
- bacheca per comunicazioni di carattere generale.

Le comunicazioni pervenute dal personale vengono analizzate dal **RGI** che, in caso di argomento complesso, consulta il **DIRE**; successivamente decidono in merito e se necessario il **RGI** elabora una risposta scritta e la consegna a colui che ha effettuato la comunicazione.

Tutti i documenti relativi alla comunicazione interna (verbali di riunioni, rapporti su indagini periodiche sul personale, ecc..) sono gestiti e conservati dal **RGI**.

5.5.3.2 Comunicazione esterna

Il **RGI** provvede a ricevere, registrare e fornire adeguate risposte ad ogni comunicazione proveniente dall'esterno secondo quanto previsto dalla **PRO 09 Gestione delle Comunicazioni**.

La **IRECO s.r.l.** stabilisce che le richieste provenienti dall'esterno volte ad ottenere informazioni e delucidazioni relativamente ai propri aspetti ambientali e di sicurezza vengono esaminate dal **RGI**, comunicate alla **DIRE**, che decide circa la natura della risposta da fornire.

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 72 di 127
		24/02/2012	

La **IRECO s.r.l.**, inoltre, trasmette, agli esterni operanti in azienda, le informazioni necessarie alla comprensione degli aspetti ambientali e della sicurezza; in questo senso è prevista la divulgazione della Politica Aziendale e di tutti i documenti atti a far percepire al fornitore, cliente, etc, l'entità del processo produttivo, degli aspetti ambientali e dei rischi ad esso associati.

La **IRECO s.r.l.**, ha deciso di non comunicare all'esterno informazioni relative ai propri aspetti ambientali (come previsto dal punto 4.4.3 della norma UNI EN ISO 14001:2004).

5.6 Riesame della direzione

5.6.1 Generalità

L'evoluzione del contesto in cui la **IRECO s.r.l.** opera, l'impegno verso il miglioramento continuo o eventuali risultanze degli audit di sistema implicano il periodico riesame del proprio **SGI** da parte della direzione, allo scopo di valutarne l'adeguatezza e l'efficacia nel tempo. La **IRECO s.r.l.** stabilisce che il riesame della direzione venga condotto annualmente. E' inoltre possibile procedere al riesame a seguito del verificarsi di particolari situazioni o esigenze (es. modifiche organizzative, modifiche ai processi, mutamenti legislativi, ecc.): in tali casi è compito del **RGI** valutare ed eventualmente stabilire tempi e modalità del riesame.

DIRE è responsabile per la conduzione del riesame della direzione e per la decisione relativa ad eventuali altri riesami. Il **RGI** ha il compito di fornire al **DIRE** tutta la documentazione necessaria alla conduzione dello stesso. Le modalità operative per la conduzione del riesame della direzione vengono illustrate nella **PRO 03 Riesame della Direzione**.

Il **RGI**, successivamente all'esame dei documenti e delle informazioni sullo stato del Sistema di Gestione, procede a valutare l'adeguatezza della politica e degli obiettivi alla luce, tra gli altri elementi, di:

- cambiamenti legislativi;
- cambiamenti a livello di prodotti o processi produttivi dell'azienda;
- innovazioni tecnologiche;
- mutamenti dei mercati;
- mutamenti nelle attese e nelle richieste delle parti interessate.

Il **RGI** identifica le possibili modifiche alla politica ed agli obiettivi e le relative azioni connesse, sottoponendo poi tali cambiamenti all'approvazione della **DIRE**. Il riesame della direzione viene registrato nel **MOD 03 01 Rapporto Riesame della Direzione** e conservato dal **RGI**.

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 73 di 127
		24/02/2012	

5.6.2 Elementi in ingresso per il riesame

Il riesame del **SGI** viene effettuato sulla base di:

- Precedenti riesami;
- Reclami dei Clienti (numero, tipo statistiche);
- Richieste avanzate dai Clienti, tipo di richiesta e tempo di risposta;
- Risultati delle verifiche interne del **SGI**, cioè le aree verificate, le carenze riscontrate, le azioni correttive implementate e concluse, quelle in corso e quelle ancora da implementare;
- Misurazioni della soddisfazione dei Clienti;
- Costi del Sistema di Gestione Integrata;
- Formazione e Addestramento al personale;
- Aspetti ambientali;
- Aspetti di sicurezza sul posto di lavoro;
- Conformità legislativa;
- Politica integrata;
- Osservazioni, indicazioni, non conformità eventualmente rilevate dall'Organismo di Certificazione durante le visite di sorveglianza;
- Prestazioni dei Fornitori;
- Opportunità di miglioramento;
- l'eventuale commissione di un reato;
- le risultanze di Audit precedenti condotti sia dall'Organo di Vigilanza che da soggetti esterni indipendenti;
- l'analisi dei rischi nella sua revisione più aggiornata ed in quella immediatamente precedente;
- le relazioni dell'Organo di Vigilanza;
- modifiche della normativa vigente;
- informazioni circa anomalie o atipicità riscontrate a tutti i livelli nello svolgimento delle normali attività con particolare riguardo a quelle che configurano comportamenti difforni dal Codice Etico o dalle disposizioni del **SGRA** in generale;
- eventuali segnalazioni da terze parti esterne;
- stato delle azioni correttive e preventive;
- azioni derivanti da precedenti riesami della Direzione;
- modifiche organizzative che potrebbero avere effetti sul SGRA;
- raccomandazioni per il Miglioramento.

5.6.3 Elementi in uscita dal riesame

I risultati del riesame si focalizzano particolarmente su:

- Migliori prestazioni del **SGI** e dei servizi;
- Adeguatezza e pianificazione delle risorse;

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 74 di 127
		24/02/2012	

- Possibili modifiche alla politica integrata;
- Pianificazione delle attività del **SGI** (VI Interne, Formazione, Prove di emergenza, etc);
- Obiettivi Qualità, Ambiente e Sicurezza e relativa pianificazione;
- al raggiungimento dell'efficacia del **SGRA**;
- al miglioramento ed aggiornamento dei relativi processi in relazione ai requisiti del SGRA, con particolare riguardo all'analisi dei Rischi;
- alle esigenze di risorse.

I risultati del riesame sono indicati nel verbale ed eventuali non conformità rilevate, azioni correttive e preventive decise sono registrate negli appositi moduli.

SEZ. 6 GESTIONE DELLE RISORSE

Scopo della presente sezione è quello di descrivere come la **DIRE** della **IRECO s.r.l.** individua, impiega e gestisce le risorse necessarie per attuare e migliorare il SGI e ottenere la soddisfazione delle parti interessate.

La **DIRE** della **IRECO s.r.l.** ha la responsabilità di identificare:

- le risorse necessarie, considerando anche le esigenze di addestramento, la gestione, l'esecuzione e le verifiche delle attività lavorative e le verifiche ispettive interne;
- le risorse umane necessarie per stabilire e mantenere il Sistema di Gestione per la Responsabilità Amministrativa (**MOG**);
- il grado di competenza e consapevolezza del proprio ruolo e responsabilità per ogni unità aziendale;
- il grado di consapevolezza e comprensione degli aspetti normativi e dei rischi dei reati previsti dal DLgs 231/01.

6.1 Messa a disposizione delle risorse

Il **DIRE** ha messo a disposizione le risorse necessarie per attuare e migliorare i processi del SGI aziendale al fine di conseguire gli obiettivi di miglioramento continuo e di soddisfazione delle parti interessate.

Di seguito vengono prese in considerazione le seguenti categorie di risorse:

- Risorse umane;
- Infrastrutture;
- Ambiente di lavoro;
- Risorse finanziarie.

Il personale che svolge attività che influenzano la conformità ai requisiti del **MOG 231** deve essere competente sulla base di istruzione, formazione-addestramento, abilità ed esperienza appropriati.

6.2 Risorse umane

6.2.1 Generalità

DIRE ha attribuito le responsabilità relative al **SGI** per il personale che svolge attività che influenzano la conformità ai requisiti del prodotto, che deve essere competente sulla base di istruzione, formazione-addestramento, abilità ed esperienza appropriati.

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 76 di 127
		24/02/2012	

6.2.2 Competenze, formazione-addestramento e consapevolezza

La **DIRE**, nell'ambito dei propri obiettivi attuali e di sviluppo, ha individuato le competenze necessarie per il conseguimento dei risultati prefissati.

In particolare la **DIRE** ha:

- definito le modalità di selezione, la formazione continua e la pianificazione delle carriere;
- definito le responsabilità e autorità per le attività operative;
- individuato gli obiettivi individuali e di gruppo, valutandone i risultati;
- predisposto l'addestramento necessario per tale attività;
- valutato l'efficacia dell'addestramento.

La **DIRE** considera la formazione uno strumento essenziale per la crescita professionale dei dipendenti e per il miglioramento costante della qualità dei servizi erogati.

La **DIRE** della **IRECO s.r.l.** riconosce, come elemento trainante e presupposto per continui miglioramenti ambientali, la *partecipazione attiva del personale* (sia delle singole persone che dei loro rappresentanti). Tale partecipazione risulta essere una risorsa fondamentale per il miglioramento delle prestazioni aziendali.

Tutto il personale, a tutti i livelli aziendali, è costantemente coinvolto alle attività di formazione e di partecipazione al miglioramento delle prestazioni ambientali, attraverso:

- l'analisi ambientale iniziale, l'analisi della situazione attuale e il rilevamento e la verifica delle informazioni;
- l'istituzione e l'attuazione di un sistema di gestione ambientale e audit in grado di migliorare le prestazioni ambientali;
- responsabili di funzione incaricati di raccogliere informazioni e garantire la partecipazione del responsabile ambientale/rappresentanti della direzione, dei dipendenti e dei loro rappresentanti;
- gruppi di lavoro congiunti per il programma d'azione ambientale e l'audit ambientale;
- l'elaborazione delle dichiarazioni ambientali.

Le attività di addestramento e formazione sono gestite con la **PRO 02 Formazione e Addestramento**.

L'addestramento si ritiene parte integrante della formazione laddove richiesto per legge. L'istruzione è invece un'attività rivolta a far apprendere nozioni e tecniche con un insegnamento teorico o pratico.

Per il personale neo-assunto la formazione, sia per quanto riguarda l'SGI che per la formazione tecnica, viene effettuata entro e non oltre i 2 mesi dall'assunzione (come previsto dalla **PRO 02 Formazione e Addestramento**).

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 77 di 127
		24/02/2012	

6.2.2.1 *Addestramento sul sistema integrato*

L'addestramento del personale è un requisito fondamentale del SGI; esso deve essere attuato ai vari livelli ponendo particolare attenzione al personale di nuova assunzione e a quello adibito a nuovi incarichi.

Si considera fondamentale un'introduzione ai principi del SGI e un addestramento all'utilizzo dei documenti del SGI a tutto il personale neo-assunto, da effettuarsi entro e non oltre 2 mesi dall'assunzione (come previsto dalla **PRO 02 Formazione e Addestramento**).

Per quanto riguarda gli aspetti legati al processo produttivo, in funzione delle esigenze della sede operativa, possono svolgersi addestramenti specifici, per affiancamento, quali:

- a) utilizzo dei mezzi;
- b) utilizzo degli strumenti di misura;
- c) modalità di gestione dei programmi lavori, dei piani di controllo qualità, delle schede di controllo qualità, delle non conformità nonché della documentazione tecnica;
- d) uso di strumenti informatici, con particolare riferimento ai programmi applicativi in uso nella sede operativa.

6.2.2.2 *Addestramento sull'ambiente*

L'addestramento del personale viene effettuato con particolare riguardo agli aspetti ambientali rilevati in fase di identificazione e valutazione degli stessi.

Il personale viene informato relativamente agli aspetti ambientali significativi individuati nel proprio reparto, addestrato sulle attività da tenere sotto controllo e, come previsto dalla Norma ISO 14001:2004, reso consapevole delle conseguenze sull'ambiente di un comportamento che disattenda le procedure ed istruzioni di pertinenza dell'attività svolta dal singolo.

Il personale viene altresì istruito sulle modalità operative stabilite in fase di pianificazione del miglioramento degli aspetti ambientali significativi.

Il personale coinvolto è responsabile dell'attuazione delle azioni previste per il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento relativamente agli aspetti ambientali significativi.

6.2.2.3 *Addestramento sulla sicurezza*

Ai fini della prevenzione è necessario segnalare e descrivere ai lavoratori i rischi presenti nell'ambiente di lavoro e i provvedimenti attuati, compresi quelli specifici legati alla singola mansione, utilizzando vari strumenti tra i quali: la comunicazione orale e scritta e/o grafica, la cartellonistica.

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 78 di 127
		24/02/2012	

In generale l'informazione sui rischi connessi all'attività della **IRECO s.r.l.** è effettuata preventivamente all'inserimento del lavoratore nell'attività produttiva.

Per quanto riguarda le figure specifiche previste dal D.Lgs. 81/08, si precisa che:

- gli addetti e i responsabili dei servizi, interni o esterni, devono possedere le capacità e i requisiti professionali di cui all'articolo 32 D.Lgs. 81/2008, devono essere in numero sufficiente rispetto alle caratteristiche dell'azienda e disporre di mezzi e di tempo adeguati per lo svolgimento dei compiti loro assegnati.
- i rappresentanti per la sicurezza ricevono adeguata formazione in accordo con quanto concordato in sede di commissione paritetica;
- tutti i lavoratori sono istruiti sulle persone responsabili e sulle modalità di attivazione in caso di pericoli, rischi ed emergenze.

6.2.2.4 Formazione sul MOG 231

Sarà data ampia divulgazione, all'interno ed all'esterno della struttura dei principi contenuti nel "Modello 231". La Direzione predisporrà, con la consulenza dell'ODV, un efficace piano di comunicazione e formazione del Modello periodicamente aggiornato. Ai fini dell'efficacia del presente Modello, è obiettivo della **IRECO s.r.l.** garantire una corretta conoscenza, sia alle risorse già presenti che a quelle da inserire, delle regole di condotta contenute nel codice di comportamento.

Il sistema di informazione e formazione è supervisionato ed integrato direttamente dal servizio di supporto all'OdV e dal DT.

Riguardo al personale dipendente, le iniziative riguardo l'implementazione del Modello faranno riferimento a:

- **Comunicazione Iniziale:** All'attivazione di ciascun rapporto di lavoro, i dipendenti dovranno sottoscrivere specifica dichiarazione di impegno ad osservare il Modello con il relativo Codice di Comportamento. Nella PRO 02 Formazione e addestramento si riporta la Dichiarazione Periodica D.Lgs. 231 2001.
- **Formazione:** L'attività formativa finalizzata alla conoscenza della normativa sul 231/2001, sarà differenziata in ragione dei profili di professionalità interessati, del livello del rischio in base all'area in cui essi operano e dalla circostanza che assumono ruoli di responsabilità nella gestione dell'azienda.

Nella procedura **PRO 02 Formazione e addestramento** sono definiti chiaramente i compiti di ciascuna funzione coinvolta nell'intero processo riguardo alle politiche di gestione del personale, all'approvazione dei piani di formazione, alla selezione del personale, modalità di svolgimento della formazione. La formazione è documentata mediante gli strumenti di registrazione previsti nella procedura **PRO 02 Formazione e addestramento**.

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 79 di 127
		24/02/2012	

Per i servizi di Staff le attività formative sono rivolte ai soggetti titolari di importanti incarichi, soprattutto di carattere gestionale: Responsabile Acquisti, Ufficio Gare, Direzione amministrativa, Settore Contabilità e Bilancio, Rapporti con le banche. Nei confronti di tali soggetti è prevista una formazione basata su:

- Corsi esterni c/o docenti qualificati sui reati 231 da svolgere c/o le Associazioni di Categoria, per il trasferimento delle competenze tecniche con riferimento alle tipologie di reato elencato nel 231;
- Corsi interni aziendali per la diffusione dei principi comportamentali descritti nel codice di comportamento della **IRECO s.r.l.**
- Corsi sull'applicazione delle regole prescrizioni divieti ed adempimenti previsti dal Modello 231;

Per quanto riguarda invece la formazione a livello di Unità produttiva, l'organigramma aziendale ed il sistema delle deleghe attribuisce piena autonomia funzionale al **DT**. Questi dovrà attivarsi per fornire, d'accordo con il Responsabile Risorse Umane, i fabbisogni formativi, anche riguardo il Modello 231.

Le modalità saranno:

- informativa sul Modello nella lettera di assunzione per tutti i neo-assunti;
- seminario annuale iniziale per la prima diffusione del Modello;
- seminari di aggiornamento;
- comunicazioni occasionali di aggiornamento In caso di necessità o urgenza (anche tramite collocazione di tali comunicazioni ad apposita sezione del sito Intranet aziendale, dedicata all'argomento e aggiornata a cura dell'Organismo di Vigilanza).

Per gli altri Dipendenti e Collaboratori:

- Informativa nella lettera d'assunzione per i neo-assunti;
- nota informativa interna;
- comunicazioni occasionali in caso di aggiornamento in caso di necessità o di urgenza (anche tramite collocazione di tali comunicazioni ad apposita sezione del sito Intranet aziendale, dedicata all'argomento e aggiornata a cura dell'Organismo di Vigilanza).

Riguardo gli operai già nella fase della selezione ed assunzione del personale verrà fornita adeguata illustrazione del codice di comportamento dell'azienda e delle regole da osservare fin dall'ingresso in servizio, unitamente alla specifica formazione obbligatoria che viene fatta prima dell'ingresso in stabilimento (Art. 36-37 D.Lgs. 81/2008). Sebbene l'operaio possa incorrere con maggiore probabilità in infrazioni per reati in materia di Sicurezza e di tipo ambientali (inosservanza di norme e comportamenti), anche a lui va data informazione sulle altre tipologie di reato.

La **IRECO s.r.l.** adotta criteri di selezione dei Consulenti e dei Partner i quali vengono informati del contenuto del Modello e della necessità dell'azienda che il comportamento da tenere sia conforme al D.Lgs. 231/2001. Al momento della stipula del contratto dovranno impegnarsi, con apposita dichiarazione, ad

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 80 di 127
		24/02/2012	

osservare le norme del presente Modello durante lo svolgimento di ogni attività dalla quale possono sorgere potenziali rischi.

In particolare saranno previsti:

- lettere di incarico ad hoc per i soggetti esterni, sia che si tratti di rapporti dipendenti direttamente dalla Società, che di rapporti nascenti nell'ambito di ATI cui la medesima partecipa o dirige, saranno allegate apposite note Informative in merito all'applicazione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ed al rispetto dei principi sanciti nel Codice di Comportamento e nel richiamato Codice Etico;
- clausole risolutive espresse nei contratti relativi a forniture o collaborazioni (quale che sia la veste giuridica) che facciano esplicito riferimento al rispetto delle disposizioni del Codice Etico;
- Criteri di valutazione e selezione di collaboratori esterni che prevedano l'esclusione automatica di quei soggetti che risultino inadempienti in merito alla corretta applicazione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e dei citati Codici, o che comunque risultino privi dei requisiti di correttezza e lealtà che l'agire societario della Società ha assunto come parametro del proprio operare.

Una nota informativa del Modello predisposto dall'Azienda, nonché una copia del Codice Etico, sarà inoltre fornita ai soggetti che seppure formalmente esterni ad essa, Intrattengano comunque con essa rapporti che risultino rilevanti per le attività aziendali sensibili ex 231.

Relativamente ai rapporti intrattenuti con i Fornitori/Sub-appaltatori, la **IRECO s.r.l.** mette a disposizione degli stessi una copia del presente modello, in maniera tale che gli stessi sono informati delle disposizioni in esso contenute. Il Modello, inoltre, prevede che il Fornitore, al momento della sottoscrizione del contratto, dichiari:

- di aver preso visione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato dalla Società medesima ai sensi dell'art. 6 del D.Lgs. 231/2001;
- di aderire ai principi di deontologia aziendale contenuti nel Codice Etico e di Comportamento;
- di essere a conoscenza che la violazione dei principi e dei processi contenuti nel Modello mediante la commissione dei reati di cui al D.Lgs. 231/2001 da parte del Contraente (sottoscritto e collaboratori) determinerà la risoluzione di diritto del contratto in oggetto stipulato con la **IRECO s.r.l.**, fatta salva ogni altra conseguenza di legge.

Affinché il Modello Organizzativo abbia efficacia esimente dalla responsabilità amministrativa dell'ente, vi è la necessità per l'azienda di documentare, in caso di infortunio, di aver correttamente progettato e svolto in concreto attività di formazione e addestramento, proprio sulla base degli specifici rischi presenti negli ambienti di lavoro.

Tra i programmi predisposti per la prevenzione degli infortuni sul lavoro - secondo quanto disciplinato nel D.Lgs. 81/2008 - e i programmi di prevenzione dei rischi di reato - rilevanti ai fini dell'applicazione del D.Lgs. 231/01 - vi sono numerosi punti di contatto.

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 81 di 127
		24/02/2012	

Il Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/01, tuttavia, né si sovrappone né si sostituisce al sistema di gestione della salute e sicurezza del lavoro adottato dall'azienda, cui è demandata la predisposizione delle misure di prevenzione degli infortuni sul lavoro conformemente alla normativa corrente (cd. controllo di primo livello).

Le misure previste in tema di responsabilità degli enti sono infatti volte a porre l'Organismo di Vigilanza in condizione di svolgere un controllo di secondo livello sul rispetto della normativa. La sicurezza all'interno della **IRECO s.r.l.** deve pertanto essere il frutto della cooperazione e della partecipazione di tutti i soggetti aziendali. Per conseguire detto risultato è necessario adottare una seria politica di informazione aziendale di tipo partecipativo.

RGI garantisce, in stretta collaborazione e con la supervisione dell'**ODV**, una corretta conoscenza dei principi e delle regole di condotta adottati dalla **IRECO s.r.l.** sia alle risorse già presenti in Società sia a quelle future, con differente grado di approfondimento in relazione al diverso livello di coinvolgimento delle risorse medesime nei processi operativi considerati sensibili e rilevanti.

6.2.2.5 Riunioni presso le strutture ed impianti

Per le attività produttive il **DT**, coadiuvato dal **RSPP** indice una riunione con tutto il personale nella quale è informato dei rischi presenti in impianto, sia per quanto riguarda l'ambiente di lavoro che la lavorazione e i macchinari utilizzati per la stessa.

Si ricerca il coinvolgimento del lavoratore nella ricerca di soluzioni praticabili per ovviare e ridurre i rischi insiti nel lavoro, ponendo l'accento su concetto di "condivisione" del problema.

Tutti i lavoratori ricevono una formazione adeguata in materia di sicurezza e salute, con particolare riferimento al proprio posto di lavoro e alle proprie mansioni.

La formazione avviene in occasione dell'assunzione, del trasferimento o cambiamento di mansione, dell'introduzione di nuove attrezzature di lavoro, nuove tecnologie o sostanze pericolose e in occasione di revisione degli aspetti ambientali.

La formazione avviene senza oneri per i partecipanti ed è periodicamente ripetuta in relazione all'insorgere di nuovi rischi.

Il **RLS** ha diritto ad una formazione specifica le cui modalità sono coordinate con gli organismi paritetici competenti.

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 82 di 127
		24/02/2012	

6.2.2.6 *La qualificazione del personale*

È specificatamente soggetto a processo di qualifica il personale chiamato a svolgere attività che richiedono particolari conoscenze e capacità, frutto di un ciclo addestrativo mirato allo sviluppo delle competenze necessarie per svolgere correttamente le attività per le quali è qualificato.

In particolare è soggetto al processo di qualifica il personale addetto alle verifiche ispettive interne del **SIG** e il personale addetto ad altre attività che richiedono un adeguato livello di professionalità nell'effettuazione di attività aventi influenza sul Sistema Qualità, Sicurezza e Ambiente.

Le mansioni soggette a qualifica sono indicate negli appositi **MOD 02 03 Specifiche di Qualifica** emesse dalla **DIRE**, che riportano i criteri di qualifica e il periodo di validità della qualifica, allo scadere del quale il personale è sottoposto a un processo di riqualifica.

Al momento della pianificazione di una nuova Commessa, il **DT** provvede ad indicare il numero e, se già concordato in via informale, i nominativi delle figure professionali necessarie per la sede operativa.

La **DIRE** provvederà quindi, in base ai documenti sopra citati, a valutare le richieste e rintracciare le persone richieste oppure quelle più rispondenti alle posizioni descritte, assegnandole alla sede operativa in funzione della loro disponibilità, delle loro esperienze professionali e di ogni altra informazione in possesso dell'ufficio stesso.

Quando richiesto dal cliente, la qualificazione è formalizzata mediante la consegna dei curricula (per le posizioni direttive), dei certificati di qualifica e dell'organigramma della sede operativa appositamente preparato, riportante i ruoli direttivi dell'organizzazione e i nominativi delle persone ricoprenti tali ruoli.

6.2.2.7 *Sistema disciplinare e sanzionatorio*

L'art. 6 del Decreto legislativo 231/2001- nel ricondurre l'esonero da responsabilità dell'ente all'adozione e alla efficace attuazione di un modello di organizzazione, gestione e controllo idoneo a prevenire la realizzazione degli illeciti penali considerati da tale normativa - ha previsto l'introduzione di "un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate nel modello". Emerge, quindi, la rilevanza del sistema disciplinare quale fattore essenziale del Modello Organizzativo ai fini dell'applicabilità all'ente della "esimente" prevista dalla citata disposizione di legge.

L'applicazione del sistema disciplinare e delle relative sanzioni è indipendente dallo svolgimento e dall'esito del procedimento penale che l'autorità giudiziaria abbia eventualmente avviato nel caso in cui il comportamento da censurare valga anche ad integrare una fattispecie di reato rilevante ai sensi del Decreto legislativo 231/2001.

QUADRI, IMPIEGATI, OPERAI

Le inosservanze ed i comportamenti posti in essere dal personale dipendente in violazione delle regole individuate dal presente Modello Organizzativo, in applicazione del Decreto legislativo 231/2001, determinano l'irrogazione di sanzioni disciplinari che sono applicate, secondo il criterio di proporzionalità previsto dall'art. 2106 c.c., tenendo conto – con riferimento a ciascun caso di specie – della gravità oggettiva del fatto costituente infrazione. Il sistema disciplinare viene costantemente monitorato dall'ODV e dalle Risorse Umane.

Per quanto riguarda l'accertamento delle suddette infrazioni, i procedimenti disciplinari e l'irrogazione delle sanzioni restano di competenza delle Risorse Umane. Viene previsto il necessario coinvolgimento dell'ODV nella procedura di accertamento delle violazioni e di irrogazione delle sanzioni per violazioni del Modello Organizzativo, nel senso che non potrà essere archiviato un provvedimento disciplinare ovvero irrogata una sanzione disciplinare per violazione del Modello Organizzativo senza preventiva informazione e parere dell'ODV. Resta salva la facoltà per la Società di rivalersi per ogni danno e/o responsabilità che alla stessa possano derivare da comportamenti di dipendenti in violazione del Modello Organizzativo.

Il sistema disciplinare identifica le infrazioni ai principi, ai comportamenti e agli elementi specifici di controllo contenuti nel Modello Organizzativo, e a queste sono riconducibili le sanzioni previste per il personale dipendente dalle vigenti norme di legge e/o di contrattazione collettiva, come di seguito riportato.

Il Modello Organizzativo, comprensivo del sistema disciplinare, in ragione della sua valenza applicativa, dovrà essere formalmente dichiarato vincolante per tutti i dipendenti e, pertanto, essere esposto, così come previsto dall'art. 7, comma 1, Legge 300/1970, "mediante affissione in luogo accessibile a tutti".

Resta fermo che le sanzioni disciplinari per il personale dipendente terranno conto in sede applicativa del principio di proporzionalità previsto dall'art. 2106 c.c., considerandosi, per ciascuna fattispecie, la gravità oggettiva del fatto costituente infrazione disciplinare, il grado di colpa, l'eventuale reiterazione di un medesimo comportamento, nonché l'intenzionalità del comportamento stesso. Come infrazioni abbiamo:

- Inosservanza sostanziale delle prescrizioni individuate nel presente Manuale;
- Inosservanza dei comportamenti prescritti nel Codice Etico e nelle Linee di condotta;
- Inosservanza degli elementi specifici di controllo previsti nelle Procedure di Controllo Interno per negligenza e senza l'esposizione della Società ad una situazione oggettiva di pericolo;
- Omissione di comunicazione dovuta all'ODV come indicata nelle Procedure di Controllo Interno;
- Comportamenti a rischio (così come elencati nelle Procedure di Controllo Interno dei Processi Operativi e Strumentali) tenuti nei confronti della Pubblica Amministrazione;
- Comportamento a rischio (così come elencati nelle Procedure di Controllo Interno dei Processi Operativi e Strumentali) che si è in concreto tradotto in un atto che espone la Società anche a una situazione oggettiva di pericolo;
- Comportamento diretto in modo univoco ed intenzionale al compimento di un reato previsto dal 231/01;
- Ogni altro e diverso comportamento tale da determinare potenzialmente l'imputazione a carico della Società delle misure previste dal Decreto legislativo 231/2001;
- Comportamento che ha determinato l'applicazione delle misure previste dal D. Lgs 231/2001.

LAVORATORI DIPENDENTI NON DIRIGENTI.

In applicazione del principio di proporzionalità, a seconda della gravità dell'infrazione commessa, sono previste le seguenti sanzioni disciplinari:

- richiamo verbale;
- multa fino all'importo di tre ore di paga ed indennità di contingenza;
- ammonizione scritta;
- sospensione dal lavoro e dalla retribuzione fino a tre giorni;
- licenziamento per mancanze.

DIRIGENTI

Per i dirigenti, valgono le vigenti norme di legge e/o di contrattazione collettiva, fermo restando che, per le infrazioni di maggiori gravità, così come individuate dal presente sistema disciplinare, la società potrà addivenire al licenziamento del dirigente autore dell'infrazione.

6.3 Infrastrutture

Le infrastrutture sono le risorse materiali che permettono un efficace svolgimento delle attività. **DIRE** ha individuato, fornito e mantenuto le infrastrutture necessarie per assicurare la conformità alle esigenze personali e alla normativa vigente nei luoghi di lavoro, quali:

- arredi ergonomici;
- spazi di lavoro adeguati ed attrezzati;
- adeguata disponibilità di apparecchiature, attrezzature, software;
- servizi di supporto;
- depositi;
- piazzali;
- mezzi di trasporto e mezzi d'opera.

Il responsabile del processo di gestione delle infrastrutture e della manutenzione è il **DT**.

Gli elementi in ingresso di questo processo sono le necessità di nuove infrastrutture e le necessità di manutenzione di infrastrutture esistenti.

Elementi in uscita del processo di gestione delle infrastrutture e della manutenzione sono dati dai piani di manutenzione e dalle registrazioni degli interventi effettuati.

L'obiettivo principale di tale processo è quello di avere sempre disponibilità adeguata ed efficiente di infrastrutture compresi i macchinari, attrezzature e software.

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 85 di 127
		24/02/2012	

6.4 Ambiente di lavoro

La **DIRE** della **IRECO s.r.l.** considera particolarmente rilevante la cura nella gestione dell'ambiente di lavoro in riferimento alle condizioni nelle quali il lavoro viene eseguito (fattori fisici, ambientali e altri fattori come: rumore, temperatura, umidità, illuminazione o condizioni atmosferiche) per assicurare la conformità ai requisiti richiesti ed in quanto influenza la motivazione, la soddisfazione e le prestazioni del personale con potenziali effetti sulle prestazioni della **IRECO s.r.l.**

Il responsabile del processo di gestione dell'ambiente di lavoro è il **RSPP**, il quale cura l'ambiente di lavoro, assicura il comfort facendo attenzione ad alcuni elementi quali:

- metodi di lavoro;
- procedure per la sicurezza incluso l'utilizzo di protezioni sulle attrezzature individuali;
- aspetti ergonomici del posto di lavoro;
- attrezzature a disposizione del personale;
- riscaldamento e illuminazione dei locali;
- polveri, rumori, pulizia e ordine nei luoghi di lavoro;
- rifiuti e riciclaggio scarti.

Elementi in **ingresso** di questo processo sono:

- i metodi di lavoro;
- la legislazione sulla sicurezza sul lavoro;
- fattori fisici e umani.

Elementi in **uscita** del processo di gestione dell'ambiente di lavoro sono:

- piano di sicurezza;
- valutazione dei rischi;
- registrazioni dei controlli sull'ambiente e sulla sicurezza (vedi **PRO 15 Gestione dei Controlli**).

Tutti i documenti relativi a tale processo sono gestiti e archiviati dal **RSPP**. Gli obiettivi principali sono:

- la disponibilità di un ambiente di lavoro adeguato;
- soddisfazione e motivazione del personale.

Nella **IRECO s.r.l.** sono state attivate delle apposite Procedure Gestionali ed Istruzioni Operative (**Allegato 01 MI Elenco Documentazione**) che garantiscano agli addetti di operare in condizioni di igiene e sicurezza, eliminando o riducendo al minimo i rischi potenziali.

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 86 di 127
		24/02/2012	

6.5 Risorse finanziarie

Obiettivo della **DIRE** è quello di ottimizzare e migliorare costantemente la gestione finanziaria di **IRECO s.r.l.**, affinché:

- l'azienda possa sempre fornire risultati economici-finanziari in linea con le aspettative degli azionisti, e senza compromettere i livelli di qualità ed efficienza stabiliti;
- lo sviluppo e la crescita siano finanziati con i risultati di esercizio, limitando al massimo il ricorso a fonti di credito;
- siano distribuiti utili ai soci;
- il personale possa essere incentivato con adeguati premi e/o miglioramenti economici;
- possa essere incrementato il livello occupazionale.

La risorse finanziarie della **IRECO s.r.l.** sono gestite mediante:

- definizione annuale dei budget;
- controllo della gestione;
- verifica periodica delle previsioni di budget e dei dati di consuntivo.

Particolare attenzione viene posta nel controllo della gestione delle singole commesse e nel controllo delle attività, allo scopo di evitare o correggere qualsiasi disfunzione che possa gravare con costi inutili ed evitabili.

SEZ. 7 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

La presente sezione descrive le modalità e le responsabilità della gestione dei processi della **IRECO s.r.l.** affinché l'insieme di essi dia dati di uscita che soddisfino i requisiti delle norme di riferimento relativamente alla Qualità, Ambiente e Sicurezza.

Le prescrizioni della presente sezione si applicano ai processi di seguito identificati:

- ☐ Pianificazione della realizzazione del servizio;
- ☐ Processi relativi ai Clienti: analisi e verifica dei dati contenuti nei capitolati e negli accordi contrattuali con i Clienti (cittadinanza, comune, ecc);
- ☐ Approvvigionamenti;
- ☐ Erogazione del servizio;
- ☐ Gestione dei controlli;
- ☐ Dispositivi di monitoraggio e misurazione.

Nell'ambito di ciascun processo e delle attività che concorrono alla loro formazione sono chiaramente identificate le relative responsabilità nell'ambito delle procedure e istruzioni che le regolamentano.

La **IRECO s.r.l.** è strutturata come un insieme di processi. Un processo consiste in ingressi, di attività e lavori e di uscite o risultati.

I processi che costituiscono la struttura della **IRECO s.r.l.** sono tra loro interdipendenti e molte delle uscite di ognuno di essi costituiscono gli ingressi del successivo.

La rappresentazione dei Processi della **IRECO s.r.l.** è riportata al paragrafo **03 Approccio per processi**.

7.1 Pianificazione della realizzazione del servizio

La **IRECO s.r.l.** ha pianificato i processi operativi stabilendo:

- gli obiettivi relativi al servizio;
- la documentazione, le risorse e i supporti specifici per lo svolgimento delle attività lavorative;
- i criteri di accettabilità del servizio;
- le attività di controllo, verifica e misurazione;
- le registrazioni necessarie a dimostrare la conformità dei processi realizzativi e i requisiti richiesti dal cliente.

Al fine di garantire la qualità dei servizi a tutti gli utenti reali e potenziali, le modalità con cui essi si svolgono sono state attentamente pianificate: per ogni servizio effettuato sono state definite delle procedure che descrivono:

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 88 di 127
		24/02/2012	

- le sequenze logiche delle attività svolte per realizzare il servizio;
- le responsabilità e gli attori in gioco in ogni specifica fase;
- la descrizione di quegli aspetti e quelle operazioni che potrebbero rivelarsi critici ai fini della qualità;
- i documenti di riferimento e la modulistica da utilizzare per dare evidenza del conseguimento degli obiettivi e del rispetto dei requisiti previsti.

Tali procedure rappresentano quindi l'elemento in uscita dell'attività di pianificazione per ogni servizio ed il riferimento operativo sia per i responsabili del servizio stesso che per gli utenti.

7.2 Processi relativi al cliente

7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al servizio

Le attività commerciali sono determinate come previsto nella **PRO 10 Processo Commerciale** al fine di assicurare che:

- siano definiti i requisiti del cliente per il servizio;
- siano definiti i requisiti che il cliente non ha specificato o non è stato in grado di esprimere, ma ritenuti essenziali;
- siano definiti i requisiti cogenti applicabili;
- sia definito ogni ulteriore requisito ritenuto necessario dall'organizzazione.

Tutte le richieste di offerta pervenute dai Clienti vengono verificate provvedendo alla raccolta di dati occorrenti.

Le offerte, prima dell'invio al Cliente, vengono verificate ed approvate al fine di accertarsi che rispondano pienamente alle richieste del Cliente e che riportino tutti i dati relativi agli aspetti tecnici del lavoro ed alle condizioni economiche proposte. Il **DT** provvede, quindi, allo sviluppo di una proposta tecnica e di un preventivo.

Nel caso di preventivi dove non occorre una proposta tecnica, il **RCOM** sviluppa il preventivo. I preventivi sono successivamente verificati, per la definizione economica, e inviati ai Clienti.

7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al servizio

La **IRECO s.r.l.**, attraverso i propri responsabili, provvede al sistematico riesame degli ordini ricevuti al fine di verificare che:

- i requisiti del servizio siano completamente precisati;
- qualora il cliente esprima i requisiti in forma non documentata, tali requisiti applicabili vengano

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 89 di 127
		24/02/2012	

confermati dall'organizzazione stessa prima della loro accettazione;

- qualsiasi differenza tra l'ordine e la richiesta di offerta e l'offerta sia concordata e risolta;
- la **IRECO s.r.l.** sia in grado di soddisfare i requisiti definiti.

In situazione di riesame con esito positivo viene firmato il contratto dalle parti, provvedendo all'emissione della conferma d'ordine (ove richiesto dal committente). Il contratto viene, poi, trasmesso ai responsabili interessati.

Qualora il riesame evidenzia delle discordanze tra offerta/contratto, queste vengono chiarite con il committente e sottoposte ad una nuova valutazione (anche tecnica se necessario); successivamente si provvede all'elaborazione ed all'emissione di un nuovo contratto (conferma d'ordine) che formalizza gli aspetti modificati (sia tecnici che economici), con richiesta di accettazione da parte del Cliente.

In questo caso l'organizzazione assicura che i documenti pertinenti vengano aggiornati e che il personale interessato sia reso consapevole dei requisiti modificati.

Il risultato delle verifiche eseguite e delle decisioni prese (risorse assegnate, eventuali azioni preventive, formazione, ecc.) è registrato e conservato secondo quanto previsto dalla relativa **PRO 10 Processo Commerciale**.

Il responsabile del processo di acquisizione degli ordini è **RCOM**.

Gli elementi in **ingresso** sono:

- richiesta d'ordine dei clienti;
- offerte valide ai clienti.

Elementi in **uscita** sono:

- offerte accettate dal cliente;
- ordine del cliente confermato.

Qualora, a seguito dell'accettazione del contratto, sorgano esigenze di modifica agli accordi (per es.: impossibilità della **IRECO s.r.l.**, di eseguire il lavoro nei tempi previsti, prescrizioni aggiuntive da parte del Cliente, ecc.), il Cliente viene contattato per valutare la situazione e per definire i nuovi accordi.

Sulla base dei nuovi accordi si provvede all'elaborazione e all'emissione di una perizia di variante e successivo atto di sottomissione ove sono riportate le modifiche concordate, che, se accettate dalle parti, viene controfirmato.

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 90 di 127
		24/02/2012	

7.2.3 Comunicazione con il cliente

La **IRECO s.r.l.** pone molta cura nelle attività di comunicazione con il cliente, di comunicazione e informazione dirette all'utente.

Oltre alle già citate informazioni relative alla identificazione dei requisiti contrattuali e a quelle sui riscontri del Cliente relativamente alla soddisfazione circa il servizio offerto, vengono definiti i flussi informativi relativi alle caratteristiche del servizio fornito. La **IRECO s.r.l.**, infatti, fornisce al proprio Cliente una serie di informazioni per fare chiarezza circa il servizio offerto (es. obblighi del cliente, ecc.). Tali informazioni sono definite sul contratto.

La **IRECO s.r.l.** considera inoltre la comunicazione e l'informazione continua dirette al cliente e all'utilizzatore la base per instaurare una collaborazione attiva e quindi un valore aggiunto nel processo di produzione nell'ottica del "miglioramento continuo". Per questo motivo, oltre alle modalità di analisi della soddisfazione del cliente (**IST 08 01 Soddisfazione del Cliente**), l'azienda ha attivato la **PRO 04 Gestione NC, AC, AP e reclami** che individua modalità efficaci per gestire gli eventuali problemi segnalati dal cliente.

Il **RGI** è responsabile per l'organizzazione, la registrazione e la gestione delle informazioni interne alla **IRECO s.r.l.** e con l'approvazione della **DIRE** verso l'esterno. E' compito del **RGI** assicurare il corretto flusso informativo ai vari livelli interni dell'organizzazione e rispetto all'esterno, secondo quanto riportato nella **PRO 05 Gestione delle Comunicazioni**.

La **DIRE** approva le comunicazioni verso l'esterno riguardanti i propri aspetti ambientali significativi.

7.3 Progettazione e sviluppo

Scopo del paragrafo è illustrare i criteri, le attività e le modalità per «tenere sotto controllo» e documentare tutte le fasi di progettazione – dal punto di vista della qualità – nei diversi step al fine di consentire alla **IRECO s.r.l.** di garantire al cliente interno ed esterno, alla società esterna e alla proprietà, la soddisfazione dei fondamentali requisiti qualitativi in un contesto gestionale economicamente ottimizzato.

L'attività di progettazione consiste sostanzialmente nella:

- pianificazione del progetto, con assegnazione di responsabilità per le attività di elaborazione e definizione delle interfacce organizzative interne ed esterne;
- sviluppo ed elaborazione del progetto legato al servizio di raccolta e deposito, tramite la verifica delle richieste di progetto e l'individuazione dei requisiti base della progettazione;
- riesame, verifica e validazione della progettazione, al fine di assicurare che il risultato della progettazione siano controllati nella rispondenza ai requisiti previsti e alle normative di legge.

7.3.1 Pianificazione della progettazione

La pianificazione della progettazione ha lo scopo di definire il programma delle attività e le risorse necessarie; deve anche fornire elementi per valutare la fattibilità di quanto si vuole realizzare, in conformità alle leggi e regolamenti in vigore. A tal scopo l'RdF ha il compito di pianificare la realizzazione del servizio sulla base della tipologia di rifiuto raccolto.

I dati e requisiti su cui si basa la progettazione sono identificati in funzione della loro tipologia ed origine.

Gli elementi in uscita dalla pianificazione sono aggiornati con il progredire dello sviluppo.

7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione

Nella **IRECO s.r.l.** gli elementi in ingresso, riguardanti i requisiti dei servizi, comprendono:

- a) i requisiti funzionali e prestazionali;
- b) i requisiti cogenti applicabili;
- c) le informazioni derivanti dalle attività di smaltimento o recupero a seconda della tipologia di rifiuto;
- d) altri requisiti essenziali per la progettazione e lo sviluppo.

Nella **IRECO s.r.l.** questi elementi in ingresso sono riesaminati per verificarne l'adequatezza.

7.3.3 Elementi in uscita dalla Progettazione

Nella **IRECO s.r.l.** gli elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo, esprimibili in specifiche, analisi funzionali e di fattibilità ecc., sono forniti in forma tale da permettere la loro verifica a fronte degli elementi in ingresso e sono approvati prima del loro rilascio. Nella **IRECO s.r.l.** gli elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo sono definiti nel piano di affidamento dell'incarico e solitamente includono altri allegati (elenco prezzi unitari, capitolati speciali d'appalto) che contengono specifiche esecutive, criteri di scelta di smaltitori o trasporti o criteri di misurazione e di accettabilità e/o prescrizioni da rispettare nell'esecuzione dell'opera per la conformità ai requisiti di legge.

Gli elementi in uscita dalla **progettazione e sviluppo** sono forniti in forma tale da permettere la loro verifica a fronte degli elementi in ingresso, sono approvati prima del loro rilascio e devono:

- a) soddisfare i requisiti in ingresso alla progettazione e allo sviluppo;
- b) fornire adeguate informazioni per l'approvvigionamento e la produzione dei servizi.

7.3.4 Riesame della Progettazione

Nella **IRECO s.r.l.** in corrispondenza d'appropriate fasi della progettazione sono pianificati, quando necessario, riesami formali dei risultati a cura di **DT**, con il supporto, ove necessario, di **DIRE**. A fronte delle documentazioni prodotte, il **DT** effettua un riesame complessivo dei risultati dello sviluppo dei contratti per

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 92 di 127
		24/02/2012	

garantire la rispondenza ai requisiti del progetto e coinvolgendo il richiedente se necessario. Le registrazioni dei risultati dei riesami e delle eventuali azioni sono conservate dal, **DT**.

Il responsabile incaricato del Processo, in fasi caratteristiche, esegue un riesame dei dati di cui dispone, per verificare che essi siano congruenti con i requisiti di contratto e/o di uscita dalla fase precedente e sufficienti per una corretta conduzione delle attività. In caso di scostamenti il SDT avverte la Direzione, che provvede al ripristino delle congruenze e/o prende i contatti necessari alla risoluzione esterna del problema, mettendo in moto il processo di comunicazione ed eventualmente d'introduzione di variazioni del contratto stesso.

Ai riesami possono essere chiamati anche i professionisti collaboratori esterni che debbono sviluppare parti specialistiche ed i cui risultati incidono sulla qualità del progetto. Il loro coinvolgimento è essenziale ed il SDT è responsabile di gestire questi incontri/momenti di riesame, per un corretto funzionamento del lavoro di squadra.

7.3.5 Verifica della Progettazione

La verifica della rispondenza delle attività di raccolta deposito e smaltimento ai requisiti del contratto è eseguita direttamente dal **DT** o da questi demandata all'esecutore dell'attività specifica. Tale verifica è eseguita nei casi in cui la metodologia consenta e/o richieda:

- la verifica con metodi alternativi, quali ad esempio calcoli manuali;
- il confronto con progetti analoghi già eseguiti e collaudati.

L'evidenza della verifica deve essere documentata, con la firma sulla documentazione di progetto.

7.3.6 Validazione della Progettazione

Il progetto di raccolta e smaltimento/recupero, è inviato al cliente e/o ai destinatari previsti, solo dopo l'apposizione della firma del **DT** sui singoli elaborati e sul modulo nel quale sono citati i documenti prodotti (solitamente note tecniche). La firma da parte del **DT** della documentazione progettuale avviene sempre a seguito della valutazione complessiva della completezza della documentazione prodotta e della rispondenza ai requisiti posti dal cliente.

Considerata la natura particolare dei servizi della **IRECO s.r.l.**, la validazione della progettazione è solitamente fatta al termine delle fasi esecutive. Il **DT** controlla le varie fasi della realizzazione del progetto mediante i risultati ottenuti dalle prove e controlli previsti, attivando gli interventi necessari perché i risultati siano conformi a quanto pianificato.

Registrazione delle attività di validazione è effettuata tramite relazioni tecniche qualora i dati delle prove necessitino d'interpretazione; in caso di rispondenza dei risultati delle prove di requisiti tecnico-contrattuali, lo stesso verbale delle prove costituisce documento comprovante la validazione della progettazione.

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 93 di 127
		24/02/2012	

7.3.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche della Progettazione

I progetti possono essere soggetti ad un aggiornamento d'alcuni aspetti dovuti ai parametri tecnici rilevati, alla ricerca di migliori risultati rispetto a quelli programmati, ecc. Tali aggiornamenti durante l'esecuzione delle lavorazioni sono gestiti direttamente dal **DT**. Sia per le modifiche in corso d'opera che per le richieste del cliente, le attività che comportino una significativa variazione del progetto e quindi dell'intervento richiedono che sia predisposto un nuovo Piano sviluppo progetto. Compete al **DT** stabilire le modalità di esecuzione dei lavori al fine fondamentale di rispettare i programmi di progetto e il relativo budget, nel rispetto dei vincoli imposti.

7.4 Approvvigionamento

La **IRECO s.r.l.** tiene sotto controllo i processi di approvvigionamento per assicurare che i prodotti approvvigionati siano conformi ai requisiti di approvvigionamento specificati. Il tipo e l'estensione del controllo applicato sul fornitore o sul prodotto approvvigionato, sono strettamente correlati all'effetto del prodotto approvvigionato sulla successiva realizzazione del servizio erogato.

I principali prodotti di cui la **IRECO s.r.l.** si approvvigiona possono essere:

- Energia elettrica;
- Acqua;
- Olio idraulico e lubrificante;
- Big Bags e ricambi vari;

Mentre i principali servizi possono essere:

- Trasporto di rifiuti a smaltimento (rifiuti pericolosi e non pericolosi da messa in riserva, etc.
- Raccolta e micro raccolta dei rifiuti
- Taratura della strumentazione;
- Analisi di laboratorio;
- Lavori idraulici, edili ed elettrici;

I materiali approvvigionati ed i servizi utilizzati influenzano il livello di qualità dei servizi erogati nonché la salvaguardia dell'ambiente e della sicurezza per i lavoratori.

La politica aziendale nel settore approvvigionamento si può sintetizzare in:

- creazione di un rapporto di fiducia e di collaborazione con i fornitori;
- orientamento degli approvvigionamenti in un'ottica di rapporto Qualità/costo complessivo (prezzo, errori, ritardi) e non solo Qualità/prezzo, con conseguenti attività per abbattere i costi per errori e/o prodotti n.c.;
- offerta di maggiori garanzie al Cliente.

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 94 di 127
		24/02/2012	

La **IRECO s.r.l.** ha intrapreso una serie di attività preventive al fine di conseguire quanto espresso e di migliorare ulteriormente la qualità delle forniture:

- emissione di ordini e invio dei capitolati del Cliente (per l'acquisto di tipologie nuove di materiali) che definiscano in maniera univoca i prodotti da acquistare;
- valutazione dei fornitori per accertare che dispongano delle caratteristiche e delle capacità idonee alle necessità aziendali;
- controlli al ricevimento con monitoraggio delle prestazioni dei fornitori (servizio) e delle prestazioni dei prodotti forniti (rispondenza alle specifiche) per intraprendere tempestivamente le azioni correttive più opportune (vedi **PRO 15 Gestione dei Controlli**).

I fornitori vengono valutati e selezionati in base alla loro capacità di fornire dei prodotti/servizi rispondenti ai requisiti della **IRECO s.r.l.** (vedi **PRO 12 Valutazione Fornitori**). Gli ordini sono chiaramente identificati e gli incarichi sono specificati dettagliatamente.

7.4.1 Processo di approvvigionamento

La **IRECO s.r.l.** tiene sotto controllo il processo di approvvigionamento per assicurare che i prodotti/servizi acquistati siano conformi ai requisiti stabiliti nelle procedure, specifiche e capitolati; responsabile di tale processo è il **DT**. L'approvvigionamento dei materiali e dei servizi viene effettuato presso fornitori qualificati dal **RACQ**, a seconda delle specifiche competenze, dietro richiesta della funzione interessata, o dopo propria diretta constatazione.

Elementi in **ingresso** del processo di approvvigionamento e valutazione fornitori sono:

- ordini di acquisto;
- richieste dei clienti;
- tempi di approvvigionamento;
- offerte e preventivi dei fornitori;
- specifiche dei materiali;
- qualità dei prodotti acquistati;
- prezzo e tempi di consegna.

Elementi in **uscita** del processo di approvvigionamento e valutazione fornitori sono:

- materiali disponibili e servizi;
- documenti di acquisto (bolle, fatture, ecc..);
- contestazioni ai fornitori;
- rapporti di verifiche presso fornitori;
- elenco fornitori.

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 95 di 127
		24/02/2012	

La gestione dei fornitori è regolamentata con la **PRO 12 Valutazione Fornitori** mentre per gli acquisti si fa riferimento alla **PRO 11 Gestione Acquisti**.

Obiettivi del processo sono:

- acquistare prodotti e servizi rispondenti ai requisiti stabiliti;
- ricercare fornitori sempre attenti alla qualità e competitivi sul mercato.

7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento

I documenti di acquisto contengono i riferimenti necessari a definire chiaramente i prodotti che si ordinano e altre importanti richieste al fornitore quali l'accompagnamento della merce con l'attestato di qualità, i requisiti del SGI, i requisiti per la qualificazione del personale, la scheda di sicurezza, i requisiti per l'approvazione del prodotto, delle procedure dei processi, delle apparecchiature in funzione del tipo di approvvigionamento.

I documenti di acquisto, prima dell'ordine, sono controllati ed approvati dal **DIRE** solo se rilevanti. Tale controllo comprende l'adeguatezza dei documenti ai requisiti specificati.

Nel caso di ordini ripetitivi od estensione di ordini in corso, il che può avvenire tramite fax, viene in ogni caso fatto riferimento all'ordine o contratto in corso.

La registrazione degli ordini trasmessi nei confronti dei Fornitori, è documentata e conservata dal **RACQ**.

7.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati

I materiali acquistati vengono ispezionati ed analizzati secondo la **PRO 15 Gestione dei Controlli**; le registrazioni di tali controlli sono riportate sul **MOD 11 03 Registro degli Ordini**. Nella predisposizione di tale controllo dei materiali si tiene conto dell'affidabilità del fornitore e dei controlli eseguiti, garantiti all'origine e documentati da dichiarazioni o attestati di conformità alle specifiche.

I materiali vengono accettati solamente se rispondono ai requisiti previsti dai capitolati ufficiali, dietro confronto col bollettino di analisi del fornitore se esistente o, dietro controllo analitico secondo il piano predisposto. L'attività di controllo dei materiali è affidata al **DT**. Nel caso in cui la **IRECO s.r.l.** intendesse verificare presso il fornitore il prodotto acquistato, il requisito viene specificato sui documenti di acquisto.

Quando specificato nel contratto, il Cliente può verificare presso la **IRECO s.r.l.**, o presso il Fornitore, la conformità del prodotto acquistato ai requisiti richiesti.

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 96 di 127
		24/02/2012	

7.5 Produzione ed erogazione dei servizi

I processi di produzione ed erogazione dei servizi costituiscono, sotto il profilo quantitativo (sia in termini di numero, che di complessità di procedure ed istruzioni operative), la parte più significativa del SGI.

Infatti, mentre gli altri punti delle norme definiscono i singoli requisiti dei processi di supporto alla produzione (che sono simili nella maggioranza delle applicazioni), il controllo operativo è un fattore legato in modo specifico alle soluzioni tecniche adottate dalla **IRECO s.r.l.** per la produzione ed erogazione dei propri servizi.

L'efficacia del SGI per il conseguimento dell'obiettivo finale (l'erogazione dei servizi secondo i requisiti delle parti interessate) dipende essenzialmente dalla capacità della **IRECO s.r.l.** di:

- definire in modo chiaro le responsabilità operative connesse ai vari processi;
- comunicare ai diversi operatori i requisiti relativi alle attività a loro affidate, e fornire tutte le informazioni necessarie perché ciascuno svolga il proprio lavoro conformemente ai requisiti stessi;
- trovare soluzioni organizzative e tecnologiche adatte al personale aziendale, efficaci ed efficienti.

7.5.1 Gestione dei controlli

La **IRECO s.r.l.** ha identificato le modalità per gestire le proprie attività in condizioni controllate. Le tipologie di controllo effettuate dall'azienda sono le seguenti:

- Controlli in accettazione;
- Controlli in produzione;
- Controlli su aspetti ambientali e di sicurezza.

Si sottolinea come la **IRECO s.r.l.** dia importanza alla corretta registrazione di tutti i dati di controllo, ed alla successiva ordinata gestione della documentazione risultante, per poter procedere, in qualunque momento risulti necessario, alle analisi e valutazioni del caso, che consentono sia di intervenire con azioni correttive sia di puntare al miglioramento attraverso azioni preventive.

La procedura di riferimento per la gestione di tutti i controlli effettuati in azienda è la **PRO 15 Gestione dei Controlli**.

7.5.1.1 Controlli in accettazione

La **IRECO s.r.l.** ha stabilito ed effettua controlli ed eventuali altre attività necessarie per assicurare che i prodotti/servizi approvvigionati ottemperino ai requisiti specificati per l'approvvigionamento.

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 97 di 127
		24/02/2012	

Le tipologie di controllo effettuate dall'azienda sono:

Controllo dei rifiuti in ingresso

- verifica della classificazione del rifiuto e dei documenti di accompagnamento;

Controllo dei mezzi in ingresso

- sussistenza del contratto di smaltimento per lo specifico conferitore;
- conformità del mezzo conferitore (iscrizione all'Albo Gestori Rifiuti o trasporto dei rifiuti in conto proprio);
- esistenza e completezza della documentazione di accompagnamento (formulari di identificazione rifiuti) quando previste per legge;
- nominativo degli autisti.

Materiali e servizi approvvigionati

- rispetto dei tempi di consegna;
- quantitativo pervenuto rispetto a quantitativo ordinato;
- integrità imballi;
- conformità documenti;
- altri aspetti specificati nell'ordine;
- applicazione delle procedure fornite (in caso di outsourcing).

Per quanto riguarda la verifica dei materiali e prodotti in ingresso, si fa riferimento al capitolo precedente **7.4.3 “Verifica dei prodotti approvvigionati”**.

7.5.1.2 Controlli in produzione

La **IRECO s.r.l.** pianifica e svolge le attività di erogazione dei servizi in condizioni controllate. Tali condizioni includono:

- disponibilità di informazioni che descrivono le caratteristiche del servizio;
- disponibilità di istruzioni di lavoro;
- utilizzo e manutenzione delle apparecchiature idonee;
- disponibilità e utilizzo di dispositivi per monitoraggi e misurazioni;
- attuazione di attività di monitoraggio e di misurazione;
- l'attuazione del rilascio, della consegna e delle attività successive all'erogazione del servizio (riciclo, smaltimento finale, trattamento dati personali);
- aspetti ambientali significativi;
- rischi per i lavoratori.

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 98 di 127
		24/02/2012	

Sono chiaramente definite le modalità e responsabilità relative:

- programmazione delle attività;
- erogazione dei servizi;
- attività di controllo;
- gestione delle apparecchiature.

L'esecuzione delle attività di produzione in condizioni controllate, cioè la garanzia che i servizi vengano svolti con criteri definiti atti a soddisfare le specifiche del Cliente e la PI Societaria, è un'attività estremamente complessa.

La complessità è data dalla presenza di una serie di fattori (competenza ed efficacia del Personale, disponibilità/ricettività del Cliente, ecc.) che per propria natura sono "instabili" e rendono necessaria l'adozione di metodologie di lavoro idonee e di sistemi di controllo efficaci. Nella **IRECO s.r.l.** ciò comporta considerare le modalità esecutive inerenti strettamente il processo di produzione e lavoro, ma anche tutte le modalità tecnologiche e di cautela dell'ambiente di lavoro specifico e di impatto ambientale in generale, per far fronte a requisiti di tipo più complesso e globale.

A questo proposito ogniqualvolta ci si riferisca a un processo caratterizzato da peculiarità di qualità e impatto potenzialmente nocivo, nella **IRECO s.r.l.** è necessario che sia costituita una Istruzione tecnica, allo scopo di far chiaramente conoscere a tutto il personale coinvolto:

- le specifiche considerate;
- le modalità di validazione iniziale, corredate dal piano dei controlli, dalle verifiche periodiche da effettuare e dal formato del verbale di validazione;
- le istruzioni per svolgere le attività esecutive e manutentive e la definizione dei compiti a esse correlate (corredate da misure cautelative previste e dispositivi di protezione individuali o collettivi necessari);
- i requisiti di skill e di formazione richiesti agli addetti;
- quant'altro ritenuto necessario a prevenire non conformità qualitative e di impatto sull'ambiente.

Tali Istruzioni, che fanno normalmente parte del *corpus* documentale, consentono, con i diversi Piani, di effettuare una reale prevenzione per quanto attiene agli aspetti qualitativi e di impatto nocivo ambientale.

L'esecuzione della pianificazione delle fasi esecutive, delle corrette sequenze e delle interconnessioni, della attuazione mediante un buon utilizzo delle proprie risorse è responsabilità del **DT**, il quale individua le modalità, controlla l'efficacia dell'intervento e il raggiungimento dei risultati attesi in fase di erogazione, al termine di ciascuna fase e al termine delle attività contrattuali

I controlli sono registrati su appositi moduli, sottoposti all'esame del **RdF** dell'area interessata, per misurare il livello d'efficienza raggiunto nell'ambito della sede operativa.

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 99 di 127
		24/02/2012	

I diversi processi produttivi sono illustrati nelle specifiche procedure e istruzioni predisposte a cura del **SDT**, che ha l'impegno di tenerle costantemente aggiornate e archiviate per consultazione da parte degli addetti.

In tali documenti sono definite: condizioni, parametri, modalità di controllo, modalità di qualifica, gestione della documentazione relativa (compresa la necessità di rilascio di eventuali attestati a personale e/o processo).

Le attività di controllo del processo produttivo o di lavoro sono tutte quelle necessarie ad accertarsi di «governare» anziché «subire» il processo, al fine di non correre il rischio di generare situazioni di non conformità, rispetto alle prescrizioni di Qualità, Sicurezza e Ambiente. Tali attività riguardano quindi:

- il rispetto dei tempi entro cui sono pianificati e interagenti i processi;
- il rispetto dei parametri tecnologici per l'esecuzione dei prodotti/servizi in linea con le prescrizioni di prodotto/servizio;
- il rispetto delle «capacità» delle macchine coinvolte nei processi e le costanti azioni di manutenzione svolte sulle stesse;
- il rispetto delle condizioni di lavoro «in sicurezza»;
- il rispetto delle condizioni interne e al contorno del processo, per non produrre impatti ambientali nocivi.

È quindi onere di tutti i **RdF**, in quanto responsabili dell'hardware e delle risorse umane loro assegnate, accertarsi, con l'eventuale supporto delle funzioni specialistiche, che le condizioni operative all'interno della propria area siano «sotto controllo», a tutti gli effetti previsti nel presente Manuale.

In particolare:

- per l'aspetto Qualità, la funzione **RGI** deve provvedere, ove previsto, al rilascio del benestare a produrre, mentre i preposti di produzione e gli operativi stessi (ove si operi in autocontrollo) debbono verificare il mantenimento delle condizioni di benestare ed effettuare i necessari interventi preventivi, attivando eventualmente i processi atti ad intraprendere azioni correttive e/o preventive. **RGI** è anche responsabile di sorvegliare le attività di autocontrollo del personale operativo, effettuando a questo scopo controlli volanti durante i processi;
- per gli aspetti inerenti Sicurezza e Ambiente, la funzione **RGI**, coadiuvata dal **RSPP**, è responsabile delle verifiche periodiche, mentre tutto il personale coinvolto nei processi che generano impatto sulla sicurezza e sull'ambiente (ciascuno per il proprio ruolo), ha la responsabilità di rispettare le prescrizioni specifiche al fine di evitare infortuni, malattie professionali e impatti ambientali nocivi.

La responsabilità delle attività di manutenzione su tutte le macchine e le attrezzature installate in azienda è conferita alla funzione **DT**.

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 100 di 127
		24/02/2012	

Tale funzione, per assicurare la continuità dei processi produttivi, sia dal punto di vista del mantenimento delle *capacità*, sia della sicurezza, sia dell'impatto sull'ambiente, effettua azioni di intervento su macchine ed attrezzature basandosi sui seguenti criteri:

- mantenere costantemente aggiornata l'anagrafica delle attrezzature presenti in azienda, suddivisa in classi di criticità (legate al tipo di tecnologia applicata e/o all'importanza delle caratteristiche realizzate nelle operazioni) e corredata di indicazioni di utilizzo che tengano conto delle problematiche di sicurezza e di impatto ambientale (ad esempio utilizzando «schede attrezzature» e completando le Istruzioni tecniche);
- formalizzare, pianificare e implementare l'attuazione degli interventi, seguendo l'ordine di priorità desunto da quanto esposto nel punto precedente;
- registrare su modulistica specifica i tipi di interventi eseguiti su macchine e impianti, distinguendo fra:
 - interventi di riparazione guasti;
 - interventi di mantenimento della funzionalità di macchina e/o impianto;
 - interventi tesi a ripristinare o migliorare la sicurezza d'uso;
 - interventi tesi a rispettare linee di politica aziendale, leggi o norme inerenti il rispetto ambientale;
 - interventi di miglioramento delle macchine, sotto tutti i profili;
 così da mantenere costantemente aggiornata la banca dati rappresentativa dello «stato» di macchine e impianti;
- analizzare i consuntivi degli interventi manutentivi attuati, per trarne considerazioni di ripetibilità, sistematicità, cicli di vita ecc., utili a riadeguare piani e programmi di manutenzione preventiva o predittiva.

7.5.1.3 Controlli su aspetti ambientali e di sicurezza

Un impegno verso il raggiungimento di obiettivi di efficienza ambientale e di prevenzione e protezione dei lavoratori non può prescindere dal controllo delle attività correlate con gli aspetti ambientali significativi e i rischi identificati.

La **IRECO s.r.l.** si impegna a controllare le proprie attività che presentano o possono presentare degli aspetti significativi, attraverso la predisposizione e l'attuazione di adeguate procedure di controllo operativo (vedi **PRO 15 Gestione dei Controlli**).

In accordo con la propria PI, i propri obiettivi ed il proprio programma di miglioramento, l'azienda pianifica le attività di controllo operativo, includendo in esse la manutenzione e le attività di fornitori ed appaltatori.

Tali procedimenti consistono nelle seguenti fasi operative principali:

- individuazione delle attività che presentano aspetti ambientali significativi e rischi per la sicurezza, comprese le attività riferibili a fornitori o appaltatori esterni;

- definizione per ciascuna attività identificata di procedure e di criteri operativi adeguati al livello di significatività dell'aspetto, alle linee della politica, agli obiettivi ed ai traguardi prefissati;
- comunicazione a fornitori ed appaltatori delle procedure operative riguardanti i beni forniti o le attività svolte all'interno o all'esterno della **IRECO s.r.l.**.

I controlli effettuati nell'ambito della **IRECO s.r.l.**, sono pertanto i seguenti:

- prove di tenuta dei bacini di contenimento;
- verifiche sui fornitori (autorizzazioni, qualifiche del personale, idoneità dei mezzi al trasporto dei rifiuti, applicazione procedure fornite);
- controlli sugli scarichi;
- controlli sulla produzione e deposito dei rifiuti;
- controlli sulla manutenzione dei mezzi;
- controlli dispositivi antincendio;

7.5.2 Validazione dei processi di erogazione dei servizi

Il processo di validazione delle attività della **IRECO s.r.l.**, ha portato l'azienda a elaborare apposite procedure e istruzioni che descrivono:

- Le attrezzature e le infrastrutture da utilizzare;
- Le mansioni operative (per le mansioni sono specificate le qualifiche necessarie sul **MOD 02 03 Specifica di Qualifica**);
- I metodi da utilizzare;
- Le registrazioni da produrre.

La procedure di riferimento è la **PRO 13 Raccolta e deposito dei rifiuti** ed istruzioni ad esse collegate.

Le attività aziendali fanno parte del bagaglio di processi operativi storici dell'azienda e quindi ampiamente consolidati da verifiche e analisi successive.

Nel caso in cui dovessero essere erogati nuovi servizi che rientrino nell'ambito di tale punto della norma, la **IRECO s.r.l.** predisporrà una apposita procedura che specifichi le modalità per:

- definire i criteri per il riesame e l'approvazione dei processi;
- dare disposizioni in merito alle attività di rivalidazione.

Fino ad ora la **IRECO s.r.l.** ritiene sufficiente l'attività svolta per soddisfare il presente requisito della norma.

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 102 di 127
		24/02/2012	

7.5.3 Identificazione e rintracciabilità

Data la tipologia dei servizi e la severità delle normative cogenti, i requisiti di identificazione e rintracciabilità rivestono importanza rilevante.

Il criterio e/o le regole adottati dalla **IRECO s.r.l.** per mantenere visivamente riconoscibili tutti i servizi, a tutti i diversi stadi del ciclo logistico, attraverso ben chiari sistemi di identificazione e di correlazione ai documenti relativi, sono organizzati affinché:

- non sia possibile utilizzare involontariamente materiali diversi dai dovuti (i prodotti segregati, risultati non conformi, sono identificati con appositi cartellini e/o immediatamente retrocessi al fornitore);
- ove richiesto contrattualmente, sia possibile risalire dai dati di riconoscimento del servizio finito alle fonti di informazione (derivate dalle valutazioni emerse nei controlli di rispondenza) rispetto a qualità ed ecogestione, relativamente a fasi di lavorazione, trattamento ed erogazione, con la consultazione dei pertinenti documenti inerenti tutti gli aspetti qualificanti del servizio, garantendo il livello di rintracciabilità concordato.

Il significato della terminologia usata è il seguente:

Identificazione: individuazione univoca di un servizio.

Rintracciabilità: capacità di ricostruire la storia e di seguire l'utilizzo o l'ubicazione di un'attività, mediante identificazione documentata e predisposta.

Lo stato della gestione del servizio, con riferimento ai requisiti di monitoraggio e misurazione, viene identificato e risulta rintracciabile mediante il numero di identificazione della commessa/ordine/formulario lungo tutta la sua realizzazione. Tale numero viene mantenuto lungo tutte le fasi del ciclo logistico aziendale soggette a garanzia, per assicurare la rintracciabilità del servizio erogato.

I servizi resi sono identificati in tutte le fasi, dalla presa in carico dei rifiuti al loro smaltimento, mediante un sistema di documenti. Ciò permette di:

- correlare il materiale, in ogni stadio del servizio, alla sua origine;
- tenere sotto controllo tutte le fasi dal ricevimento;
- intervenire in caso di non conformità.

La documentazione che regola il processo di tracciabilità è costituita da:

- contratto o convenzione;
- richiesta servizio di smaltimento;
- formulario rifiuti;
- programmi giornalieri;

La documentazione è tenuta ed archiviata come definito dalle procedure applicabili.

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 103 di 127
		24/02/2012	

7.5.4 Proprietà del cliente

Per proprietà dei clienti si intendono prodotti e/o attrezzature eventualmente messe a disposizione dal cliente per l'esecuzione delle attività contrattuali nonché proprietà intellettuali o dati personali di cui l'azienda viene a conoscenza nell'espletamento delle proprie attività.

Tali proprietà del cliente, vengono gestite in conformità a quanto prescritto dal punto 7.5.4 della Norma UNI EN ISO 9001:2008; in particolare vengono identificate, verificate, protette e salvaguardate, e qualora venissero perse danneggiate o non risultassero adeguate all'utilizzo previsto dai processi produttivi della **IRECO s.r.l.**, viene data pronta comunicazione al cliente e viene conservato dall'azienda stessa un riferimento nelle proprie registrazioni.

Nel caso della **IRECO s.r.l.** le proprietà del cliente possono essere:

- i *rifiuti del cliente* (rifiuti trasportati e depositati);
- i *contenitori per la raccolta dei rifiuti*, messi a disposizione dai committenti;
- i *dati personali* gestiti dall'Organizzazione per l'erogazione dei servizi.

Di tali proprietà viene verificato periodicamente lo stato di funzionamento e manutenzione. Le modalità operative attraverso le quali la **IRECO s.r.l.** gestisce tale punto della norma sono riportate nella **PRO 15 Gestione dei Controlli**.

7.5.5 Conservazione dei materiali e dei prodotti

Nel presente paragrafo sono illustrati i criteri generali, le modalità attuative e le responsabilità inerenti le fasi di identificazione, movimentazione, imballaggio, immagazzinamento, protezione e consegna dei materiali e dei prodotti (intesi anche come rifiuti), al fine di garantire anche durante tali fasi la sicurezza e il mantenimento della funzionalità e dello stato di conservazione di materiali e prodotti movimentati dalla **IRECO s.r.l.**, in condizioni tali da non provocare difformità nel servizio, impatti ambientali nocivi o rischi per i lavoratori. La responsabilità per tale attività è delegata al **SDT** che può avvalersi del supporto del **RACQ**.

7.5.5.1 Identificazione

L'azienda, all'interno del proprio sito, effettua la conservazione di diverse tipologie di materiali e prodotti:

- Rifiuti differenziati destinati al recupero (sia auto-prodotti che provenienti dalla raccolta);

Tali prodotti vengono identificati in vari modi:

- Etichette sui contenitori,
- Segnaletica di identificazione dell'area o deposito di stoccaggio.

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 104 di 127
		24/02/2012	

7.5.5.2 *Movimentazione*

I metodi di movimentazione previsti, oltre a prevenire danni e deterioramenti ai materiali, sono conformi alle disposizioni di legge per quanto riguarda gli aspetti connessi alla movimentazione.

Le attrezzature utilizzate per la movimentazione dei materiali nella sede operativa sono idonee ad assicurare l'integrità delle operazioni di collocamento e prelievo dei prodotti e materiali, imballo e trasferimento; ogni attrezzatura è sottoposta a manutenzione periodica allo scopo di verificarne l'adeguatezza e l'efficienza.

Per movimentazione si intende anche il trasporto verso lo smaltimento dei rifiuti raccolti. Il responsabile della movimentazione dei rifiuti è il **AMR**. L'attività di trasporto viene gestita in conformità alla **PRO 13 Raccolta e deposito dei rifiuti**.

7.5.5.3 *Imballaggio*

Il trasporto dei rifiuti avviene sotto forma di materiali sfusi o in idonei contenitori prescritti dalla normativa (BIG BAGS). Come imballo è identificato il veicolo stesso nel caso di rifiuti sfusi solidi. Il responsabile dell'imballaggio e della scelta del veicolo idoneo per il trasporto dei rifiuti è il **AGR**.

7.5.5.4 *Immagazzinamento e protezione*

Nell'attività della **IRECO s.r.l.** è previsto il deposito dei rifiuti pericolosi e non raccolti in appositi cassoni di stoccaggio o presso le aree di deposito segnalate, idonei al tipo di materiali in base alla normativa vigente, materiali acquistati per la manutenzione delle attrezzature, di imballaggi per i rifiuti e materiale di supporto di vario tipo. L'immagazzinamento e la protezione sono effettuati secondo le procedure e le istruzioni stabilite ed è oggetto del SGI. Il responsabile della conservazione dei rifiuti è il **AMR**.

7.5.5.5 *Consegna*

Le fasi di consegna avvengono con mezzi e/o attrezzature di fornitori in outsourcing. Prima della consegna vengono eseguite le seguenti operazioni:

- preparazione di eventuali dichiarazioni di conformità, correlate alle evidenze delle varie fasi del ciclo logistico o ad altri criteri di aggregazione, come definito dalle procedure aziendali;
- preparazione documenti di accompagnamento dei rifiuti

A seconda dei diversi tipi di consegna, bisogna poi descrivere le precauzioni, le istruzioni di trattamento e le indicazioni che devono essere messe in atto e trasmesse al responsabile di trasporto e consegna, al fine di garantire al cliente il completamento del processo, sino al livello richiesto dai requisiti contrattuali o da norme vincolanti (leggi o regolamenti) nazionali o internazionali, riguardanti i requisiti di trasporto, per la sicurezza delle persone e delle cose e per la minimizzazione di rischi ambientali.

7.6 Apparecchiature di controllo, monitoraggio e misurazione

La **IRECO s.r.l.** effettua controlli e misurazioni per la quale è necessario disporre di strumenti e apparecchiature adeguatamente tarate e/o verificate periodicamente.

Ove necessario, per assicurare dati validi, le apparecchiature di misurazione (es. bilance):

- Sono tarate e/o verificate, a intervalli specificati, o prima della loro utilizzazione, a fronte di campioni di misura riferibili a campioni internazionali o nazionali; qualora tali campioni non esistano, viene registrato il riferimento utilizzato per la taratura o per la verifica
- Sono regolate o regolate di nuovo, per quanto necessario;
- Hanno un'identificazione, al fine di determinare lo stato di taratura;
- Sono protette da regolazioni che potrebbero invalidare il risultato della misurazione;
- Sono protette dal danneggiamento e dal deterioramento durante la movimentazione e la manutenzione

A questo scopo La **IRECO s.r.l.** ha predisposto una procedura (**PRO 06 Strumenti Critici**) che include:

- strumenti di misura (con cui si effettuano misurazioni di grandezze variabili);
- apparecchiatura di prova (con cui si controllano grandezze fisiche ecc.);
- strumentazione/apparecchiature per prove o collaudi funzionali.

Tutta la strumentazione deve garantire la costanza di:

- accuratezza delle misure;
- ripetitività delle misure;

in coerenza alle specificazioni definite o agli obblighi contrattuali assunti.

Gli strumenti sono gestiti da **AGR** che è responsabile della gestione di tutta la strumentazione/apparecchiatura critica e cura la conservazione di tutti i campioni di riferimento, unitamente alla gestione e assicurazione di tutte le tarature, come previsto e riportato nel **MOD 06 02 Lista Strumenti** e desunto dal **MOD 06 01 Scheda strumento**. Il controllo delle attività di taratura e verifica è demandata a **DT**. Gli strumenti/apparecchiature presenti in azienda sono identificati come secondari "Apparecchiature di lavoro" i quali per definizione sono utilizzati dagli operatori per l'esecuzione delle attività operative.

In caso di necessità gli strumenti vengono protetti contro regolazioni che potrebbero invalidare i risultati delle valutazioni o essere danneggiati e deteriorati durante la movimentazione, la manutenzione e/o l'immagazzinamento. La dotazione di cui sopra consente all'azienda di rispondere alle prescrizioni di tutte le norme e/o capitoli normalmente utilizzati come riferimento normativo e contrattuale.

Tutta la strumentazione di prova e misurazione sopra definita è identificata con un cartellino o altro contrassegno appropriato, che indica o richiama lo stato di taratura dello strumento e la data della successiva taratura (**MOD 16 03 Etichetta di Scadenza Taratura**).

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 106 di 127
		24/02/2012	

SEZ. 8 MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO

8.1 Generalità

Scopo della presente sezione è quello di definire e descrivere le responsabilità e le modalità per misurare l'efficacia dei processi aziendali, del SGI e del livello di soddisfazione del cliente/utente, per verificare la conformità alle prescrizioni e valutarne gli eventuali scostamenti, per raggiungere gli obiettivi di miglioramento continuo.

Inoltre la **IRECO s.r.l.** per pianificare ed attuare i processi di analisi e di miglioramento necessari a:

- dimostrare la conformità ai requisiti del **MOG**;
- assicurare la conformità del **MOG** alla legislazione vigente;
- migliorare in continuo il **MOG**;

ha formalizzato le seguenti azioni:

- Attuazione del Programma di Audit finalizzata alla promozione di Azioni Correttive e Preventive;
- Gestione delle Non Conformità;
- Definizione del Documento: Obiettivi ed Indicatori;
- Monitoraggio delle informazioni relative alla percezione e al grado di coinvolgimento delle parti interessate sull'importanza e corretta implementazione del **MOG**;
- Riesame della Direzione.

La **DIRE** annualmente, stabilisce il **MOD 08 02 Obiettivi, Traguardi e Programma** nel quale sono definiti gli obiettivi e gli indicatori di "performance" da tenere sotto controllo ed i relativi parametri. I dati vengono raccolti e assemblati mensilmente dal **RGI**, il quale con periodicità almeno quadrimestrale li elabora e comunica alla **DIRE** aziendale e alle funzioni interessate i risultati ottenuti. I risultati delle analisi effettuate sono valutati dalla **DIRE** nella riunione periodica di riesame del SGI.

8.2 Monitoraggi e misurazioni

La **IRECO s.r.l.** individua e attua un sistema di monitoraggio e misurazione continua per valutare, in relazione alla Politica Integrata, agli obiettivi ed ai traguardi fissati, l'efficacia del proprio Sistema di Gestione Integrato, sia dal punto di vista della prestazione ambientale e di sicurezza, sia dal punto di vista organizzativo.

Tali procedimenti forniscono inoltre informazioni indispensabili per valutare lo stato di avanzamento del Programma di Miglioramento in relazione agli obiettivi prefissati, consentendo di identificare le eventuali Non Conformità del SGI e di impostare le successive azioni correttive e preventive.

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 107 di 127
		24/02/2012	

A tale scopo vengono predisposte delle procedure per il monitoraggio delle grandezze e dei parametri considerati più adeguati per fornire informazioni circa l'andamento del SGI. Alcuni di questi indicatori vengono già indicati in fase di pianificazione degli obiettivi e dei traguardi e del programma ambientale.

In particolare, vengono definite:

1. specifiche procedure per la taratura e la manutenzione delle apparecchiature di misurazione (**PRO 06 Strumenti Critici**);
2. valutazione periodica della conformità legislativa e ai regolamenti cui la **IRECO s.r.l.** ha sottoscritto (**PRO 19 Gestione Prescrizioni**).

RGI è responsabile per l'organizzazione ed il coordinamento delle attività di monitoraggio all'interno delle proprie funzioni aziendali. Il personale di ciascun reparto e funzione aziendale interessato è responsabile della conduzione delle attività di monitoraggio di cui viene incaricato e della compilazione degli specifici moduli di registrazione del Sistema.

I punti principali previsti da tale procedimento sono i seguenti:

1. identificazione delle grandezze e degli indicatori da monitorare per tenere sotto controllo sia le attività critiche (che possono avere un impatto significativo sull'ambiente, che possono creare situazioni di pericolo per i lavoratori che possono compromettere la qualità del servizio erogato) sia le attività previste dal programma di miglioramento associato agli obiettivi, con riferimento anche agli indicatori relativi a obiettivi e traguardi identificati in fase di pianificazione;
2. definizione dei piani di monitoraggio, con specificazione delle procedure di misurazione, tempi, frequenze e responsabilità;
3. descrizione delle modalità di registrazione e documentazione dei controlli e monitoraggi effettuati.

8.2.1 Soddisfazione del cliente

L'Organizzazione, secondo quanto prescritto dal punto 8.2.1 della norma UNI EN ISO 9001:2008, deve monitorare le informazioni relative alla percezione del cliente sul fatto che l'Organizzazione abbia o no soddisfatto i suoi requisiti, essendo questa una delle misurazioni delle prestazioni del SGI.

Per la tipologia dei servizi offerti dalla **IRECO s.r.l.** un metodo di misurazione e di monitoraggio del servizio è stato individuato nella misurazione della "customer satisfaction" tramite la compilazione del **MOD IST 08 01 01 Questionario di Customer Satisfaction** in conformità alla **IST 08 01 Soddisfazione del Cliente**.

Oltre al questionario, gli strumenti per la misurazione della customer satisfaction, possono essere:

- incontri con i clienti;

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 108 di 127
		24/02/2012	

- sondaggi presso gli utenti;
- valutazione dei reclami;
- espressioni di gradimento.

Infatti, quando si verifica la mancata restituzione del questionario compilato, da parte del cliente, l'Organizzazione può procedere con interviste dirette telefoniche o di persona, al fine di poter misurare adeguatamente il grado di soddisfazione. I reclami e le comunicazioni dirette (**PRO 05 Gestione delle Comunicazioni**), e la loro registrazione, forniscono un'evidenza continua dello stato di soddisfazione o insoddisfazione durante il processo di erogazione del servizio.

L'analisi delle risposte al questionario di customer satisfaction indica il grado di soddisfazione/insoddisfazione in fase di erogazione del servizio e a conclusione delle attività di commessa.

L'attività di verifica della soddisfazione del cliente è regolata dalla **IST 08 01 Soddisfazione del Cliente**.

8.2.2 Audit

Verifiche ispettive interne vengono effettuate per valutare:

- Se il SGI è conforme a quanto pianificato, ai requisiti delle norme di riferimento, e ai requisiti del SGI stesso stabiliti dall'Organizzazione;
- Se il SGI è efficacemente attuato e mantenuto;
- I punti di forza e di debolezza dell'organizzazione.

Il **RGI** è responsabile della pianificazione e dello svolgimento delle verifiche ispettive interne del **SGI**, affinché ogni suo processo sia sottoposto a verifica almeno una volta all'anno.

Nell'attività di pianificazione degli audit sono presi in considerazione lo stato e l'importanza dei processi e delle aree da sottoporre ad audit, così come i risultati di audit precedenti. Sono definiti altresì i criteri, il campo di applicazione, la frequenza ed i metodi di audit.

Le verifiche ispettive vengono condotte da **RGI** e da auditor interni o da collaboratori esterni incaricati dalla **DIRE**; tali valutatori vengono scelti con lo scopo di assicurare l'obiettività e l'imparzialità del processo di verifica ispettiva. I valutatori interni non effettuano le verifiche sul proprio lavoro.

I processi o le attività, che dimostrano ripetute discrepanze con il **SGI** e che hanno maggior impatto sulla qualità percepita dal cliente, la tutela dell'ambiente e/o la salute e sicurezza per i lavoratori, vengono verificate più frequentemente.

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 109 di 127
		24/02/2012	

I risultati delle verifiche ispettive interne sono registrati e il rapporto deve indicare le non conformità rilevate, le eventuali azioni correttive concordate, le responsabilità ed il tempo entro il quale l'azione correttiva sarà attuata e verificata.

RGI provvede a verificare l'efficacia dei risultati delle azioni correttive. L'attività delle verifiche ispettive interne è regolata dalla **PRO 07 Audit Interni**.

8.2.3 Controllo della validità del MOG

L'Organismo di Vigilanza, dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo, ha la responsabilità di vigilare sul funzionamento del Modello Organizzativo Gestionale (MOG) e di verificarne il costante aggiornamento ed adeguamento sulla base dell'evoluzione della legislazione, oltre che sulla base dell'evoluzione dell'Organizzazione stessa.

Per vigilare sull'effettività del Modello Organizzativo, che si sostanzia nella verifica della coerenza tra i comportamenti concreti ed il Modello istituito, l'Organismo di Vigilanza **pianifica e conduce attività di Audit**. Scopo principale dell'attività di Audit è la:

- Verifica dell'attuazione e dell'effettiva funzionalità delle soluzioni proposte;
- Valutazione dell'adeguatezza del Modello nella sua reale capacità di prevenire i comportamenti non voluti.

In caso di Non Conformità, il Responsabile dell'area sottoposta ad Audit deve assicurare che ogni correzione ed azione correttiva, necessaria per eliminare la Non Conformità rilevante e la sua causa, vengano effettuate senza indebito ritardo.

L'Organismo di vigilanza deve verificare la validità dell'Azione Correttiva apportata e discuterne durante il riesame della Direzione. Qualora l'Organismo di Vigilanza constati la necessità d'adeguamento del Modello Organizzativo, al fine di prevenire i reati, deve promuovere la reiterazione del ciclo **PDCA**. Inoltre l'Organismo di Vigilanza utilizza come strumenti di controllo e azione quelli propri del **SGI** quali le Non Conformità, le Azioni Correttive e Preventive, i Piani di Attività quali il Piano di Formazione e il Programma di Audit, il Riesame della Direzione e il Rapporto di Adeguatezza del Sistema.

8.2.3.1 Organismo di vigilanza

Il Decreto legislativo 231/2001 non ha modificato il sistema normativo che disciplina l'amministrazione ed il governo delle società, sicché l'autonomia decisionale dei soggetti posti al Vertice Aziendale è sostanziale ed indefettibile espressione della libertà di gestione dell'impresa in forma societaria. Tali soggetti sono identificabili nella Direzione ovvero nella figura dell'amministratore della **IRECO s.r.l.**

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 110 di 127
		24/02/2012	

DIRE in via ordinaria decide operazioni che seguono i normali criteri previsti dal Modello Organizzativo, che lo stesso conosce e condivide. Pur tuttavia talvolta si rende necessario - nell'interesse della Società – avviare operazioni che seguono un iter procedimentale diverso da quello dettagliato nel Modello Organizzativo, a causa di situazioni di eccezionalità dovute ad esigenze di straordinaria urgenza o di particolare riservatezza od anche di singola peculiarità dell'operazione. A quest'ultima tipologia di operazione si rivolge il presente **Schema di Controllo Interno**.

8.2.3.2 Attività di controllo del OdV

Il sistema di controllo si basa sui due elementi qualificanti della tracciabilità degli atti e del flusso informativo verso l'**ODV**.

In particolare, gli elementi specifici di controllo sono:

- Tracciabilità dell'operazione in termini di documentazione e supporti informativi atti a consentire la "ricostruibilità" a posteriori delle motivazioni e delle situazioni contingenti in cui si è sviluppata l'operazione stessa.
- Speciale riguardo deve assumere l'esplicazione, ancorché in forma sintetica (ma non generica), delle ragioni e dei motivi che hanno determinato la scelta operativa. Non necessariamente devono essere esplicitate le ragioni della decisione, ma le caratteristiche (ad es., riservatezza ed urgenza) che hanno reso impossibile l'attuazione della decisione secondo lo schema operativo prefissato.
- Specifica informativa, da parte dello stesso soggetto di vertice che ha attivato l'operazione "in deroga", verso l'**ODV** affinché possa attuare i dovuti riscontri con sistematicità e tempestività; l'assenza di operazioni in deroga nel periodo di riferimento dovrà comunque essere oggetto di specifica informativa all'**ODV** da parte del soggetto di vertice.

Si sottolinea, inoltre, che un ulteriore elemento di rafforzamento del sistema deriva dalla "cattura" delle operazioni dei soggetti di vertice anche attraverso i flussi informativi riguardanti le operazioni "in deroga", previsti dalle singole Procedure di controllo sui Processi Strumentali. Tali flussi contemplano, infatti, l'invio degli estremi delle operazioni "in deroga" (a prescindere dalle origini delle stesse) all'**ODV** a cura dei Responsabili delle Funzioni materialmente esecutrici. Il sistema di controllo è soggetto ad attività di supervisione continua per valutazioni periodiche ed il costante adeguamento.

Responsabile del controllo è in prima istanza l'**Organismo di Vigilanza** che raccoglie tutte le informazioni sull'andamento del Modello Organizzativo previste dal Sistema di Controllo Interno, le esamina ed esprime un parere di conformità che viene sottoposto alla Direzione. Ulteriormente l'**ODV**, in base agli esiti dell'attività di riesame del **MO**, può fornire delle indicazioni alla Direzione su eventuali attività finalizzate o al rispetto della conformità o al miglioramento del Modello stesso. I compiti e le responsabilità dell'**ODV**, così come le modalità di costituzione e i requisiti dei suoi membri in relazione a competenza, rapporti con la Società, necessità di formazione, sono definiti nel presente Manuale alla sezione dedicata e nel Manuale del Sistema

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 111 di 127
		24/02/2012	

di Gestione Integrato (**MI**). In particolare gli indicatori previsti fanno parte integrante degli indicatori definiti nel Sistema di Gestione Integrato nel documento Indicatori e Obiettivi.

In affiancamento all'**ODV** è prevista la figura del Responsabile del Modello Organizzativo 231 (**RGI**) al quale competono funzioni di assistenza alla raccolta delle informazioni, all'organizzazione della attività dell'**ODV** e in generale come primo livello di controllo del sistema anche per dare ulteriore garanzia in termini di sorveglianza dell'intero processo organizzativo.

I flussi informativi, le segnalazioni, gli indicatori dei processi sensibili, le non conformità e le azioni correttive di competenza dell'**ODV** sono gestiti attraverso le specifiche procedure, istruzioni operative e moduli del Sistema di Gestione Integrato.

8.2.3.3 Ruolo e composizione del OdV

L'art. 6 del Decreto legislativo 231/2001, nel ricondurre l'esonero da responsabilità dell'ente all'adozione e alla efficace attuazione di un modello di organizzazione, gestione e controllo idoneo a prevenire la realizzazione degli illeciti penali considerati da tale normativa, ha previsto l'istituzione di un Organismo di Vigilanza interno all'ente (di seguito anche "ODV"), cui è assegnato specificamente il "compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del modello organizzativo e di curarne il relativo aggiornamento". I compiti assegnati all'ODV richiedono che lo stesso sia dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo.

L'Organismo di Vigilanza si caratterizza per i seguenti requisiti:

- **Autonomia e indipendenza**

I requisiti di autonomia e indipendenza sono fondamentali affinché l'**ODV** non sia direttamente coinvolto nelle attività gestionali che costituiscono l'oggetto della sua attività di controllo. Tali requisiti si possono ottenere, tra l'altro, garantendo l'insindacabilità delle scelte dell'**OdV** da parte degli organi dell'ente e prevedendo un'attività di reportistica alla Direzione.

- **Professionalità**

L'**OdV** deve possedere al suo interno competenze tecnico-professionali adeguate alle funzioni che è chiamato a svolgere; tali caratteristiche, unite all'indipendenza, garantiscono l'obiettività di giudizio.

- **Continuità di azione**

L'**ODV** deve:

- lavorare costantemente sulla vigilanza del Modello Organizzativo con i necessari poteri di indagine;
- essere una struttura interna, in modo da garantire la continuità dell'attività di vigilanza;
- curare l'attuazione del Modello Organizzativo e assicurarne il costante aggiornamento;
- non svolgere mansioni operative che possano condizionare la visione d'insieme delle attività aziendali che ad esso si richiede.

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 112 di 127
		24/02/2012	

In tale quadro ed in relazione alle dimensioni ed alla esigua complessità delle attività svolte dalla Società, l'**ODV** assume la veste dell'organo dirigente (Direzione-Amministratore Unico) come previsto dal D.Lgs 231/2001 all'art. 6, co. 4.

8.2.3.4 Riservatezza

I membri dell'**ODV** sono tenuti al segreto in ordine alle notizie ed informazioni acquisite nell'esercizio delle loro funzioni. Tale obbligo, tuttavia, non sussiste nei confronti del Consiglio di Amministrazione.

I membri dell'**ODV** assicurano la riservatezza delle informazioni di cui vengano in possesso, in particolare se relative a segnalazioni che agli stessi dovessero pervenire in ordine a presunte violazioni del Modello Organizzativo. Inoltre, i membri dell'**ODV** si astengono dal ricevere e utilizzare informazioni riservate per fini diversi da quelli ricompresi nel paragrafo "Compiti e poteri", e comunque per scopi non conformi alle funzioni proprie dell'**ODV**, fatto salvo il caso di espressa e consapevole autorizzazione.

In ogni caso, ogni informazione in possesso dei membri dell'**ODV** deve essere trattata in conformità con la vigente legislazione in materia e, in particolare, in conformità al Decreto legislativo 196/2003 ("Codice Privacy"). L'inosservanza dei suddetti obblighi costituisce giusta causa di revoca dalla carica di membro dell'**ODV**.

8.2.3.5 Compiti e poteri del OdV

All'**ODV** sono attribuiti i seguenti compiti:

- verificare l'efficienza e l'efficacia del Modello Organizzativo adottato rispetto alla prevenzione ed all'impedimento della commissione dei reati attualmente previsti dal D.Lgs 231/2001 e di quelli che in futuro dovessero comunque comportare una responsabilità amministrativa della persona giuridica;
- verificare il rispetto delle modalità e delle procedure previste dal Modello Organizzativo e rilevare gli eventuali scostamenti comportamentali che emergessero dall'analisi dei flussi informativi e dalle segnalazioni alle quali sono tenuti i responsabili delle varie funzioni;
- formulare proposte alla Direzione per gli eventuali aggiornamenti ed adeguamenti del Modello Organizzativo adottato da realizzarsi mediante le modifiche e/o le integrazioni che si rendessero necessarie in conseguenza di (a) significative violazioni delle prescrizioni del Modello Organizzativo, (b) significative modificazioni dell'assetto interno della Società e/o delle modalità di svolgimento delle attività d'impresa, (c) modifiche legislative al DLgs 231/2001 o che comunque prevedano nuove ipotesi di responsabilità diretta della persona giuridica;
- a seguito dell'accertamento di violazioni del Modello Organizzativo, segnalare tempestivamente le stesse alla Direzione per gli opportuni provvedimenti disciplinari che dovranno essere irrogati; l'**ODV** ha l'obbligo di informare immediatamente la Direzione qualora le violazioni riguardassero i soggetti di vertice della Società;

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 113 di 127
		24/02/2012	

- predisporre una relazione informativa, su base almeno semestrale, per la Direzione, in ordine alle attività di verifica e controllo compiute ed all'esito delle stesse.

Per l'espletamento dei suddetti compiti, all'Organismo sono attribuiti i più ampi poteri. In particolare:

- le attività poste in essere dall'**ODV** non potranno essere sindacate da alcun altro organismo o struttura aziendale;
- è autorizzato il libero accesso dell'**ODV** presso tutte le funzioni della Società - senza necessità di alcun consenso preventivo - onde ottenere ogni informazione o dato ritenuto necessario per lo svolgimento dei compiti previsti dal DLgs 231/2001;
- l'**ODV** potrà avvalersi dell'ausilio di tutte le strutture della Società o della quale questa si avvale, ovvero di consulenti esterni perché collaborino nell'esecuzione dell'incarico sotto la diretta sorveglianza e responsabilità dell'Organismo stesso, nonché chiedere ai rappresentanti aziendali, di volta in volta identificati dall'**ODV**, di partecipare alle relative riunioni;
- è attribuita all'**ODV**, per l'espletamento delle attività proprie, piena autonomia economico/gestionale, non condizionata da limiti di spesa.

8.2.3.6 Flussi informativi

L'Art. 6 c. 2 lett. d) del Decreto legislativo 231/2001 individua specifici "obblighi di informazione nei confronti dell'organismo deputato a vigilare sul funzionamento e l'osservanza dei modelli".

E' previsto un sistema di reportistica, sistematico e strutturato, in merito a temi/fatti a rischio, la cui rilevazione ed analisi costituisca il punto dal quale possono originare azioni di riscontro e approfondimento dell'**ODV** su eventuali situazioni anomale e/o di reato.

A tale fine, le Procedure di controllo per i Processi Operativi e Strumentali, prevedono, come componente integrante, l'attivazione di specifici flussi informativi verso l'**ODV**. Il numero e il tipo di informazioni possono variare nel tempo in seguito a:

- inadeguatezza e/o incompletezza delle informazioni a fornire indicazioni utili ad agevolare l'attività di vigilanza sull'efficacia del Modello Organizzativo;
- rilevanti cambiamenti dell'assetto interno della Società e/o delle modalità di svolgimento dell'attività d'impresa;
- modifiche normative al Decreto legislativo 231/2001 o che comunque prevedano nuove ipotesi di responsabilità diretta della persona giuridica.

Sono inoltre definiti i seguenti ruoli e responsabilità:

- Referente Interno dell'**ODV** e privo di specifici poteri ovvero il Responsabile del Modello Organizzativo (**RGI**) - il quale garantisce che tutte le informazioni richieste dall'**ODV** siano trasmesse nei tempi e modi previsti e supporta l'**ODV** per tutte le analisi e gli approfondimenti richiesti; definisce ed aggiorna,

insieme alla direzione/funzione competente, le “Schede di Segnalazione”; garantisce che le informazioni inviate all'**ODV** siano archiviate e siano recuperabili nel tempo;

- Responsabili invio dati i quali coordinano l'attività di raccolta dei dati, certificano la loro completezza, coerenza e veridicità, inviandoli entro le date previste.

Le informazioni relative ai flussi aziendali inviate all'**ODV** devono essere archiviate e recuperabili nel tempo dal **RGI** e dai membri dell'**ODV**. L'**ODV** deve essere informato attraverso segnalazioni di Dipendenti, Dirigenti, altre Società, stakeholders in generale in merito a fatti che potrebbero ingenerare responsabilità della **IRECO s.r.l.** ai sensi del D.Lgs 231/01. Valgono al riguardo le seguenti prescrizioni.

Segnalazioni da parte di esponenti aziendali o da parte di terzi:

- i dipendenti ed i dirigenti che siano a conoscenza di fatti o comportamenti che possano configurare una violazione del Modello o che non siano in linea con le regole di condotta adottate dalla Società, hanno la possibilità di segnalarlo all'**ODV**;
- i segnalanti devono essere garantiti contro qualsiasi forma di ritorsione e in ogni caso sarà assicurata la riservatezza dell'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge e la tutela di chi venga accusato erroneamente e/o in mala fede;
- l'**ODV** valuterà le segnalazioni ricevute e le eventuali conseguenti iniziative a sua discrezione e responsabilità, ascoltando eventualmente l'autore della segnalazione e/o il responsabile della presunta violazione e motivando per iscritto eventuali rifiuti di procedere ad un'indagine interna;
- le segnalazioni dovranno essere in forma scritta e non anonima, indirizzate all'**ODV**, alla casella e-mail appositamente predisposta;
- le segnalazioni pervenute devono essere raccolte e conservate in un apposito archivio al quale sia consentito l'accesso ai soli membri dell'**ODV**;
- in modo analogo i consulenti hanno la facoltà di segnalare all'**ODV** eventuali violazioni di cui siano venuti a conoscenza.

Obblighi di informativa relativi ad atti ufficiali

Oltre alle segnalazioni sopra riportate, devono essere obbligatoriamente trasmesse le informative inerenti:

- atti, provvedimenti, comunicazioni e/o notizie provenienti da organi di polizia giudiziaria o altra autorità, attinenti ad indagini, ove e quando emerga che le stesse sono svolte in correlazione ad ipotesi di commissione di alcuno dei reati di cui al D.Lgs 231/01;
- le richieste di assistenza legale inoltrate da Dipendenti, Consulenti, etc. alla **IRECO s.r.l.** in caso di avvio di procedimento giudiziario;
- i rapporti preparati dai responsabili di funzioni aziendali nell'ambito della loro attività di controllo e dai quali possano emergere fatti od omissioni con profili di criticità rispetto all'osservanza alle norme del decreto;
- le notizie relative ai procedimenti sanzionatori o provvedimenti di archiviazione degli stessi con le relative motivazioni, qualora essi siano legati a commissione di reati di cui al D.Lgs 231/01;
- l'inizio di indagini o ispezioni da parte di Autorità Giudiziarie o di Controllo.

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 115 di 127
		24/02/2012	

Il materiale raccolto dall'**ODV** verrà conservato per 10 anni.

8.2.3.7 Iniziativa di controllo

L'**ODV**, avvalendosi della collaborazione delle funzioni di auditing interno (Responsabile del Sistema di Gestione Integrato il quale coincide con il Responsabile del modello organizzativo) ovvero di consulenti esterni, si attiva con specifiche attività di audit sulle realtà della Società, laddove coinvolte, con le seguenti modalità:

- con interventi “a piano”, nei quali le attività di controllo relative all'efficacia del Modello Organizzativo sono parte integrante di un piano di lavoro più ampio; in questo tale attività viene specificatamente considerata e adeguatamente valorizzata, di concerto con l'**ODV**, in sede di risk assessment per la definizione del Piano Annuale di Audit;
- con interventi mirati in caso di specifica richiesta formulata da parte degli altri organi di controllo della Società e del Gruppo e in caso di non conformità derivanti dal flusso informativo correntemente operante nell'ambito del Modello Organizzativo.

8.2.3.8 Strumenti di controllo e azione

L'Organismo di Vigilanza, proprio per le caratteristiche intrinseche del Modello Organizzativo 231 di integrazione con il Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza, utilizza come strumenti di controllo e azione quelli propri del SGI quali le Non Conformità, le Azioni Correttive e Preventive, i Piani di Attività quali il Piano di Formazione e il Programma di Audit, il Riesame della Direzione e il Rapporto di Adeguatezza del Sistema. Anche per tale motivo il RGI tra le sue funzioni annovera quella di supporto all'Organismo di Vigilanza.

8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei processi

La **IRECO s.r.l.** ha definito le modalità di misurazione e monitoraggio per stabilire se i processi aziendali forniscono risultati in linea con gli obiettivi fissati dalla **DIRE** e rispondono alle specifiche di erogazione del servizio.

L'attività di misurazione e monitoraggio dei processi e dei servizi è regolata dalle seguenti procedure e istruzioni:

- **PRO 18 Sorveglianza e misurazioni;**
- **PRO 08 Pianificazione del Miglioramento;**
- **PRO 15 Gestione dei Controlli;**
- **PRO 19 Gestione Prescrizioni.**

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 116 di 127
		24/02/2012	

8.2.4.1 Sorveglianza e misurazione

La **IRECO s.r.l.** ha definito i criteri e le modalità per la gestione della sorveglianza, misurazione e regolamentazione delle principali caratteristiche delle proprie operazioni che possono avere impatti sull'ambiente o rischi per i lavoratori.

La **PRO 18 Sorveglianza e misurazioni** comprende la documentazione delle informazioni che consentono di sorvegliare l'andamento delle prestazioni, dei controlli operativi applicabili e della conformità agli obiettivi e ai traguardi dell'azienda.

Nell'ambito della **IRECO s.r.l.** sono state identificate le seguenti attività di sorveglianza e misurazione:

- Valutazione del rumore esterno;
- Analisi delle acque di falda;
- Analisi degli scarichi idrici;
- Rilevazione dei dati ambientali (utilizzo di acqua, energia elettrica, materie prime, produzione di rifiuti);
- Valutazione del rumore interno;
- Statistiche infortuni.

8.2.4.2 Valutazione del rispetto delle prescrizioni

Annualmente, l'**RGI**, in collaborazione con i **RdF**, procede alla "valutazione del rispetto delle prescrizioni legislative", attraverso la verifica della documentazione che ne attesta il soddisfacimento (autorizzazioni, bollettini analitici, etc.,) e con l'ausilio di apposite check-list.

I risultati della valutazione del rispetto delle prescrizioni verranno inoltre discussi dall'**RGI**, in collaborazione con gli **RdF**, in sede di Riesame della Direzione e riportati nel **MOD 03 01 Rapporto Riesame della Direzione**. In questa sede inoltre verranno pianificate anche eventuali azioni e obiettivi di miglioramento a seguito dei risultati raggiunti, che verranno formalizzati sul **MOD 08 02 Obiettivi Traguardi Programma**. Tale processo di valutazione periodica viene effettuato anche per le altre prescrizioni sottoscritte dall'azienda.

Le attività relative a tale punto della norma vengono gestite in conformità alla **PRO 19 Gestione Prescrizioni**.

8.2.5 Monitoraggio e misurazione del servizio

La **IRECO s.r.l.** ha redatto un piano analitico e predisposto specifiche procedure (**PRO 15 Gestione controlli** e **PRO 18 Sorveglianza e Misurazioni**), in cui sono precisate le prove da effettuare, e le relative frequenze e modalità di attuazione, in relazione alla criticità delle attività a cui si riferiscono.

Il Laboratorio chimico incaricato di effettuare le analisi utilizza metodiche e apparecchiature di analisi il più possibile simili a quelle in uso presso gli Enti di controllo ed è in grado di assicurare che:

- le apparecchiature di analisi siano correttamente tarate;
- siano utilizzate metodiche ufficiali, o redatte da Organismi riconosciuti a livello nazionale o internazionale (IRSA-CNR, UNI, UNICHIM, EPA, ecc.): nel caso di utilizzo di metodiche non ufficiali deve esserne dimostrata il più rigorosamente possibile la validità (ad esempio mediante prove interlaboratorio);
- vengano stabilite le responsabilità e le modalità di aggiornamento delle metodiche da utilizzare;
- il personale sia adeguatamente addestrato e qualificato all'utilizzo delle apparecchiature e delle metodiche di analisi;
- i locali dove si svolgono le prove e i controlli siano strutturati e gestiti in modo da evitare rischi di inquinamento delle matrici;
- la conservazione dei contro campioni, dei bollettini di analisi e di tutte le registrazioni sia effettuata in conformità alle normative vigenti.

I rapporti di analisi contengono, come dati essenziali:

- il nominativo del laboratorio che ha effettuato le analisi;
- l'identificazione del rapporto (e del numero totale di pagine che lo compongono);
- la descrizione e identificazione della matrice analitica e sua provenienza;
- le date di campionamento, di arrivo e di effettuazione delle analisi;
- l'identificazione della specifica di prova o della metodica, indicando la sensibilità del metodo;
- i risultati analitici ottenuti;
- i valori limite di riferimento;
- riferimenti legislativi;
- estremi di eventuali certificazioni e accreditamenti in possesso del laboratorio;
- legenda delle sigle;
- una valutazione dei dati analitici, da riportare anche nella relazione allegata al rapporto di prova;
- firma e titolo del Responsabile dell'effettuazione delle analisi, o un contrassegno equivalente.

Inoltre il laboratorio dovrà fornire, in allegato, i seguenti documenti:

- copia delle certificazioni e accreditamenti in possesso del laboratorio (una tantum o in occasione degli aggiornamenti);
- copia dei certificati di taratura degli strumenti utilizzati;
- documentazione relativa ad eventuali metodi analitici non ufficiali utilizzati.

Le registrazioni delle prove eseguite indicano chiaramente se il prodotto, il servizio e i parametri ambientali risultino conformi a quanto richiesto dalla legge e/o dalle specifiche del cliente. Esse, oltre a dimostrare la conformità alle disposizioni di legge, possono essere utilizzate, in base ai risultati di una loro analisi statistica, per il miglioramento del servizio o del processo, e per la riduzione del suo costo di esercizio.

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 118 di 127
		24/02/2012	

Nei rispettivi impianti è stato inoltre individuato il responsabile della valutazione dei risultati delle prove e delle decisioni da prendere in caso di servizio non conforme.

Le modalità di prelievo campioni e di richiesta di controlli analitici sono descritte rispettivamente nelle **IST 23 01 Attività analitiche**.

8.3 Controllo delle non conformità, infortuni e incidenti

La conduzione di un continuo monitoraggio sulle attività e sui processi che presentano aspetti significativi in ambito di Qualità, Sicurezza e Ambiente e su quelle definite dal programma di miglioramento implica la possibilità di registrare situazioni non conformi rispetto alle linee della Politica Aziendale, agli obiettivi ed allo sviluppo previsto del programma.

Lo scopo del controllo delle non conformità è di rilevarne l'esistenza attraverso le attività di ispezione e verifica previste in azienda, e trovarne soluzione, trattandole come casuali. Solo successivamente, dall'analisi dell'insieme dei dati desumibili dalle non conformità o da altre banche dati aziendali, si cerca di isolare quelle di tipo ricorrente e/o sistematico e per esse si cerca di agire alla radice, ricercandone le cause e attuando azioni correttive che ne impediscano la ricorrenza o azioni preventive che ne riducano sostanzialmente il rischio potenziale di ricorrenza.

Tutto il personale della **IRECO s.r.l.**, cui sono stati affidati compiti di coordinamento, ha la responsabilità di rilevare le non conformità in qualunque fase del processo affinché vengano intraprese le relative azioni correttive e/o preventive.

Le non conformità si possono rilevare nell'intero ciclo aziendale (es.: contrattualizzazione e vendite, acquisti, produzione, magazzinaggio ecc.) ma anche nel sistema di conduzione aziendale (attraverso rilevazione di inosservanze delle prescrizioni standard riportate nel Manuale Integrato e nelle Procedure).

Le principali tipologie di non conformità che possono essere riscontrate in azienda sono riferibili alle seguenti situazioni:

- incidenti durante le attività;
- situazioni anomale e di emergenza;
- mancato rispetto delle procedure gestionali e operative;
- mancato rispetto delle procedure di sicurezza;
- errori umani;
- staratura di strumenti per controlli ambientali e controlli qualitativi sul processo;
- inosservanza dei requisiti di legge o autorizzativi.

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 119 di 127
		24/02/2012	

A tale scopo la **IRECO s.r.l.** predispone delle procedure per identificare e gestire a tutti i livelli dell'organizzazione le non conformità del proprio Sistema di Gestione Integrato, impostando ed attuando, ove necessario, le adeguate azioni correttive e preventive.

Il **RGI** in collaborazione con i **RdF** coinvolti è responsabile dell'analisi, gestione delle non conformità e per la definizione di eventuali azioni correttive o preventive secondo quanto previsto dalla **PRO 04 Gestione Non Conformità**. Il **DIRE** esamina periodicamente le azioni correttive o preventive attuate nel periodo.

Queste attività e la loro efficacia sono elementi in ingresso per il riesame della direzione.

L'analisi delle non conformità individua i seguenti elementi:

- entità e gravità del problema;
- possibili cause della non-conformità;
- eventuali soluzioni operative e attribuzione delle relative responsabilità;
- eventuali azioni correttive o preventive.

In particolare, ove si tratti di non conformità ai requisiti di impatto ambientale nei processi, chi rileva la presenza di situazioni di tali non conformità *deve*:

- fare una valutazione immediata dello stato di rischio e, ove ricorrano situazioni di pericolo imminente e grave, intervenire direttamente e tempestivamente, secondo competenza e istruzioni ricevute tramite le procedure di gestione delle emergenze;
- trasmettere immediata segnalazione ai responsabili competenti.

Per quanto riguarda le non conformità su materiali, si procede con la segregazione degli stessi nelle aree identificate e a ciò designate, contrassegnati da apposita bolla (o targa o cartellino) con la dicitura «MATERIALE NON CONFORME – NON UTILIZZARE».

Il **RGI** ha poi l'incarico di decidere, sentendo eventualmente il parere di altre funzioni specialistiche, in particolare quando si tratta di materiali o hardware se si debba procedere a:

- riparazione, rilavorazione, ritaratura dei parametri o recupero;
- accettazione in deroga e/o concessione previo accordo con il cliente (interno o esterno);
- declassamento ad altri usi;
- rottamazione o eliminazione.

Si fa presente che, anche se non facilmente codificabile, è importante sottolineare le diversità tra non conformità di tipo qualitativo (per cui vale integralmente quanto sopra detto), non conformità legate alla sicurezza e salute delle persone (per cui può essere necessario che l'azione correttiva sia da ritenersi coincidente con la soluzione della non conformità) e non conformità di tipo ambientale (che, essendo quasi sempre coincidenti con situazioni di pericolo ambientale, richiedono drastici interventi immediati e, solo

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 120 di 127
		24/02/2012	

successivamente, necessitano che si pensi a come non correre il rischio di ricreare condizioni di analoga pericolosità).

Sulla base delle informazioni desumibili dalla fase precedente, il **RGI**, sentito il parere tecnico dei **RdF** coinvolti, individua le azioni correttive o preventive che si rendono eventualmente necessarie per la risoluzione delle non conformità, specificando le responsabilità operative, secondo quanto descritto al paragrafo **8.5.2. “Azioni Correttive”** e **8.5.3. “Azioni Preventive”**.

8.3.1 Gestione delle emergenze

La **IRECO s.r.l.** è in grado di garantire una pronta risposta dell'organizzazione aziendale per fronteggiare eventuali emergenze che si potrebbero verificare.

Dall'analisi effettuata per l'identificazione e valutazione degli aspetti ambientali e per la valutazione dei rischi per i lavoratori, sono state prese in considerazione le seguenti situazioni di emergenza:

- incendio di origine interna o esterna;
- infortunio o malore;
- spandimenti accidentali (spandimenti di prodotti, perdita di rifiuti dal mezzo di trasporto, rottura di serbatoi e/o dell'impermeabilizzazione dei bacini di contenimento);
- emergenze esterne di origine antropica (incidente esterno con sprigionamento di sostanze tossiche e/o infiammabili);
- emergenze esterne dovute a fenomeni meteorologici o naturali di particolare gravità.

In conformità alle norme di legge, sono stati predisposti adeguati documenti che danno istruzioni su come affrontare la situazione qualora il rischio si sia materializzato, al fine di limitare i danni all'ambiente e alle persone e cose che ne fanno parte.

I documenti predisposti dalla **IRECO s.r.l.** sono i seguenti:

- **Piano di emergenza;**
- **PRO 17 Gestione delle Emergenze;**
- **IST 17 01 Perdita Carico;**
- **IST 17 02 Spandimenti Accidentali;**
- **IST 17 03 Primo Soccorso.**

Tali documenti in particolare precisano:

- come affrontare l'emergenza fin dal primo insorgere per contenerne gli effetti e riportare rapidamente la situazione in condizioni di normale esercizio;
- come pianificare le azioni necessarie per proteggere le persone sia all'interno sia all'esterno;

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 121 di 127
		24/02/2012	

- in che modo prevenire o limitare i danni all'ambiente e alle proprietà;
- a quali autorità dare l'allarme segnalando la natura dell'incidente;
- come coordinare i servizi di emergenza, lo staff tecnico e la direzione aziendale;
- quali materiali usare (e quali non usare) per gli interventi di emergenza.

Tali documenti, che fanno parte integrante del **SGI**, sono periodicamente rivisti e, se necessario, corretti, specialmente a seguito di eventi incidentali.

Il personale addetto al pronto soccorso riceve la dovuta formazione fornita da un Medico competente (come previsto dal **D.M. 15 Luglio 2003 n. 388**) che in accordo col **RGI** ed **RSPP** programmerà degli appositi corsi destinati sia al personale presente negli impianti fissi che nei cantieri. Il corso deve essere supportato da materiale didattico e prevedrà l'esecuzione di prove pratiche.

Le norme di riferimento in materia ambientale e di sicurezza prevedono, inoltre, che vengano predisposte adeguate simulazioni di emergenza. L'obiettivo è di mantenere una adeguata preparazione del personale sul comportamento da adottare in caso di emergenza. Le modalità di pianificazione, esecuzione e registrazione delle simulazioni di emergenza è riportato nella **PRO 17 Gestione delle Emergenze**.

8.3.2 Gestione degli infortuni

Allo scopo di evitare il più possibile l'insorgere di infortuni e malattie professionali, tutti, ciascuno al suo livello di responsabilità, sono chiamati a svolgere attività di prevenzione e controllo dell'attuazione delle misure di protezione sia collettive sia individuali e dell'uso dei dispositivi di protezione.

RGI ha il compito di:

- gestire le statistiche, relative agli infortuni ed alle malattie professionali, al fine di individuare con precisione le aree di intervento (situazioni pericolose, comportamenti a rischio ecc.) come previsto dalla **PRO 18 Sorveglianza e Misurazioni** e dal modulo allegato **MOD 18 01 Dati Aziendali**;
- collaborare con il medico competente per il controllo sanitario del personale (vedi punto **8.3.3.2 Sorveglianza sanitaria**);
- partecipare alle indagini per gli infortuni gravi (che comportano invalidità permanenti) e per le malattie professionali e ne riferisce alla **DIRE**.

Così come previsto dal punto 4.5.2 della norma BS OHSAS 18001:2007, relativamente al trattamento e analisi degli incidenti e mancati incidenti, la **IRECO s.r.l.** ha redatto e mantiene attiva una apposita istruzione operativa (**PRO 04 Gestione Non Conformità**), nella quale sono indicate le modalità di registrazione, analisi e comunicazione ai responsabili incaricati degli incidenti, infortuni e quasi incidenti occorsi.

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 122 di 127
		24/02/2012	

8.3.3 Misure di prevenzione e protezione dei lavoratori

La **IRECO s.r.l.** pianifica, attua e verifica le misure di prevenzione, sia a livello di struttura sia di dispositivi, necessari per garantire che l'erogazione del servizio avvenga riducendo, quando non è possibile eliminare, i rischi connessi alle attività aziendali.

Sul lavoratore le specifiche misure di prevenzione riguardano:

- il programma sanitario a cui è sottoposto,
- la formazione e l'informazione sul corretto uso dei DPI, dei macchinari, delle attrezzature, dei prodotti pericolosi, sulla segnaletica di sicurezza impiegata, sulle possibili emergenze e sulla gestione delle stesse,
- la verifica che tali attrezzature e prodotti rispondano a precise caratteristiche.

Inoltre, **RGI** ha tra i suoi compiti quello di curare l'edizione e la distribuzione di materiale informativo e provvedere alla programmazione di corsi specifici sia per il personale operativo che per quello amministrativo.

In particolare, per quanto riguarda gli eventuali prodotti pericolosi utilizzati in azienda, il **RGI** si occupa di distribuire, in forma controllata, le relative schede di sicurezza e si assicura che le stesse siano disponibili e conosciute anche dal personale esterno operante in azienda (es. servizi di pulizia).

8.3.3.1 *Uso dei dispositivi di protezione individuali*

Per DPI si intende qualsiasi attrezzatura destinata ad essere indossata da un lavoratore per proteggerlo contro i rischi derivanti dall'attività svolta in un ambiente di lavoro. I DPI si possono suddividere nelle seguenti categorie:

- a) DPI della testa (elmetti, caschi ecc.);
- b) DPI degli occhi e del viso (occhiali, schermi facciali ecc.);
- c) DPI delle mani e delle braccia (guanti di gomma, di cuoio ecc.);
- d) DPI dei piedi e delle gambe (scarpe, stivali ecc.);
- e) DPI delle vie respiratorie (maschere, autorespiratori ecc.);
- f) DPI dell'udito (cuffie, tappi auricolari ecc.);
- g) DPI diversi (cinture di sicurezza ecc.).

Il **RACQ** acquista **DPI** conformi a quanto previsto nel D.Lgs. 475/1992; sull'ordine di acquisto viene riportata chiaramente la normativa predetta.

Le informazioni indispensabili all'uso dei **DPI** sono disponibili in una forma comprensibile ai lavoratori che li utilizzano; in particolare i lavoratori vengono addestrati sulla utilizzazione dei dispositivi di protezione dell'udito e di quelli destinati a salvaguardare dai rischi di morte o di lesioni gravi.

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 123 di 127
		24/02/2012	

Ogni figura dotata di specifica autorità esige l'uso dei **DPI** in dotazione ai dipendenti e ne controlla la piena efficienza, oltre a provvedere, quando necessario, alla loro sostituzione, garantendone il corretto utilizzo.

Il lavoratore deve utilizzare i **DPI** conformemente alle istruzioni ricevute: sono di loro competenza in particolare l'utilizzo, la conservazione e la riconsegna corretta dei **DPI** messi a loro disposizione, osservando le procedure aziendali; devono inoltre segnalare qualsiasi difetto o inconveniente da essi rilevato.

Le modalità di gestione delle Dotazioni Ordinarie Individuali (**DOI**), e dei Dispositivi di Protezione Individuali (**DPI**), affinché tutti i dipendenti della Società espletino le proprie attività in condizioni di sicurezza sono descritte nella **IST 20 01 Dotazioni individuali di sicurezza**.

8.3.3.2 Sorveglianza sanitaria

Il programma sanitario aziendale è attuato dal servizio sanitario che è dato dal contributo del servizio **RSPP**, del Medico competente (**MC**) e dei rappresentanti dei lavoratori (**RLS**).

La sorveglianza sanitaria si realizza principalmente mediante visite mediche preassuntive, visite mediche anteriori all'attribuzione di particolari mansioni "a rischio" (accertamenti sanitari preventivi) e attraverso visite mediche da ripetersi periodicamente nel corso del rapporto di lavoro. Per tale motivo il servizio sanitario può decidere di stabilire delle convenzioni con centri di servizi, pronto soccorso, diagnostica clinica nelle modalità e secondo gli accordi più convenienti, fermo restando il mantenimento di quanto riportato nella procedura.

Le visite periodiche sono effettuate secondo un piano appositamente redatto e denominato **MOD 20 33 Programma visite mediche**. Le modalità operative per l'attività di Sorveglianza Sanitaria, finalizzata alla tutela della salute dei lavoratori, secondo quanto disposto dall'Art.41 del D.Lgs. 81/08 e successive modificazioni, sono descritte nella **IST 20 02 Sorveglianza Sanitaria**.

8.4 Analisi dei dati

La **IRECO s.r.l.** determina, raccoglie e analizza i dati per stabilire l'adeguatezza e l'efficacia del SGI e per ottenere informazioni relative alla soddisfazione del cliente, alla conformità ai requisiti del cliente, alle caratteristiche dei processi operativi, prodotti e loro andamento, alla capacità dei fornitori, alla produzione dei rifiuti, ai consumi di materie prime, di risorse energetiche, agli infortuni e malattie professionali etc, per valutare dove possa essere realizzato il miglioramento continuo dell'efficacia del sistema stesso. Ciò comprende i dati risultanti dal monitoraggio e dalla misurazione e da altre fonti pertinenti.

Mediante l'analisi dei dati la **DIRE** individua gli interventi per i possibili miglioramenti e per mantenere il SGI conforme alla norma di riferimento e alle aspettative dei clienti.

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 124 di 127
		24/02/2012	

L'analisi dei dati fornisce informazioni riguardanti:

- Soddisfazione del cliente;
- Conformità ai requisiti del servizio;
- Caratteristiche e tendenze dei processi e dei prodotti, comprese opportunità per azioni preventive;
- Fornitori.

L'analisi dei dati del Monitoraggio e Misurazione dei processi permette inoltre di dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del **SGRA** e la valutazione delle aree dove possa essere realizzato il Miglioramento Continuo e fornisce informazioni in merito a:

- Soddisfazione del cliente;
- Conformità ai requisiti del servizio;
- Caratteristiche e tendenze dei processi e dei prodotti, comprese opportunità per azioni preventive;

La valutazione viene effettuata mediante:

- dati numerici, raffrontati agli obiettivi;
- raffronti in %;
- rappresentazione grafica dei risultati acquisiti nei vari periodi di osservazione, raffrontati agli obiettivi.

Per l'effettuazione di tale attività di raccolta dei dati si fa riferimento alla **PRO 08 Pianificazione del Miglioramento** e alla **PRO 18 Sorveglianza e Misurazioni**.

8.5 Miglioramento

8.5.1 Miglioramento continuo

Tutti i processi descritti dal **SGI** vengono gestiti in ottica di miglioramento continuativo. La **DIRE** ha individuato nella gestione dei seguenti strumenti le opportunità di miglioramento effettivo del **SGI**:

- riesame della direzione;
- analisi dei risultati delle verifiche ispettive interne;
- misurazioni dei processi/servizi e della soddisfazione dei clienti;
- rispetto della PI e degli obiettivi della qualità, sicurezza e ambiente determinati;
- rispetto della Politica per la Responsabilità Amministrativa;
- rispetto del Codice Etico;
- rispetto degli Obiettivi;
- Risultati degli Audit;
- Analisi dei dati;
- Azioni Correttive e Preventive.

L'istruzione di riferimento è la **PRO 08 Pianificazione del Miglioramento**.

8.5.2 Azioni correttive

La **IRECO s.r.l.** ha definito le modalità per l'attuazione di azioni correttive per NC relative a:

- Verifiche ispettive;
- Sistema di gestione;
- Processo;
- Forniture;
- Ambientali;
- Sicurezza;

prevedendo azioni di livello appropriato e di entità adeguate per eliminare le cause di NC esistenti.

Nella **IRECO s.r.l.** un'azione correttiva si esercita sugli scostamenti da prescrizioni di qualità, sicurezza e ambiente inerenti servizi o processi, ma anche su non conformità di Sistema in genere.

Di conseguenza tali azioni possono prendere il via a seguito della rilevazione di una non conformità lungo l'intero ciclo logistico aziendale o a seguito di verifiche ispettive interne ed esterne.

La procedura predisposta a tal fine (**PRO 04 Gestione NC, AC, AP e reclami**) definisce i requisiti per:

- Riesaminare le non conformità (inclusi i reclami clienti);
- Individuare le cause delle non conformità;
- Valutare l'esigenza di adottare azioni per evitare il ripetersi delle non conformità;
- Individuare e attuazione delle azioni necessarie;
- Registrare dei risultati delle azioni attuate;
- Riesaminare le azioni correttive attuate;
- Esaminare l'efficacia delle azioni correttive effettuate.

Il **MOD 04 01 Rapporto NC e piano delle AC-AP**, contenente sopraccitate indicazioni, viene portato all'attenzione della **DIRE** – anche per le eventuali autorizzazioni – e viene redatto e classificato per tipologia, a cura di **RGI**, che provvede altresì al sollecito delle attività relative e all'archiviazione, dopo aver operato in stretta collaborazione con gli altri enti aziendali eventualmente interessati.

Alcune delle tipologie di azioni correttive che più comunemente vengono intraprese in azienda sono:

- modifica di specifiche tecniche;
- modifiche di materiali;
- modifiche di processi (attrezzamenti, parametri tecnici, sicurezze...);
- modifica delle Istruzioni;
- modifica dei Piani di qualità, sicurezza e gestione ambientale;
- modifica delle dotazioni di sicurezza individuali o collettive;

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 126 di 127
		24/02/2012	

- modifica di Procedure;
- modifica del MI;
- miglioramento dei sistemi di misura adottati;
- modifica delle attrezzature di lavoro;
- manutenzione conservativa o migliorativa dei cespiti tecnici;
- addestramento del personale.

Queste azioni sono generalmente conseguenti a:

- variazioni nelle performance rilevabili dal sistema di monitoraggio continuo dei fornitori, attraverso i dati di accettazione (rispetto dei requisiti qualitativi, di sicurezza ed ambientali), di verifiche quantitative, di controllo prezzi e puntualità;
- rapporti di audit effettuati presso i fornitori;
- verbali di non conformità derivanti da riscontri nei settori interni all'azienda o direttamente presso il cliente e giudicati di origine addebitabile al fornitore;
- analisi sulla potenzialità degli effetti di non conformità su beni forniti.

Le azioni sui fornitori aziendali riguardano prevalentemente:

- la rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche qualitative, di sicurezza ed ambientali;
- la gestione corretta delle corrispondenze fra quantità consegnate e riportate sui documenti di accompagnamento dei materiali;
- il rispetto dei tempi di consegna;
- la riduzione dei tempi di risposta del fornitore;
- il completamento e l'inoltro della documentazione a carico del fornitore;

e si possono tradurre in:

- modifica dei capitolati di acquisto e/o delle relative specifiche tecniche;
- modifica della documentazione di controllo (evidenze che accompagnano il materiale proveniente dal fornitore);
- modifica del Piano di qualità e impatto ambientale dei prodotti;
- modifica di imballi, criteri di movimentazione e magazzinaggio;
- richiami al fornitore;
- formazione al fornitore;
- declassamento o eliminazione del fornitore.

La responsabilità di promuovere le azioni correttive e di verificarne l'efficacia è di **RGI**, che si avvale a tale scopo della collaborazione di tutte le funzioni aziendali, la cui responsabilità è invece di attuarle.

	MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	Rev. 0	Pag. 127 di 127
		24/02/2012	

Ai fornitori compete la responsabilità dell'attuazione delle azioni correttive a loro carico (già condivise in termini di fattibilità), mentre **RGI** ne verifica l'efficacia, in collaborazione col **RACQ**.

È compito preciso di **RGI** tenere costantemente aggiornata la raccolta di tutta la documentazione inerente le azioni correttive individuate e intraprese (con i referenti), sino all'esito delle stesse.

Si ricorda che la documentazione relativa alle azioni correttive e/o preventive costituisce elemento fondamentale da portare a conoscenza della **DIRE**, per rendere possibile un completo riesame.

8.5.3 Azioni preventive

La **IRECO s.r.l.** ha definito le modalità per l'esecuzione di azioni preventive per rimuovere potenziali cause che potrebbero dare origini a NC, prevedendo azioni di livello appropriato e di entità adeguate per eliminare le cause di NC potenziali.

Tutti i responsabili della gestione di processi che abbiano influenza sulla qualità, sicurezza e impatto ambientale, sono incaricati di procedere periodicamente all'effettuazione di riesami e analisi di tutti i dati relativi ai parametri di qualità, sicurezza e ambiente, per puntare, attraverso un'attenta valutazione, a prevenire il manifestarsi di non conformità, in particolare per quanto riguarda i requisiti specificati di ambiente.

La procedura predisposta a tal fine (**PRO 04 Gestione NC, AC, AP e reclami**) definisce i requisiti per:

- Determinare le non conformità potenziali e le loro cause;
- Valutare l'esigenza di azioni per prevenire il verificarsi delle non conformità;
- Determinare ed effettuare le azioni necessarie;
- Registrare i risultati delle azioni effettuate;
- Esaminare l'efficacia delle azioni preventive effettuate.

Si ricorda che è importante che i preposti, oltre a utilizzare l'analisi dei dati relativi ai processi in corso e a processi simili precedentemente rilevati, utilizzino anche tecniche di intervista agli addetti operativi sul posto di lavoro e incentivino l'inoltro di proposte migliorative dagli stessi.

Naturalmente i dati, le risultanze e tutto quanto fa parte del processo teso alla prevenzione, viene documentato, registrato, archiviato e inoltrato al responsabile della funzione **RGI**.

Le responsabilità di gestione delle azioni preventive e le modalità di esecuzione per il loro trattamento sono descritte nella **PRO 04 Gestione NC, AC, AP e reclami**.