

REDATTO Carla Maria Cappelletti
Responsabile Sistema di Prevenzione e protezione

Silvia Serafini
Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità

VERIFICATO Alberto Tiseo
Coordinatore Generale

APPROVATO Luigi Campoli
Amministratore Unico
Direttore Tecnico

INDICE

STATO DEL DOCUMENTO	2
0 PREMESSA	3
1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
2 RIFERIMENTI NORMATIVI	5
3 TERMINI, DEFINIZIONI E SIGLE	5
4 SISTEMA DI GESTIONE AZIENDALE	6
4.1 REQUISITI GENERALI	6
4.2 POLITICA AZIENDALE	7
4.3 PIANIFICAZIONE	8
4.3.1 Identificazione dei pericoli e per la valutazione ed il controllo dei rischi	8
4.3.2 Prescrizioni legali inerenti la salute e sicurezza dei lavoratori, e altre prescrizioni applicabili	10
4.3.3 Obiettivi e traguardi aziendali	12
4.4 ATTUAZIONE E FUNZIONAMENTO	12
4.4.1 Risorse, ruoli, responsabilità	12
4.4.2 Competenza, formazione-addestramento e consapevolezza	13
4.4.3 Comunicazione, partecipazione e consultazione	14
4.4.3.1 Comunicazione interna ed esterna	14
4.4.3.2 Partecipazione	14
4.4.4 Documentazione	15
4.4.5 Controllo dei documenti	16
4.4.6 - Controllo operativo	16
4.5 VERIFICA	17
4.5.1 Controllo e misura delle prestazioni	17
4.5.2 Valutazione della Non Conformità	18
4.5.2.1 Valutazione del rispetto delle prescrizioni	18
4.5.3 Indagine su incidenti, Non conformità, azioni correttive ed azioni preventive	18
4.5.3.1 Indagine su incidenti	18

DMQ/00/04.06.2018

1

D.E.C.A. S.r.l. *Development Engineering Constructions Agriculture*

Via Montagnano, 34 - 00040 ARDEA (Rm)
Tel +39 06 919.9191 - Fax +39 06 911.5272
<http://www.deca-srl.com> - Email: info@deca-srl.com

Azienda certificata UNI EN ISO 9001 – UNI EN ISO 14001 – BS OHSAS 18001
Capitale sociale € 100.000,00 - Partita Iva 01183731007 - C. F. 03323730584 - C.C.I.A.A. 433749 - Trib. Roma 3801/78



4.5.3.1 Non conformità, azioni correttive ed azioni preventive	19
4.5.4 Controllo delle registrazioni	21
4.5.5 Audit Interno	23
4.6 RIESAME DELLA DIREZIONE	23
4.6.1 Generalità	23
4.6.2 Elementi in ingresso per il riesame	24
4.6.3 Elementi in uscita per il riesame	25

Stato del documento

Rev.	Art	Descrizione	Data

0 Premessa

Il presente manuale descrive, documenta, coordina ed integra la struttura organizzativa, le responsabilità e tutte le attività che regolano l'implementazione, la gestione ed il funzionamento del Sistema di Gestione Integrato della Sicurezza e dell'Ambiente, predisposto allo scopo di:

- garantire la salute e sicurezza sul lavoro nel rispetto delle norme cogenti e volontarie applicabili;
- implementare le attività di miglioramento continuo.

Il Manuale integrato è voluto dalla Direzione quale strumento aziendale che consenta a tutto il personale, a tutti i livelli, di comprendere, attuare e sostenere i principi, gli impegni e gli obiettivi stabiliti nella Politica integrata. Il Manuale integrato è stato redatto in linea con la norma BS OHSAS 18001 che costituisce riferimento permanente per l'implementazione e l'applicazione del Sistema di Gestione della Sicurezza (SGS). Il presente Manuale deve essere letto ed utilizzato integrando il contenuto di ogni sezione con le procedure e le istruzioni in esso richiamate.

1 Scopo e Campo di Applicazione

La DECA srl intende adottare un Sistema di Gestione per la Sicurezza (in seguito denominato SGS) che si applichi all'intera organizzazione, a tutte le attività svolte dall'azienda. Scopo del presente Manuale è descrivere il Sistema di Gestione adottato in conformità ai requisiti dello standard OHSAS 18001

Il SGS definisce le modalità per individuare, all'interno della struttura organizzativa aziendale, le responsabilità, le procedure, i processi e le risorse per la realizzazione della politica aziendale, nel rispetto delle norme cogenti e volontarie.

Negli anni l'organizzazione, sfruttando la propria esperienza nel settore, ha implementato la propria struttura perseguendo l'innovazione tecnologica, in varie direzioni:

- è stata creata una piattaforma software denominata W2 che gestisce l'intera documentazione aziendale nonché la sua l'intera attività;
- sono stati sviluppati da competenze interne, con l'ausilio di consulenti esterni, per il settore legale, medico ed amministrativo, software di gestione personalizzati che consentono all'azienda di gestire circa 5000 siti distribuiti su 9 Regioni d'Italia e di effettuare una gestione puntuale di circa 1700 piante e fioriere posizionate in edifici pubblici e privati;
- mediante un impegno costante nel Customer Care, si sono instaurati rapporti di partenariato con il Cliente, considerando il continuo incremento della sua soddisfazione un obiettivo prioritario per l'organizzazione sottoponendo agli stessi questionari di soddisfazione;

- tramite l'elaborazione e l'analisi di indicatori si è attivato un sistema di controllo dei costi che consente all'azienda di offrire servizi di altissima qualità a prezzi competitivi sul mercato;
- progettazione di aree verdi.

L'attività esercitata dalla D.E.C.A. prevista nel certificato CCIAA, riguarda:

- **Sistemi informatici**
 - Progettazione, realizzazione, gestione e manutenzione di sistemi informativi ed informatici.
- **Opere a verde**
 - progettazione di impianti a verde pubblico e privato di parchi e giardini;
 - realizzazione, gestione e manutenzione di impianti a verde di parchi, giardini;
 - coltivazioni di seminativi, semioleosi, olivicole, foraggi, nocciole;
 - valutazione e catalogazione dei fattori di impatto ambientale tele gestiti per la sicurezza ambientale;
 - servizi di pulizia, sanificazione, disinfezione, disinfestazione, derattizzazione di edifici pubblici e privati, comprese le pertinenze esterne.
- **Opere edili**
 - Progettazione di: arredi urbani, impianti elettrici, opere edili;
 - Realizzazione, gestione e manutenzione di arredi urbani, impianti elettrici, opere edili, impianti telefonici, impianti informatici e reti di trasmissione dati, impianti di riscaldamento e climatizzazione, impianti di trasporto gas, impianti ascensori e montacarichi, impianti antincendio;

La D.E.C.A., come sopra accennato, è un'azienda in rete sul territorio: copre infatti con la sua attività in maniera puntuale 9 Regioni d'Italia ed è in grado di erogare i suoi servizi su tutto il territorio Nazionale. La D.E.C.A. ha adottato un sistema di gestione integrato per la Qualità (SGI) in linea oltre che , come detto, in linea con la norma BS OHSAS 18001 , con le Norme UNI ISO 9001:2015 e UNI ISO 14001:2015 ; La progettazione e l'attuazione di tale sistema viene influenzato :
a) dal contesto nel quale opera, dai cambiamenti in tale contesto e dai rischi ad esso associati;
b) da esigenze mutevoli ;
c) dai suoi particolari obiettivi;
d) dai prodotti/servizi che fornisce;

- e) dai processi che adotta;
- f) dalla sua dimensione e dalla sua struttura organizzativa.

Per garantire una funzionalità efficace, la D.E.C.A. ha determinato e gestisce numerose attività collegate che trasformano elementi in ingresso in elementi in uscita, e che vengono definite successivamente processi; l'approccio per processi, unitamente all'identificazione, all'interazioni e alla loro gestione permette alla società il conseguimento dei risultati desiderati

Il Sistema di Gestione per la Salute e sicurezza dei lavoratori si applica ai processi di:

- Progettazione, realizzazione, gestione e manutenzione di aree verdi interne ed esterne, impianti di irrigazione, opere edili e lavorazioni agricole meccanizzate accessorie.

2 Riferimenti normativi

La predisposizione del sistema di gestione integrato sicurezza ed ambiente (SGISA) è stata attuata rispettando la normativa cogente e le norme di buona prassi nonché seguendo gli standard definiti per l'implementazione:

- D.lgs. 81/2008
- BS OHSAS 18001

3 Termini, definizioni e sigle

Nell'ambito del presente manuale vengono utilizzate le definizioni contenute nella norma e leggi in vigore, che sono riportate in *Allegato 1 - Termini e definizioni*.

4 Sistema di gestione Aziendale

4.1 Requisiti generali

La D.E.C.A. S.r.l. ha sviluppato il proprio sistema di gestione per la Sicurezza tenendo presenti le esigenze interne, i requisiti dello standard OHSAS 18001 e le necessità correlate all'applicazione, aggiornamento e miglioramento continuo.

Il modello adottato per l'implementazione del sistema di gestione per la Sicurezza opera sulla base della sequenza ciclica delle fasi di pianificazione, attuazione, monitoraggio e riesame del sistema, per mezzo di un processo dinamico. Tale modello è noto come PDCA (Plan-Do-Check-Act):

PLAN: si riferisce alla fase di pianificazione, nella quale sono definiti politica, obiettivi e processi dell'organizzazione tali da permettere una valutazione degli impatti ambientali correlati alla progettazione dei prodotti/servizi.

DO: è relativa all'applicazione dei processi.

CHECK: è la fase relativa al monitoraggio ed alle misurazioni in riferimento alla politica ed agli obiettivi stabiliti.

ACT: è rappresentata dalle azioni che consentono all'organizzazione di migliorare continuamente le proprie prestazioni.

Per dotare l'azienda di un valido sistema di monitoraggio e controllo dell'efficacia e dell'efficienza del proprio Sistema di Gestione, la D.E.C.A. ha individuato i processi aziendali e le loro interrelazioni. I processi sono distinti, in funzione della significatività dell'impatto sul cliente, in:

- **primari:** che concorrono direttamente alla realizzazione del prodotto e quindi alla soddisfazione dei requisiti posti dal cliente. Sono la progettazione, l'approvvigionamento, la realizzazione e l'erogazione del servizio nonché l'interfaccia col cliente.
- **secondari o di supporto:** l'output di questi è indirizzato all'interno dell'organizzazione. La Gestione delle Verifiche Ispettive, delle Risorse Umane, delle Comunicazioni Interne, delle non-Conformità, delle Azioni Correttive, l'analisi della soddisfazione del Cliente, la misurazione, e l'analisi dei processi garantiscono il controllo ed il miglioramento continuo del Sistema di Gestione Aziendale.

In *Allegato 2 Interazione dei processi* sono riportati l'elenco dei processi, la relativa classificazione in primari e di supporto con le procedure di riferimento, nonché il Diagramma di interazione tra i processi che evidenzia i principali processi aziendali ed i loro collegamenti.

La D.E.C.A. normalmente non concede lavorazioni in subappalto o in outsourcing; si riserva comunque la possibilità, in caso di particolari necessità lavorative, di affidare all'esterno processi o parti di essi.

In questo caso sarà eseguito un controllo sul processo affidato all'esterno definito nell'ambito del sistema di gestione per la qualità e comprendente i processi relativi alle attività di gestione, alla messa a disposizione delle

risorse, alla realizzazione del prodotto e alla misurazione, all'analisi ed al miglioramento; tale controllo sarà influenzato da fattori quali:

- a) l'impatto potenziale del processo affidato all'esterno sulla capacità dell'organizzazione di fornire un prodotto conforme ai requisiti;
- b) il grado di ripartizione del controllo sul processo;
- c) la capacità di ottenere il necessario controllo attraverso l'applicazione del punto 7.4.

In ogni caso verrà stilato un contratto con la società affidataria dei processi nel quale saranno specificate precise e valide clausole per la gestione delle attività; in particolare sarà indicato il metodo con cui D.E.C.A. intende garantire il controllo di tale gestione e dell'ottemperanza dei requisiti contrattuali; tale controllo potrà essere attuato come segue:

- qualifica ai sensi dell'art. 26 del D. Lgs 81/08;
- verifica POS, valutazione e condivisione rischi e misure di sicurezza (DUVRI);
- con la stesura di un Piano di qualità per il processo specifico, completo di procedure e specifiche tecniche, da consegnare al fornitore qualora lo stesso non abbia ancora provveduto ad adottare un sistema di qualità in conformità alla norma ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001; anche in questo caso, la D.E.C.A. provvederà ad eseguire Verifiche Ispettive finalizzate alla valutazione della efficace applicazione del Piano e alla ottemperanza dei requisiti contrattuali.;
- con l'esecuzione di verifiche ispettive di seconda parte finalizzate alla valutazione della conformità e dell'efficacia dei processi affidati, qualora il fornitore adotti un sistema di gestione per la qualità con certificazione di conformità alla norma ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 rilasciato da un organismo accreditato a livello nazionale e/o internazionale.

4.2 Politica aziendale

La Politica Aziendale, è stabilita dall'A ed è definita formalmente nel documento "Politica aziendale".

Per attuare la Politica Aziendale, le principali attività che la Direzione si è prefissate sono:

- l'istituzione, la documentazione, l'applicazione, l'aggiornamento e il controllo del Sistema di Gestione Aziendale;
- la diffusione, la comprensione e l'applicazione del Sistema di Gestione Aziendale da parte del personale;
- la definizione e la pianificazione della politica e degli obiettivi e di una struttura che ne garantisca il riesame per un continuo miglioramento;
- l'impegno al soddisfacimento dei requisiti ed il continuo miglioramento dell'efficacia del Sistema di Gestione Aziendale, dei servizi offerti, sia per l'efficacia della fornitura che per il contenimento dei costi, attraverso il controllo e la razionalizzazione dei relativi processi;

- l'ottenimento, per i campi di attività nei quali la Società opera, della "Certificazione" da parte di un Ente Terzo, a ciò preposto, ed il suo mantenimento nel tempo;
- il confronto con i competitors, sia per la qualità dei Servizi offerti che per i costi sostenuti;
- la creazione di condizioni che orientino tutta la struttura a perseguire gli obiettivi fissati.

La Direzione assicura che la Politica:

- sia appropriata alla natura, alla dimensione, agli impatti ambientali delle proprie attività e ai rischi dell'organizzazione;
- includa un impegno al miglioramento continuo e alla prevenzione dell'inquinamento;
- includa l'impegno a prevenire incidenti e malattie professionali;
- includa un impegno al rispetto delle prescrizioni legali applicabili e delle altre prescrizioni che l'organizzazione sottoscrive, che riguardano i propri aspetti ambientali e la salute e sicurezza dei lavoratori;
- fornisca un quadro di riferimento per stabilire e riesaminare gli obiettivi e i traguardi ambientali;
- sia documentata, attuata e mantenuta attiva;
- sia comunicata a tutte le persone che lavorano per l'organizzazione o per conto di essa, con l'intento di renderle consapevoli dei propri obblighi;
- sia disponibile per le parti interessate;
- sia riesaminata periodicamente per assicurare la sua continua rispondenza ed adeguatezza all'organizzazione.

La Politica è resa disponibile attraverso la pubblicazione sul sito aziendale e in W2 dove la si può consultare in quanto asset aziendale – *Allegato 3 Politica aziendale*

4.3 Pianificazione

4.3.1 Identificazione dei pericoli e per la valutazione ed il controllo dei rischi

L'organizzazione ha valutato tutte le attività svolte nell'insediamento e quelle che l'azienda svolge direttamente al di fuori dell'insediamento (trasporti, spostamenti etc.), al fine di individuare i pericoli che possono influire significativamente sulla salute e sicurezza dei lavoratori. L'analisi è coordinata dal RSPP, in collaborazione con il QU (Responsabile del Sistema di Gestione Aziendale ottemperante le norme ISO 9001: 2015 e ISO 14001:2015) e con tutta la struttura aziendale (dirigenti, preposti, lavoratori), con il medico competente e con le imprese esterne operanti nell'insediamento. Il riesame e l'aggiornamento della valutazione dei rischi viene effettuato annualmente e, comunque, a seguito di modifiche che lo rendano necessario. In particolare, la valutazione è aggiornata in conseguenza a:

- modifica legislativa o regolamentare o di accordi volontari;

- modifica di elementi dell'attività svolta e/o di prodotti/servizi;
- risultati degli audit ed, eventualmente, modifica della politica;

La D.E.C.A. ha stabilito ed attuato una procedura per l'identificazione continua dei pericoli, per la valutazione dei rischi e per l'implementazione delle necessarie misure di controllo.

Nella identificazione dei pericoli e nella valutazione dei rischi si considerano:

- le attività di routine e non;
- le attività di tutto il personale che ha accesso all'ambiente di lavoro (incluse le imprese esterne ed i visitatori) sia in sede sia in cantiere;
- comportamenti umani, idoneità ed altri fattori;
- l'identificazione di pericoli originati all'esterno del luogo di lavoro aventi influenza sulla salute e sicurezza dei lavoratori sotto il controllo dell'Azienda all'interno del luogo di lavoro;
- pericoli creati nelle vicinanze del luogo di lavoro relazionabili ad attività sotto il controllo dell'azienda;
- infrastrutture, attrezzature e materiali sul posto di lavoro, sia fornite dall'organizzazione che da terzi;
- cambiamenti o proposte di cambiamento nell'organizzazione, nelle sue attività o materiali;
- modifiche sul sistema di gestione aziendale, includendo i cambiamenti temporanei, ed il loro impatto sull'operatività, sui processi ed attività;
- ogni requisito legale applicabile relativo alla valutazione del rischio ed all'implementazione dei necessari controlli;
- la manutenzione dell'ambiente di lavoro, delle macchine/attrezzature;

La metodologia utilizzata per l'identificazione dei pericoli e per la valutazione dei rischi, descritta nel Documento di valutazione dei Rischi (DVR) è:

- è adeguata all'organizzazione e alla tipologia delle attività svolte;
- consente di provvedere alla identificazione, classificazione e documentazione dei rischi e di applicare i relativi controlli in modo appropriato

In seguito ai cambiamenti dell'organizzazione, del sistema di gestione o delle sue attività (nuovo personale, nuovi cantieri, nuovi servizi, nuovi clienti con siti particolari, nuovi macchinari, etc.), prima della introduzione di tali cambiamenti, la D.E.C.A. identifica i pericoli e valuta i rischi associati.

Le misure di prevenzione e protezione, e/o i loro cambiamenti, sono definiti per giungere a una riduzione dei rischi secondo la seguente gerarchia:

- eliminazione del rischio;
- sostituzione del rischio;

- adozione di misure tecnologiche;
- adozione di segnaletica e controlli procedurali/amministrativi;
- adozione di dispositivi di protezione del personale;

La identificazione dei pericoli e la valutazione dei rischi è descritta all'interno del Documento di Valutazione del Rischio, DVR, nel quale è riportata la descrizione della metodologia adottate e le azioni di miglioramento, misure di prevenzione e di protezione. Annualmente il DL in collaborazione con l'RSPP effettua una verifica dell'analisi dei rischi e della relativa valutazione nonché dello stato delle azioni di prevenzione e protezione. Le modalità di redazione, archiviazione aggiornamento del DVR sono riportate in apposita procedura. L'analisi dei pericoli potenziali e la valutazione dei rischi in relazione a specifiche lavorazioni e ai rischi interferenziali comunicati dal Cliente è effettuata all'interno dei Piani qualità di commessa ai quali sono allegati i Piani operativi di Sicurezza (POS) di cantiere.

4.3.2 Prescrizioni legali inerenti la salute e sicurezza dei lavoratori, e altre prescrizioni applicabili

La D.E.C.A. ha predisposto e mantiene attiva apposita procedura documentata "Prescrizioni legali ed altre prescrizioni" per assicurare la costante informazione ed aggiornamento dell'Azienda sulle modifiche che riguardano le prescrizioni legislative in materia, di salute e sicurezza dei lavoratori sul luogo di lavoro, oltre che ambientale, al fine di garantire il tempestivo adeguamento del Sistema di Gestione Aziendale. Ciò consente all'Azienda di operare sempre nel pieno rispetto delle prescrizioni legislative.

Con il supporto delle altre funzioni aziendali il Responsabile del Sistema di Gestione Aziendale identifica e pubblica tutte le norme (locali, regionali, nazionali, comunitarie) che le vengono sottoposte dalle Funzioni interessate e le altre prescrizioni ambientali e di salute e sicurezza dei lavoratori applicabili. Le prescrizioni normative sono gestite attraverso la compilazione del "Registro delle Prescrizioni", tenuto a cura della funzione QU, la quale provvede a far verificare l'applicabilità della norma dall'Ufficio Legale, con il quale stabilisce come e attraverso quali funzioni aziendali assicurarne il corretto recepimento.

Per l'identificazione sono tenute sotto controllo le seguenti attività:

- la pubblicazione di nuove norme europee, nazionali, regionali, provinciali e comunali di carattere ambientale e di interesse dell'azienda, attraverso la consultazione e l'analisi di quotidiani, periodici e di Internet;
- le modifiche del processo di erogazione del servizio, che includano sia la modifica dei macchinari e processi esistenti sia l'introduzione di nuovi macchinari e processi, che comportino nuovi adempimenti a norme già individuate o adempimenti a norme precedentemente non identificate.

La funzione QU ha inoltre la responsabilità di:

- verificare, con il supporto della Direzione, che l'Azienda sia costantemente in possesso di tutte le copie delle disposizioni normative in campo di prevenzione e protezione;

- Aggiornare il Registro delle prescrizioni legali;
- predisporre, se necessario, in collaborazione con le funzioni di interfaccia di volta in volta più opportune, e far adottare, nuove procedure operative che aiutino ad assicurare la conformità a qualsiasi nuova prescrizione;
- verificare lo stato della conformità alle normative di sicurezza e alle procedure operative con periodicità mensile;
- verificare che l'Azienda sia costantemente in possesso di tutte le autorizzazioni previste dalle prescrizioni legali e di altra natura applicabili;
- curare le richieste agli enti preposti alle nuove autorizzazioni;
- richiedere l'aggiornamento di quanto scaduto.

La funzione RSS ha la responsabilità di:

- aggiornare, se necessario, gli obiettivi e i traguardi di salute e sicurezza dei lavoratori allo scopo di renderli congruenti con le nuove prescrizioni;
- Aggiornare il Registro delle prescrizioni di Sicurezza;

L'ufficio Legale avrà la responsabilità specifica di:

- verificare le nuove prescrizioni legali, sottopostegli dalla funzione QU per accertare la congruità delle stesse con l'attività della società e la loro applicabilità in azienda

La funzione CG/RF, Responsabile della Formazione, ha la responsabilità di:

- formare il personale aziendale sulle nuove prescrizioni legislative, in collaborazione con i responsabili dei singoli settori operativi delle altre funzioni aziendali eventualmente necessarie
- la definizione e la pianificazione della politica e degli obiettivi e di una struttura che ne garantisca il riesame per un continuo miglioramento;
- l'impegno al soddisfacimento dei requisiti ed il continuo miglioramento dell'efficacia del Sistema di Gestione Aziendale, dei servizi offerti, sia per l'efficacia della fornitura che per il contenimento dei costi, attraverso il controllo e la razionalizzazione dei relativi processi;
- l'ottenimento, per i campi di attività nei quali la Società opera, della "Certificazione" da parte di un Ente Terzo, a ciò preposto, ed il suo mantenimento nel tempo;
- il confronto con i competitors, sia per la qualità dei Servizi offerti che per i costi sostenuti;
- la creazione di condizioni che orientino tutta la struttura a perseguire gli obiettivi fissati.

4.3.3 Obiettivi e traguardi aziendali

L'Amministratore unico assicura che, per tutti i livelli e le funzioni dell'organizzazione, siano fissati obiettivi misurabili e coerenti con la Politica Aziendale, attraverso la redazione di un modello apposito, e rende noti al personale gli obiettivi e gli indicatori stabiliti nei processi interessati, rendendoli costantemente visibili (ed aggiornando gli stessi) su sistema informatico W2 e sul sito aziendale, coinvolgendo il personale stesso all'attuazione della politica.

Nella definizione degli obiettivi e traguardi l'A tiene conto delle prescrizioni di legge, e di quelle che sono state sottoscritte (per es. contrattualmente), elencate nel Registro delle prescrizioni legislative, degli aspetti ed impatti ambientali significativi e non significativi su cui l'Azienda decide di migliorare; delle analisi e raccolta dati effettuate nell'AAI; della valutazione dei rischi; dell'analisi degli incidenti; delle misure di prevenzione e protezione. Inoltre tiene conto delle proprie possibilità tecnologiche, dei propri requisiti finanziari, operativi e di business, e delle opinioni delle parti interessate.

La Direzione aziendale guida la progressiva implementazione degli obiettivi strategici, assicurandone la coerenza; a ciascuna area aziendale vengono assegnati obiettivi misurabili garantendo l'attivazione di ogni posizione aziendale a fornire il proprio contributo per il loro conseguimento.

La Direzione predispone appositi programmi di gestione per il raggiungimento degli obiettivi e traguardi. Tale programma contiene come minimo:

- le responsabilità di ogni funzione aziendale;
- le risorse e i tempi di raggiungimento.

4.4 Attuazione e funzionamento

4.4.1 Risorse, ruoli, responsabilità

La D.E.C.A. S.r.l. stabilisce le responsabilità ed i rapporti gerarchici e funzionali all'interno della Azienda descrivendole in un apposito - *Allegato 5 Organigramma*.

Responsabilità ed autorità nell'ambito del Sistema di Gestione Aziendale sono definite dalla Direzione e descritte nel Mansionario riportato in *Allegato 4 Mansionario*.

Nell'ambito del Sistema di Gestione Aziendale, la Direzione della D.E.C.A. ha definito le responsabilità, l'autorità e i rapporti reciproci di tutto il personale che dirige, esegue e verifica i processi che influenzano la qualità e il cui lavoro può influenzare gli aspetti ed impatti ambientali identificati, e la salute e la sicurezza dei lavoratori.

Compiti e responsabilità specifiche sono riportati nelle deleghe, nelle lettere di incarico, nelle Sezioni del Manuale, nel Mansionario e nelle Procedure di Sistema.

4.4.2 Competenza, formazione-addestramento e consapevolezza

La D.E.C.A. ha specificatamente definito le competenze per il personale in apposito Modello , e si assicura che sia consapevole della rilevanza e dell'importanza delle proprie attività e di come esse contribuiscono al perseguimento degli obiettivi; fornisce quindi a tutto il personale la formazione-addestramento o intraprende altre azioni affinché gli stessi acquisiscano la necessaria competenza.

Per ottenere, mantenere e migliorare continuamente tali competenze, intraprende sistematicamente attività di :

- valutazione dell'istruzione generale, dell'esperienza e della competenza del personale in rapporto alle attività da eseguire: attraverso modalità di valutazione delle risorse umane;
- identificazione delle necessità di addestramento, individuali e collettive, in funzione del livello di prestazione richiesta: attraverso l'analisi di apposito Modello, gli elementi in uscita del riesame della direzione, le analisi delle non conformità e delle azioni correttive, le richieste di DT, CG e dei responsabili di area;
- organizzazione di interventi di addestramento adeguati, avvalendosi sia della struttura interna che di organismi esterni: attraverso la pianificazione, effettuazione e la valutazione dell'efficacia.

La descrizione dettagliata delle attività sopra elencate e delle relative registrazioni sono riportate in apposita procedura .

L'approvazione da parte della Direzione dei corsi di formazione proposti, consente il loro inserimento nel Piano annuale di Formazione.

Per ogni dipendente, la D.E.C.A. dispone di una Cartella personale dove vengono conservate le registrazioni delle informazioni e attività inerenti la vita aziendale (curriculum, titoli di studio, attestati di frequenza a corsi di formazione, addestramento ecc.), la cui consultazione è utile ad assegnare le mansioni adeguate ed a pianificare percorsi di sviluppo professionale per ciascun dipendente.

Periodici programmi di aggiornamento sono previsti quindi sia per le unità operative, sia per il personale direttivo, che a sua volta dovrà provvedere all'addestramento del personale alle sue dipendenze; in tali incontri di formazione, con il supporto del Rappresentante di Direzione, il personale viene istruito circa l'importanza delle attività svolte e la consapevolezza del contributo di ciascuna attività nel raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Particolare attenzione viene dedicata al personale direttivo, per il quale una corretta e completa comprensione del Sistema di Gestione e del suo funzionamento è essenziale affinché possa contribuire fattivamente, con il Responsabile dell'Azienda e con QU, alla diffusione della cultura e delle conoscenze.

Nel caso di nuove assunzioni, particolare cura si pone nell'accertare che gli aspiranti siano dotati delle caratteristiche e attitudini necessarie per svolgere i compiti che saranno loro affidati.

A tutto il personale viene garantita la formazione e l'informazione nonché l'addestramento necessario per svolgere le proprie attività in conformità a quanto stabilito dalle procedure aziendali, alle prescrizioni legali applicabili e alle altre prescrizioni che l'azienda sottoscrive, inerenti l'ambiente e la salute e sicurezza dei lavoratori. L'azienda si preoccupa che ogni lavoratore sia consapevole che le proprie attività influenzano gli aspetti ed impatti aziendali nonché i rischi aziendali.

I dettagli della gestione della formazione sono riportati nell'apposita procedura.

4.4.3 Comunicazione, partecipazione e consultazione

4.4.3.1 Comunicazione interna ed esterna

La Direzione ha stabilito l'attivazione di processi di comunicazione all'interno dell'azienda, supportati da sistemi informatici, con i quali avviene lo scambio e la registrazione delle comunicazioni tra i vari settori e livelli aziendali.

Con l'ausilio dello stesso sistema, periodicamente e comunque quando richiesto, i responsabili di settore inoltrano direttamente alla Direzione le informazioni relative all'efficacia del Sistema di Gestione Aziendale.

La D.E.C.A. prende in considerazione ogni comunicazione esterna, riguardante gli aspetti ambientali e la salute e sicurezza dei lavoratori, proveniente dalle parti interessate (cliente finale, comunità, enti, fornitori, ecc) e ne registra ogni decisione su carta intestata e/o sui Rapporti di Non conformità. Le decisioni prese sono comunicate alle parti interessate attraverso carta intestata, protocollata in uscita nel registro protocollo.

In sede di riesame della Direzione l'Azienda decide se comunicare all'esterno riguardo ai propri aspetti ambientali significativi e registra tale decisione. Se la decisione è di comunicare all'esterno l'Azienda definisce le metodologie all'interno di apposita procedura. La comunicazione all'esterno avviene attraverso la pubblicazione sul sito aziendale.

Qualora ci sia un contratto d'appalto o d'opera, le informazioni avvengono tramite la redazione del Documento di Valutazione dei Rischi da Interferenza (DUVRI) e la consegna al fornitore.

4.4.3.2 Partecipazione

L'Azienda assicura la partecipazione dei lavoratori alla salute e sicurezza sul posto di lavoro, attraverso:

- il coinvolgimento nella definizione dei pericoli, nella valutazione dei rischi e definizione dei relativi controlli, attraverso la consultazione del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza in conformità a quanto riportato dal D.lgs 81/08;
- il coinvolgimento appropriato nell'investigazione degli incidenti, attraverso apposite riunioni, verbalizzate nei Verbali di riunione;
- il coinvolgimento nello sviluppo e riesame della Politica ed obiettivi aziendali: attraverso sedute di formazione e apposite riunioni;
- la consultazione qualora vengano introdotti cambiamenti che impattano sulla salute e sicurezza dei lavoratori, attraverso il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS);
- la presenza attiva nell'esame delle problematiche connesse alla tutela della salute e della sicurezza, attraverso il coinvolgimento dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza in conformità al D. Lgs 81/08;
- l'elezione del Rappresentante dei Lavoratori, RLS, delle quali sono disponibili le registrazioni presso l'RSPP;

- le riunioni periodiche per la sicurezza;
- la consegna del Documento di Valutazione dei Rischi, DVR,, agli RSL

I lavoratori sono informati circa la loro modalità di partecipazione e il nominativo del loro rappresentante attraverso sedute di formazione, riunioni, e la pubblicazione sulla piattaforma W2 dell'organigramma per la sicurezza e il mansionario per la sicurezza.

4.4.4 Documentazione

D.E.C.A. S.r.l. assicura che il proprio sistema di gestione per la sicurezza includa le informazioni documentate richieste dalla OHSAS 18001:07, procedure e qualsiasi altra tipologia di documento necessaria per dimostrare l'efficacia e l'efficienza del SGQ.

Il Sistema di Gestione Aziendale adottato ed attuato dalla D.E.C.A., è applicato al processo relativo all'intero ciclo di vita del servizio fornito, dalla definizione delle esigenze/aspettative del Cliente, fino al soddisfacimento finale dei requisiti. I documenti studiati e configurati in funzione delle dimensioni dell'organizzazione, della complessità dei processi e del livello di competenza ed addestramento del personale comprendono:

- La Politica gli obiettivi e i traguardi per la Qualità, per l'Ambiente e per la Salute e Sicurezza dei lavoratori - *Allegato 3 Politica aziendale*. La politica è illustrata e diffusa a tutto il personale tramite la piattaforma Gestionale W2 ed esposta nei principali locali dell'insediamento.
- Il Manuale del Sistema di Gestione Aziendale per la Sicurezza (DMQ), con la descrizione del campo di applicazione e dei principali elementi;
- Le procedure di Sistema di Gestione Aziendale (DPS), le procedure operative (DPO e le registrazioni contenute nei modelli DMM) e/o nei documenti cartacei ed elettronici aziendali che l'organizzazione ha ritenuto necessari per assicurare l'efficace pianificazione, funzionamento e tenuta sotto controllo dei propri processi;
- Gli eventuali Piani della Qualità;
- DVR;
- Analisi ambientale Iniziale.

Nella produzione dei documenti, la D.E.C.A. osserva scrupolosamente i requisiti contrattuali, le norme internazionali, nazionali, regionali e settoriali, i requisiti cogenti, le decisioni prese dall'organizzazione, le fonti informative esterne e le aspettative del cliente e delle parti interessate. L'organizzazione assicura l'accesso alla documentazione al personale e alle altre parti interessate.

Le modalità di gestione della documentazione sono descritte in DPS051 Stesura e gestione della documentazione. Alla classificazione, riportata nell'Allegato 1 della procedura indicata, sono ricondotte le documentazioni di ogni funzione aziendale, relative a tutte le attività specifiche; le informazioni relative all'identificazione e classificazione dei singoli documenti sono consultabili sul sistema informativo aziendale.

La suddetta documentazione viene gestita in forma cartacea e/o informatica.

Nella produzione dei documenti, la D.E.C.A. osserva scrupolosamente i requisiti contrattuali, le norme internazionali, nazionali, regionali e settoriali, i requisiti cogenti, le decisioni prese dall'organizzazione, le fonti informative esterne e le aspettative del cliente e delle parti interessate. L'organizzazione assicura l'accesso alla documentazione al personale e alle altre parti interessate.

4.4.5 Controllo dei documenti

I documenti del Sistema di Gestione Aziendale della D.E.C.A. sono definiti, classificati e gestiti secondo la Procedura DPS051 - Stesura e Gestione della documentazione. Le registrazioni sono tenute sotto controllo in accordo con i requisiti stabiliti dal punto 4.5.4.

Alla classificazione, riportata nell'Allegato 1 della DPS051, sono ricondotte le documentazioni di ogni funzione aziendale, relative a tutte le attività specifiche; le informazioni relative all'identificazione e classificazione dei singoli documenti sono consultabili sul sistema informativo aziendale.

La suddetta documentazione viene gestita in forma cartacea e/o informatica.

Per evitare l'utilizzo di una edizione superata del documento, gli stessi, come già detto, sono emessi sul sistema informatico sempre aggiornato che riporta il numero dell'ultima edizione valida e la sua data di emissione. I dettagli sono riportati nella DPS051.

Inoltre la D.E.C.A.:

- assicura che le edizioni appropriate dei documenti applicabili siano disponibili in tutti i luoghi d'uso;
- assicura che i documenti di origine esterna, che l'organizzazione ritiene necessari per la pianificazione e il funzionamento del Sistema di Gestione Aziendale, siano identificati e che la loro distribuzione sia tenuta sotto controllo, attraverso l'inserimento all'interno di appositi elenchi per tipologia di documenti, come descritto nella procedura DPS051.

4.4.6. - Controllo operativo

La D.E.C.A. ha identificato le operazioni e le attività connesse con i pericoli per la salute e la sicurezza identificati dove l'implementazione dei controlli sono necessari al fine di gestire i rischi stessi. Tale attività sono pianificate attraverso:

- procedure documentate per prevenire situazioni in cui l'assenza potrebbe portare a difformità rispetto alla politica aziendale, agli obiettivi, ai traguardi:
 - definendo nelle procedure i criteri operativi per il controllo dei rischi individuati per la salute e sicurezza dei lavoratori;
 - stabilendo e aggiornando le procedure che concernono la salute e sicurezza dei lavoratori della D.E.C.A. e comunicando ai fornitori e agli appaltatori le procedure e i requisiti di loro pertinenza.
- il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR);
- il Piano Operativo di Sicurezza (POS);

- controlli riguardo la salute e sicurezza.

Per controllo operativo si intende la predisposizione delle procedure e delle disposizioni di controllo che sovrintendono alle attività di pianificazione delle attività di monitoraggio, controllo e regolazione per evitare non conformità rispetto alla Politica, agli obiettivi, ai traguardi e alle prescrizioni normative cogenti applicabili. Il controllo operativo si applica a tutte le attività dell'Azienda in grado di produrre potenziali impatti negativi sui pericoli identificati.

Una volta identificati i pericoli e aver valutato i rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori, RGS decide le procedure e le eventuali istruzioni da redigere per l'esecuzione controllata degli stessi, procedure che possono essere inserite all'interno del Documento di Valutazione dei Rischi.

4.5 Verifica

4.5.1 Controllo e misura delle prestazioni

La D.E.C.A. individua, raccoglie ed analizza i dati appropriati per dimostrare l'efficacia e l'efficienza del proprio Sistema di Gestione e per individuare, laddove è possibile, azioni di miglioramento di tale efficacia. La D.E.C.A. ha definito le modalità e le responsabilità per la pianificazione dell'attività di raccolta dei dati affinché sia sistematica, efficace ed efficiente; la raccolta dei dati avviene attraverso il monitoraggio di tutti i processi aziendali utilizzando:

- le verifiche ispettive interne;
- le analisi di soddisfazione del Cliente;
- il monitoraggio dei fornitori;
- il monitoraggio dei processi;
- il monitoraggio degli aspetti ed impatti ambientali;
- il monitoraggio dell'efficacia dei controlli e delle misure di prevenzione e protezione della salute e sicurezza dei lavoratori;
- l'analisi degli incidenti e delle emergenze inerenti l'ambiente e la salute e sicurezza

Le tecniche di elaborazione e di rappresentazione statistica utilizzate sono:

- grafici;
- istogrammi;
- altre forme di rappresentazione.

Le analisi consentono di ottenere informazioni relative alla soddisfazione del Cliente, ai fornitori, alla conformità ai requisiti del prodotto, nonché l'individuazione degli errori sistematici e delle loro cause; la

D.E.C.A. è impegnata affinché siano individuate e rimosse le cause determinanti degli errori e non solo quelle occasionali (errore umano, verificarsi di particolari condizioni, etc).

Le analisi dei dati vengono eseguite con la frequenza definita per ogni singolo parametro ovvero in prossimità dei riesami del Sistema di Gestione da parte della Direzione nei quali tali analisi e/o sintesi vengono portate all'attenzione dell'Amministratore.

La D.E.C.A. effettua:

- il monitoraggio delle prestazioni del sistema di gestione per la salute e sicurezza dei lavoratori attraverso appositi indicatori definiti all'interno di report dai responsabili di area/funzione; e attraverso la raccolta dati riguardanti gli incidenti, le emergenze e le non conformità di salute e sicurezza dei lavoratori;
- le misurazioni qualitative e quantitative, appropriate ai rischi identificati e valutati, alle misure di prevenzione e protezione adottate, alle prescrizioni legali ed altre prescrizioni che l'azienda sottoscrive. Tali misurazioni sono riportate nel Registro delle analisi e misurazioni descritto nell'apposita procedura;
- il monitoraggio del livello di conformità agli obiettivi definiti, alla Politica aziendale attraverso gli indicatori riportati in appositi report e/o negli obiettivi aziendali.

Le attrezzature necessarie per l'effettuazione delle misurazioni sono, se necessario, calibrate.

4.5.2 Valutazione della Non Conformità

4.5.2.1 Valutazione del rispetto delle prescrizioni

La valutazione del rispetto delle prescrizioni legali ed altre prescrizioni che l'azienda sottoscrive inerenti la salute e sicurezza dei lavoratori, viene effettuata da QU, in collaborazione con l'RSPP per le attività di competenza, ogni sei mesi. Le registrazioni sono riportate all'interno del Registro delle prescrizioni legali ed altre prescrizioni. La D.e.c.a. S.r.l. conserva le registrazioni dei risultati delle valutazioni periodiche. I dettagli delle responsabilità e modalità di attuazione sono riportati nell'apposita procedura.

4.5.3 Indagine su incidenti, Non conformità, azioni correttive ed azioni preventive

4.5.3.1 Indagine su incidenti

In caso di un incidente e/o di un quasi incidente (o incidente mancato), se ne effettua rispettivamente la registrazione sul registro incidenti e sul registro dei quasi incidenti. QU e RSPP sono aggiornati.

L'RSPP effettua le investigazioni di quanto accaduto allo scopo di:

- determinare le fondamentali carenze ed altri fattori che possono aver causato o contribuito alla causa dell'incidente;
- identificare la necessità di azioni correttive;
- identificare l'opportunità per implementare azioni preventive;

- identificare opportunità per il miglioramento continuo;
- comunicare il risultato di tali investigazioni;

Le investigazioni sono effettuate tempestivamente da RSPP attraverso:

- eventuale sopralluogo, da parte dell'RSPP e/o di persona da lui indicata, sul luogo interessato;
- intervista ai lavoratori interessati;
- intervista ad eventuale/i lavoratore/i testimoni dell'accaduto;
- intervista ai Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza;
- analisi del Documento di Valutazione dei Rischi.

L'RSPP dopo aver raccolto i dati necessari all'analisi, coinvolge l'RLS, il Capo Squadra interessato, il Responsabile di Area interessato e il DT in apposita riunione registrata su appositi verbali di riunione, per emettere una azione correttiva, preventiva o di miglioramento; comunica quindi l'esito dell'investigazione al Datore di Lavoro nonché Amministratore della D.E.C.A. per decidere le azioni di miglioramento, necessarie a prevenire il ripetersi dell'incidente.

Le azioni correttive, preventive e di miglioramento possono prevedere:

- revisione dell'analisi dei rischi;
- analisi di situazioni simili che possono essere soggetti allo stesso tipo di incidente o quasi incidente;
- modifica dei documenti di sicurezza dei cantieri;
- altre attività.

I risultati sono comunicati agli interessati e/o a chi potrebbe essere coinvolto da un problema simile attraverso email, e/o apposite riunioni.

4.5.3.1 Non conformità, azioni correttive ed azioni preventive

L'organizzazione intraprende azioni per eliminare le cause della non conformità; allo scopo ha attivato un processo teso ad individuare, attuare, registrare e riesaminare le azioni correttive: allo scopo ha elaborato la DPS141 – Gestione delle azioni preventive e correttive.

Rilevata la non conformità, si dispongono con immediatezza interventi di correzione atti ad eliminare il disservizio e limitare i disagi causati al Cliente, ad eliminare e/o ridurre gli impatti ed aspetti ambientali e i pericoli relativi alla salute e sicurezza dei lavoratori. Successivamente, in funzione dell'importanza di quanto rilevato e dei rischi connessi, vengono effettuati approfondimenti per risalire alle cause determinanti; il risultato delle analisi consente di individuare e pianificare interventi per la loro eliminazione.

Controlli successivi sono finalizzati a verificare che il piano sia realizzato e le azioni correttive stabilite siano adottate, ed a misurare la loro efficacia; la registrazione dei risultati raggiunti va ad alimentare una base dati storica, utile per evitare il ripetersi delle non conformità e per suggerire miglioramenti al Sistema.

Gli strumenti a disposizione per evidenziare le non conformità effettive, l'analisi critica dei processi aziendali, dei risultati di gestione e dell'andamento delle non conformità rilevate, forniscono alla struttura dati sufficienti ad individuare cause di non conformità potenziali, che potrebbero inficiare il conseguimento degli obiettivi prefissati.

Le azioni preventive, da adottare per eliminare tali cause, possono comportare interventi di natura operativa (manutenzione più frequente o diversamente pianificata, sostituzioni di prodotti di consumo prima del loro esaurimento, interventi sui fornitori, ecc.), ovvero interventi strutturali che impattano sull'organizzazione, sul personale o sul Sistema, quali:

- modifiche alla documentazione di Sistema;
- modifiche alla progettazione degli impianti e dei servizi;
- piani per il miglioramento dei processi di lavoro;
- addestramento e formazione del personale;
- migliore definizione dei ruoli e delle responsabilità nell'organizzazione;
- migliore identificazione dei bisogni dei propri Clienti e delle loro esigenze;
- migliore assegnazione o acquisizione di risorse;
- aggiornamento alla valutazione dei rischi e del conseguente Documento di Valutazione dei Rischi (DVR);
- aggiornamento delle misure di prevenzione e protezione;
- aggiornamento dell'analisi ambientale iniziale;
- aggiornamento della valutazione degli aspetti ed impatti ambientali.

E' compito dei responsabili di ogni livello dell'organizzazione sorvegliare costantemente le attività, effettuare analisi sui dati, sollecitare ed ascoltare le unità operative, controllare l'applicazione e l'efficacia delle azioni correttive, al fine di proporre al Riesame di Direzione l'adozione di un piano di possibili azioni preventive.

Controlli successivi dovranno verificare la realizzazione del piano, l'adozione delle azioni preventive stabilite e la verifica della loro efficacia.

Rilevate eventuali non conformità, gli obiettivi che il sistema di controllo dei servizi non conformi si pone sono:

- assicurare che non venga involontariamente fornito un prodotto o erogato un servizio non conforme, con provvedimenti atti alla rimozione ed al trattamento delle non conformità garantendo l'identificazione del prodotto/servizio non conforme, la segregazione dei prodotti (quando possibile) o l'interruzione del servizio (quando necessario) in tempi contenuti.;

- alimentare e mantenere aggiornata una base dati che permetta analisi mirate a pianificare azioni correttive e preventive per evitare che esse si ripetano;
- intraprendere azioni appropriate agli effetti, o agli effetti potenziali, della non conformità quando il prodotto non conforme venga rilevato dopo la consegna o dopo che ne sia iniziata l'utilizzazione.

La procedura DPS131 – Esame e trattamento dei prodotti e dei servizi non conformi, descrive modalità di rilevamento e controllo, responsabilità ed autorità connesse al trattamento delle non conformità, compresa la nuova verifica cui viene sottoposto un prodotto/servizio non conforme corretto per dimostrarne la conformità ai requisiti.

Le azioni successive intraprese, comprese le concessioni ottenute, sono interamente registrate onde consentire la conoscenza delle modalità di risoluzione della non conformità e la raccolta dati per la valutazione dei processi e dei prodotti aziendali.

Sono da considerarsi non conformità eventuali situazioni di emergenze che possono determinarsi, le emergenze sono gestite come di seguito descritto.

4.5.4 Controllo delle registrazioni

Sono da considerare Registrazioni (DRQ) tutti i documenti predisposti dalla D.E.C.A. necessari a fornire l'evidenza oggettiva della corretta applicazione del Sistema di Gestione Aziendale e del grado di soddisfacimento dei requisiti previsti dalle norme a riferimento, dalle procedure operative interne e dai contratti stipulati. La loro verifica e l'analisi sistematica consentono di individuare le azioni necessarie al continuo miglioramento del sistema stesso.

La corretta gestione dei “Moduli di Registrazione” risultano determinanti per il funzionamento del Sistema di Gestione Aziendale, in quanto consente di sorvegliare l'andamento delle attività e di promuovere i necessari interventi.

La D.E.C.A. ha sviluppato e applica la Procedura DPS161 – “Gestione dei Moduli di Registrazione”, che prevede per essi:

- i criteri per la identificazione e rintracciabilità, la raccolta, la catalogazione e l'archiviazione;
- la regolamentazione delle modalità di accesso e reperimento degli stessi;
- le modalità di aggiornamento ed eliminazione nel rispetto dei tempi di conservazione in funzione della tipologia di registrazione.

Tutte le registrazioni sono leggibili, facilmente identificabili e reperibili e vengono quindi tenute sotto controllo.

I “Moduli di Registrazione”, secondo quanto specificamente previsto dalla Norma fanno riferimento agli elementi del Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza dei lavoratori adottato dalla D.E.C.A. e in particolare a:

- Riesame da parte della Direzione;
- Riesame del contratto;
- Riesame della progettazione;

- Verifica della progettazione;
- Validazione della progettazione;
- Modifiche alla progettazione;
- Valutazione dei fornitori;
- Controllo del prodotto fornito dal Cliente;
- Controllo del Processo di Fornitura del Servizio;
- Prove, controlli e collaudi in ingresso, intermedi e finali;
- Rispondenza dei prodotti/servizi alle norme ambientali e inerenti la salute e la sicurezza e alle disposizioni di legge;
- Esame e trattamento del prodotto non conforme;
- Azioni correttive e preventive (pianificazione, attuazione e verifica dei risultati);
- Verifiche Ispettive Interne della qualità (pianificazione, attuazione e risultati);
- Addestramento;
- Autorizzazioni;
- Eventuali Certificati di analisi;
- Documenti che evidenziano il rispetto delle prescrizioni ambientali (legali e non);
- Comunicazioni verso l'esterno che riguardano i propri aspetti ambientali;
- Comunicazioni provenienti dalle parti interessate (clienti finali, comunità, enti, fornitori ecc);
- Politica aziendale;
- Documenti che evidenziano il rispetto delle prescrizioni legislative e non, inerenti l'ambiente e la salute e sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro,(quali ad esempio consegna DPI, Verbale di riunione periodica per la sicurezza, verbale di sopralluogo periodico per la sicurezza ecc);

Ciascuno dei documenti di registrazione individuati sono dotati di legenda che li rende leggibili.

Le registrazioni utili per migliorare la qualità dei servizi offerti, per garantire il rispetto della normativa in materia di ambiente, di salute e sicurezza dei lavoratori nonché il miglioramento, sono conservati per tutto il periodo di vigenza del contratto ed una eventuale loro eliminazione, comunque, non avviene prima di cinque anni dopo la chiusura del rapporto con il Cliente, fatte ovviamente salve diverse disposizioni di legge.

Se previsto contrattualmente, tali documenti sono resi disponibili per permettere valutazioni al Cliente o ad un suo rappresentante, per un periodo concordato.

Le registrazioni di sistema (cioè quelle prescritte dalle normative UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e OHSAS 18001) sono conservate per almeno 3 anni.

Le registrazioni che evidenziano il rispetto delle prescrizioni legislative in ambito ambientale e di salute e sicurezza dei lavoratori per 10 anni.

4.5.5 Audit Interno

La D.E.C.A. effettua ad intervalli stabiliti, Verifiche ispettive interne, le cui modalità di esecuzione sono indicate nella procedura DPS171- Gestione delle Verifiche ispettive interne della Qualità. In essa la D.E.C.A. definisce le responsabilità ed i requisiti per la pianificazione e per la conduzione degli audit, per predisporre le registrazioni e per riferire sui risultati, descrivendo l'attività che viene svolta utilizzando la piattaforma W2. In questo modo viene costantemente verificato se il sistema è conforme a quanto pianificato, ai requisiti delle norme di riferimento (UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, OHSAS 18001) e a quelli di sistema di gestione stabiliti dalla stessa organizzazione, attuato in modo efficace, aggiornato e migliorato costantemente e vengono fornite alla direzione informazioni sui risultati degli audit.

Mediante la redazione di un Piano di Verifiche Ispettive, l'organizzazione stabilisce la frequenza con la quale le attività e gli elementi del Sistema di Gestione sono sottoposti a verifica, in funzione dei cantieri aperti, delle attività di sviluppo software in corso, dei risultati delle valutazioni dei rischi, in funzione dello stato (risultati delle precedenti verifiche), dell'importanza e dell'impatto delle attività ispezionate sulla qualità del servizio offerto, sull'ambiente e sui pericoli e rischi individuati. Tutte le verifiche sono eseguite da personale competente, adeguatamente addestrato e non responsabile delle attività sottoposte a verifica, a garanzia dell'imparzialità e dell'obiettività del procedimento stesso.

I risultati delle verifiche, opportunamente registrati, sono presentati al Responsabile della Società e al Responsabile delle attività; in caso di rilevata non conformità, il Responsabile dell'area verificata si deve assicurare, prendendo parte alle riunioni di gestione, che senza indebito ritardo, vengano adottate le azioni necessarie all'eliminazione delle stesse e delle loro cause.

La programmazione di tali azioni deve soddisfare il valutatore che verificherà l'attuazione delle stesse.

Verifiche successive accerteranno l'attuazione delle azioni poste in atto e la loro efficacia per la risoluzione dei problemi riscontrati. In tale ottica, il loro risultato rappresenta un elemento fondamentale per il "Riesame della Direzione" e per il contributo alla definizione del programma di miglioramento continuo.

4.6 Riesame della direzione

4.6.1 Generalità

Il Responsabile della Società (AU), per monitorare e valutare l'adeguatezza e l'efficienza del proprio Sistema di Gestione nonché dell'intera organizzazione e per verificare l'adeguatezza della Politica, ha stabilito che, annualmente e comunque ogniqualvolta lo ritenga necessario, vengano tenute riunioni di riesame da lui presiedute, con i suoi diretti collaboratori (CG, DT, QU) ed eventuali altri Livelli interessati. Tali incontri sono occasione di scambio di informazioni e di idee circa l'andamento dell'intera organizzazione; i risultati sono considerati input per la pianificazione del processo di miglioramento delle prestazioni.

I particolari sono riportati nella DPS011 - "Riesame di Direzione". Le registrazioni sono conservate in archivio informatico che rende immediatamente consultabili la documentazione relativa ai Riesami più recenti.

4.6.2 Elementi in ingresso per il riesame

I vari settori dell'azienda che vengono sottoposti a riesame forniscono informazioni che permettono di verificare:

- l'adeguatezza dei processi della Società e la conformità dei servizi forniti;
- l'adeguatezza del personale;
- la soddisfazione del Cliente (attraverso l'analisi di ricerche, segnalazioni, reclami);
- i risultati delle verifiche ispettive interne;
- i risultati delle valutazioni sul rispetto delle prescrizioni legali (ambientali e relativi alla salute e sicurezza dei lavoratori) e delle altre prescrizioni che l'organizzazione sottoscrive;
- I risultati della partecipazione dei lavoratori;
- Lo stato delle investigazioni sugli incidenti, incluse le relative azioni correttive e preventive;
- Lo stato delle azioni di prevenzione e protezione;
- lo stato delle azioni correttive e preventive;
- le comunicazioni provenienti dalle parti interessate esterne, compresi i reclami;
- la prestazione ambientale;
- il cambiamento di situazioni, comprese le evoluzioni delle prescrizioni legali e delle altre prescrizioni relative ai propri aspetti ambientali e alla salute e sicurezza dei lavoratori;
- la Qualità del servizio e dei prodotti offerti dai Fornitori e il livello di servizi logistici ;
- i costi esterni ed interni;
- la tempestività degli interventi di assistenza;
- il grado di raggiungimento degli obiettivi aziendali;
- verifica della valutazione dei rischi;
- verifica della valutazione degli aspetti ed impatti ambientali;
- le azioni da intraprendere per migliorare i servizi e comunque il sistema in generale nonché le eventuali modifiche che potrebbero avere un impatto sul sistema di gestione per la qualità e gestione ambientale;
- l'eventuale confronto con i competitors;
- i risultati e le azioni conseguenti i precedenti riesami.

4.6.3 Elementi in uscita per il riesame

A seguito dell'esecuzione del riesame effettuato dalla direzione, viene stilato un verbale riportante l'analisi dei documenti in ingresso, le decisioni e le azioni che la direzione ritiene opportuno intraprendere relativamente a:

- il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei processi aziendali e del sistema di Gestione Aziendale;
- il miglioramento dei servizi offerti, in relazione al soddisfacimento delle esigenze del Cliente siano esse implicite o esplicite (parametri contrattuali);
- l'analisi delle esigenze delle risorse;
- eventuali modifiche alla Politica Aziendale, agli obiettivi e ai traguardi e ad altri elementi del Sistema di Gestione Aziendale, coerentemente con l'impegno al miglioramento continuo;
- eventuale modifica alla valutazione dei rischi;
- eventuale modifica della valutazione degli aspetti ed impatti aziendali;
- eventuale modifica all'analisi ambientale iniziale;
- la decisione di comunicare all'esterno riguardo i propri aspetti ambientali.

Tale verbale viene preso in considerazione nel successivo Riesame della Direzione per verificare i miglioramenti e l'attuazione di quanto stabilito.

Il Verbale del riesame viene reso disponibile alle risorse attraverso la pubblicazione sulla piattaforma W2 come asset DMM902.

Si sintetizzano le responsabilità delle Funzioni della Società per le attività principali relative alla "Responsabilità della Direzione" nella matrice riportata in *Allegato 7 Tabelle di responsabilità*

