

Manuale del sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza, la Salute sul lavoro e la Parità di Genere

in conformità alle norme:
UNI EN ISO 9001:2015, 14001:2015
UNI ISO 45001:2018
UNI PdR 125:2022

		Revisioni			
01	21/05/2024	Aggiornato PdR 125:2022	<i>L. Pasquini</i>	<i>P. Palmerio</i>	<i>B. De Laurentiis</i>
00	30/01/2023	Emissione			
Rev.	Data	Descrizione	Redatto: RSQAS	Verificato: RSQAS	Approvato: Direzione

INDICE

▪ 0. PROFILO DELL'AZIENDA	5
0.1 Approccio per processi.....	5
0.2 Rappresentazione di un processo nel sistema	6
0.3 Pensiero Basato sul Rischio (RISK-BASED THINKING)	7
▪ 1. CARATTERISTICHE GENERALI DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITÀ, AMBIENTE, SICUREZZA SUL LAVORO	8
▪ 2. RIFERIMENTI NORMATIVI	10
▪ 3. TERMINI E DEFINIZIONI	11
3.1 Sigle e Abbreviazioni	11
3.2 Definizioni	12
▪ 4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	18
4.1 L'organizzazione ed il suo contesto	18
4.2 L'organizzazione e le parti interessate.....	18
4.3 Campo di applicazione del Sistema di Gestione Qualità Ambiente e Sicurezza	18
4.4 Sistema di Gestione Integrato, relativi processi e Lifecycle Approach.....	19
4.5 Il Manuale	22
4.6 Le Procedure.....	23
▪ 5. LEADERSHIP	24
5.1 Leadership e impegno.....	24
5.1.1 Focalizzazione sul cliente.....	24
5.2 Politica Qualità, Ambiente e Sicurezza sul Lavoro.....	25
5.3 Ruoli, responsabilità ed autorità.....	25
▪ 6. PIANIFICAZIONE	26
6.1 Rischi ed opportunità	26
6.1.1 Generalità	26
6.1.2 Azioni per evidenziare e trattare i rischi e le opportunità	26
6.1.3 Analisi dei rischi e degli aspetti per l'ambiente e la sicurezza sul lavoro	27
6.1.3.1 ANALISI AMBIENTALE	28
6.1.3.2 VALUTAZIONE DEI RISCHI PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	28
6.1.4 OBBLIGHI DI CONFORMITA'	29
6.2 OBIETTIVI E PIANIFICAZIONE PER IL LORO RAGGIUNGIMENTO.....	30
6.3 Gestione dei cambiamenti.....	32
▪ 7. SUPPORTO	33
7.1 Gestione delle risorse.....	33
7.1.1 Generalità	33
7.1.2 Risorse Umane.....	33
7.1.3 Infrastrutture	33
7.1.4 Ambienti di lavoro	33
7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misura.....	34
7.1.6 Conoscenza (Know How & know Why) aziendale	34

7.2	Competenza	35
7.2.1	Informazione	36
7.2.2	Formazione.....	37
7.2.3	Consultazione e partecipazione dei lavoratori.....	37
7.3	Consapevolezza	38
7.4	Comunicazione.....	38
7.5	Informazioni documentate.....	41
▪ 8.	ATTIVITA' OPERATIVE	45
8.1	Pianificazione e controllo operativo	45
8.1.1	Generalità	45
8.1.2	Eliminazione dei pericoli e riduzione dei rischi per la salute e sicurezza sul lavoro	46
8.1.3	Gestione del cambiamento	46
8.2	Preparazione e risposta alle emergenze e determinazione dei requisiti..	46
8.2.1	Preparazione e risposta alle emergenze.....	46
8.2.2	Determinazione dei requisiti dei prodotti / servizi	47
8.2.2.1	Comunicazione con il Cliente.....	47
8.2.2.2	Determinazione dei requisiti del prodotto / servizio	48
8.2.2.3	Riesame dei requisiti del prodotto/servizio	48
8.3	Progettazione e sviluppo	50
8.3.1	Generalità	50
8.3.2	Pianificazione della Progettazione e dello Sviluppo.....	50
8.3.3	Input alla Progettazione e Sviluppo	50
8.3.4	Controllo della Progettazione e Sviluppo.....	50
8.3.5	Output alla Progettazione e Sviluppo	51
8.3.6	Modifiche alla Progettazione e Sviluppo	51
8.4	Gestione dei fornitori.....	51
8.4.1	Generalità	51
8.4.2	Tipo ed estensione dei controlli sulle forniture	51
8.4.3	Informazioni ai fornitori	52
8.5	Produzione/erogazione del servizio	52
8.5.1	Controllo della produzione e dell'erogazione del servizio	52
8.5.2	Identificazione e rintracciabilità	52
8.5.3	Proprietà dei Clienti e/o dei Fornitori.....	52
8.5.4	Conservazione.....	53
8.5.5	Attività di assistenza	53
8.5.6	Gestione delle modifiche.....	54
8.6	Rilascio del prodotto e del servizio	54
▪ 9.	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	55
9.1	Generalità	55
9.1.1	Monitoraggio, misurazioni, analisi e valutazione	55
9.1.2	Valutazione della conformità.....	56



**MANUALE DEL SISTEMA
DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ,
L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL
LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE**

<i>Sigla</i>	MSGI
<i>Rev.</i>	01
<i>Data</i>	21/05/2024
<i>Pag.</i>	4 di 63

9.2	Audit interni	57
9.3	Riesame della Direzione	58
▪ 10.	MIGLIORAMENTO61	
10.1	Non Conformità.....	61
10.2	Azioni correttive.....	62
10.3	Incidenti, infortuni, malattie e mancati incidenti (near miss).....	62
10.4	Miglioramento Continuo	63

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE		<i>Sigla</i> MSGI
			<i>Rev.</i> 01
			<i>Data</i> 21/05/2024
			<i>Pag.</i> 5 di 63

0. PROFILO DELL'AZIENDA

Denominazione: LAB

Forma giuridica: S.R.L.

Sede legale: Via Roma 42/A - 66026 - Ortona (CH)

Sede operativa: Via Roma 42/A - 66026 - Ortona (CH)

Partita IVA: 02469020693

Codice Fiscale: 02469020693

Pec: labenigineering@mypec.eu

0.1 Approccio per processi

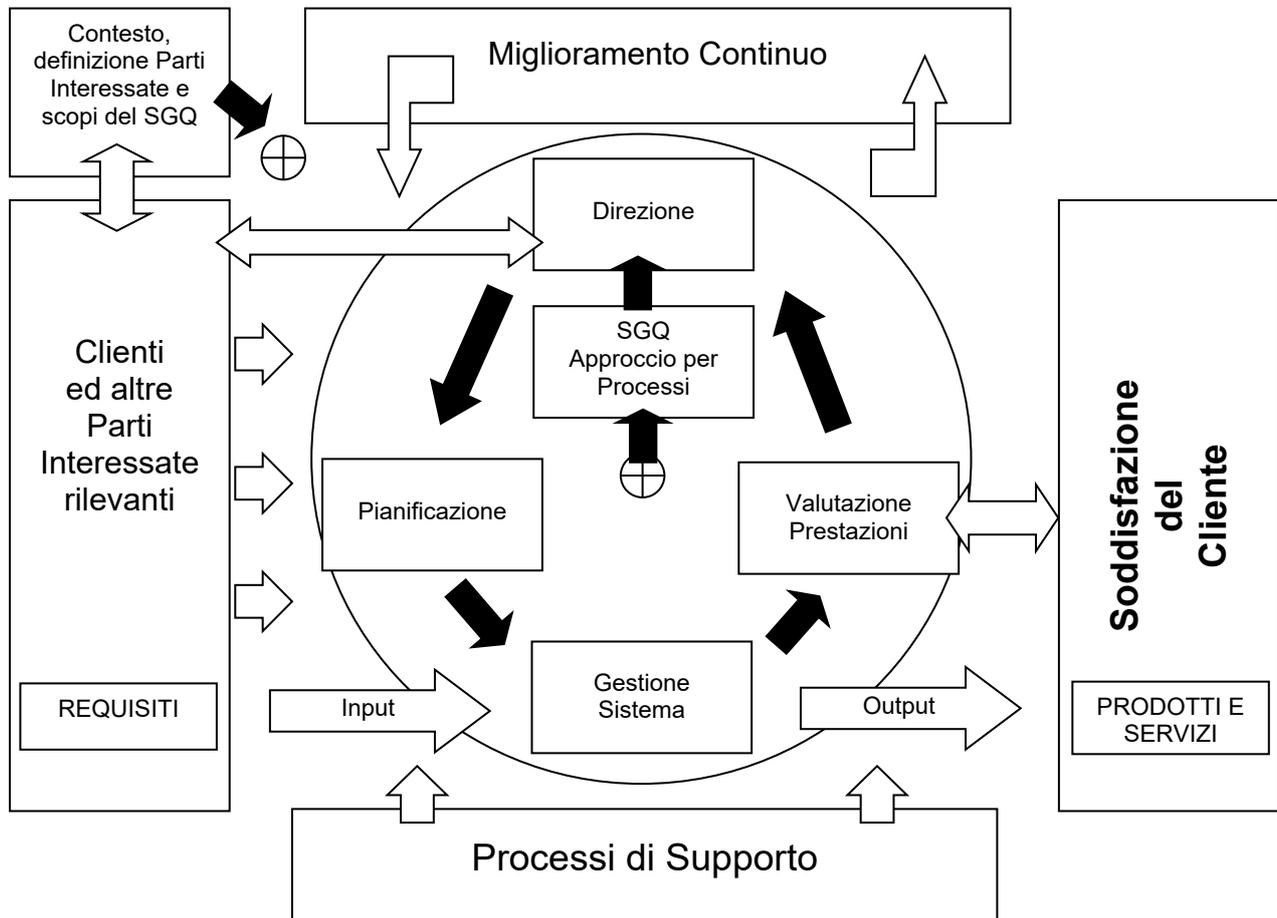
LAB s.r.l. ritiene che i risultati previsti si raggiungano efficacemente ed efficientemente attraverso la gestione per processi.

La gestione per processi assicura:

- il comprendere e soddisfare costantemente i requisiti;
- il considerare i processi in termini di valore aggiunto;
- il raggiungimento di prestazioni efficaci dei processi;
- il miglioramento del processo basato sulla valutazione dei dati e delle informazioni.

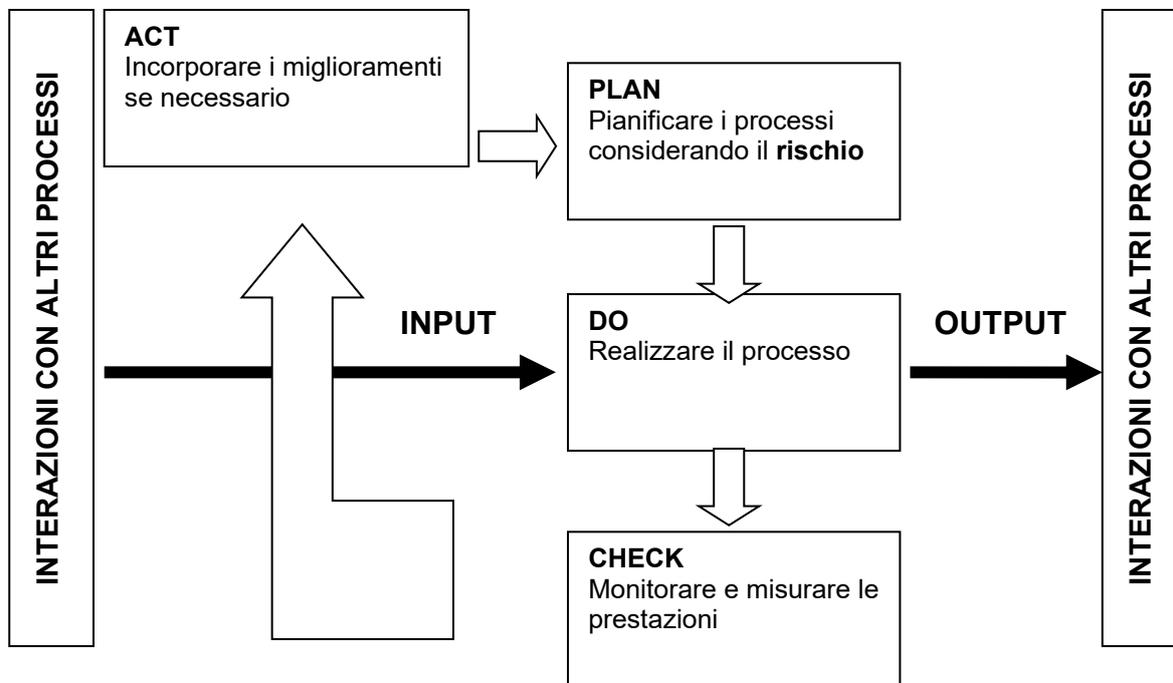
L'approccio per processi è applicato facendo ricorso alla metodologia PLAN-DO-CHECK-ACT con particolare attenzione al Pensiero Basato sul Rischio quale mezzo di prevenzione.

La figura che segue presenta graficamente il meccanismo di gestione dei processi:



0.2 Rappresentazione di un processo nel sistema

Di seguito è rappresentato come un processo del sistema possa essere gestito attraverso il ciclo PLAN-DO-CHECK-ACT:



0.3 Pensiero Basato sul Rischio (RISK-BASED THINKING)

L'effetto dell'incertezza di un determinato risultato ed il concetto di Risk-Based Thinking sono considerati nel Sistema di Gestione Integrato di **LAB s.r.l.**

LAB s.r.l. considera tale concetto implicito e lo incorpora nei requisiti per stabilire, implementare, mantenere e migliorare continuamente il Sistema di Gestione integrato per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza sul Lavoro.

LAB s.r.l. adotta una particolare metodologia per l'adozione dell'approccio Risk-Based Thinking basata anche sulla norma ISO 31000 che ne fornisce le linee guida.

L'azienda ha stabilito per ogni processo i livelli di rischio in termini di abilità dell'organizzazione nel raggiungere gli obiettivi fissati e le conseguenze sui processi, prodotti, servizi e non conformità di sistema.

Per **LAB s.r.l.** "Risk-Based Thinking" significa considerare il rischio dipendente dal contesto dell'azienda.

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE		<i>Sigla</i>	<i>MSGI</i>
			<i>Rev.</i>	<i>01</i>
			<i>Data</i>	<i>21/05/2024</i>
			<i>Pag.</i>	<i>8 di 63</i>

1. CARATTERISTICHE GENERALI DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITÀ, AMBIENTE, SICUREZZA SUL LAVORO

LAB s.r.l. si è dotata di un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ), l'Ambiente (SGA) e Sicurezza sul Lavoro (SGS) per:

- stabilire una politica che definisca gli impegni generali per la gestione della qualità, il miglioramento progressivo delle prestazioni ambientali e della salute e sicurezza sul lavoro;
- identificare le prescrizioni delle leggi, norme e dei regolamenti applicabili;
- identificare tutti i pericoli e valutare i relativi rischi per tutti i lavoratori, compresi i casi particolari associati con i processi, le attività operative ed organizzative (comprese le interazioni fra gli addetti), le sostanze e i preparati pericolosi, ecc.;
- dimostrare la sua capacità nel fornire prodotti/servizi conformi ai requisiti del cliente ed ai requisiti delle leggi e regolamenti applicabili;
- incrementare la soddisfazione del Cliente;
- identificare gli aspetti ambientali significativi connessi alle attività ed ai servizi erogati;
- identificare gli altri soggetti potenzialmente esposti (quali, ad esempio i lavoratori autonomi, dipendenti di soggetti terzi ed i visitatori occasionali);
- fissare specifici obiettivi appropriati, raggiungibili e congruenti con gli impegni generali definiti nella politica;
- elaborare programmi per il raggiungimento di tali obiettivi, definendo priorità, tempi e responsabilità ed assegnando le necessarie risorse;
- stabilire le modalità più appropriate, in termini di procedure e prassi, per gestire i programmi;
- assicurare il controllo operativo;
- sensibilizzare e formare la struttura aziendale al raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- attuare adeguate attività di monitoraggio, verifica ed ispezione, per assicurarsi che il sistema funzioni;
- assicurare un corretto ed efficace flusso di informazioni interno e verso gli interlocutori esterni;
- avviare le opportune azioni correttive e preventive in funzione degli esiti del monitoraggio;

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE		<i>Sigla</i>	<i>MSGI</i>
			<i>Rev.</i>	<i>01</i>
			<i>Data</i>	<i>21/05/2024</i>
			<i>Pag.</i>	<i>9 di 63</i>

- effettuare un periodico riesame per valutare l'efficacia e l'efficienza del sistema nel raggiungere gli obiettivi fissati dalla politica nonché per valutarne l'adeguatezza rispetto sia alla specifica realtà aziendale che ai cambiamenti interni/esterni.

Le certificazioni UNI EN ISO 9001, 14001 e UNI ISO 45001 contribuiscono al raggiungimento di questi risultati attesi e dimostrano che il SGQ, SGA e SGS sono efficaci.

In particolare il Sistema di Gestione considera gli aspetti e impatti ambientali connessi alla propria attività, ai prodotti ed ai servizi, per determinare i maggiori rischi e le opportunità per l'organizzazione. I rischi e le opportunità associati allo specifico contesto in cui LAB s.r.l. opera, nonché le esigenze e le aspettative delle parti interessate.

Il presente manuale rappresenta il documento di riferimento che descrive operativamente l'impegno che LAB s.r.l. ha intrapreso e mantiene nel tempo per migliorare la propria organizzazione. È redatto al Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità, Verificato dal Responsabile del Sistema di Gestione Ambiente e Sicurezza ed approvato dalla Direzione.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

UNI EN ISO 9001:2015	<i>“Sistemi di Gestione per la qualità - Requisiti”.</i>
UNI EN ISO 14001:2015	<i>Sistemi di gestione ambientale - Requisiti e guida per l'uso</i>
UNI ISO 45001:2018	<i>Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro - Requisiti e guida per l'uso.</i>
UNI EN ISO 19011:2018	<i>Gestione del rischio – principi e linee guida</i>
UNI ISO 31000:2010	<i>Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale</i>
Linea Guida Uni-Conforma ISO 9001:2015	<i>Linea Guida applicative sulla ISO 9001:2015</i>
Linea Guida Uni-Conforma ISO 14001:2015	<i>Linea Guida applicative sulla ISO 14001:2015</i>
UNI-Quaderni della Qualità n° 01	<i>Struttura ad alto livello e ISO 9001:2015</i>
UNI-Quaderni della Qualità n° 02	<i>Fattori del contesto e parti interessate</i>
UNI-Quaderni della Qualità n° 03	<i>Risk Based Thinking</i>
UNI-Quaderni della Qualità n° 04	<i>L'approccio per processi</i>
UNI-Quaderni della Qualità n° 05	<i>L'audit ISO 9001:2015</i>
UNI-Quaderni della Qualità n° 06	<i>Le informazioni documentate</i>
D.Lgs. 81/08 e s.m.i.	<i>Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro</i>
D.Lgs. 152/06 e s.m.i.	<i>“Norme in materia ambientale”</i>
D. Lgs. 196/2003 come modificato dal D. Lgs.101/18	<i>“Legge sulla privacy” adeguata al GDPR</i>
Regolamento (UE) 2016/679	<i>Protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati”</i>
UNI PdR 125:2022	<i>“Linee guida sul sistema di gestione per la parità di genere, Politiche di parità di genere nelle organizzazioni”.</i>

Per i riferimenti alle disposizioni legislative si rimanda agli appositi elenchi definiti nell'ambito della documentazione di sistema.

3. TERMINI E DEFINIZIONI

3.1 Sigle e Abbreviazioni

Nella tabella seguente si riportano gli acronimi generalmente utilizzati nella documentazione di sistema. Eventuali altre sigle utilizzate in casi specifici nella documentazione di sistema saranno definite nelle pertinenti procedure e/o istruzioni operative.

A	
Sigla	Significato
AC	Azioni Correttive
AI	Audit Interno
AM	Azioni di Miglioramento
AMB	Responsabile SGA
AMM	Amministrazione
AP	Azione Preventiva
AQ	Assicurazione Qualità/Responsabile del SGQ (Equivale ad RSQ)

D	
Sigla	Significato
DIR	Direzione
DL (o DdL)	Datore di Lavoro
DPI	Dispositivo di Protezione Individuale
DVR	Documento di Valutazione dei Rischi

I	
Sigla	Significato
IO	Istruzione Operativa Qualità

M	
Sigla	Significato
MC	Medico Competente
MOD	Modulo di Registrazione
MSGI	Manuale del Sistema di Gestione Integrato

N	
Sigla	Significato
NA	Non Applicabile
NC	Non Conforme / Non Conformità

P	
Sigla	Significato
PG	Procedura Gestionale

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE		<i>Sigla</i> <i>MSGI</i>
			<i>Rev.</i> <i>01</i>
			<i>Data</i> <i>21/05/2024</i>
			<i>Pag.</i> <i>12 di 63</i>

R	
Sigla	Significato
RLS	Rappresentate dei Lavoratori per la Sicurezza
RSA	Responsabile Sistema gestione Ambiente
RSG	Responsabile dei Sistemi di Gestione
RSS	Responsabile Sistema gestione Sicurezza
RSPP	Responsabile Servizio Protezione e Prevenzione
RSQ	Responsabile Sistema gestione della Qualità

S	
Sigla	Significato
SGA	Sistema di Gestione Ambientale
SGS	Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sul lavoro
SGSL	Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sul Lavoro
SGQ	Sistema di Gestione Qualità
SSL	Salute e Sicurezza sul Lavoro

V	
Sigla	Significato
VI	Verifica Ispettiva/Audit
VII	Verifica Ispettiva Intera/Audit interno

3.2 Definizioni

Di seguito si riportano, in ordine alfabetico, le definizioni dei principali termini in uso nel presente manuale e nella documentazione da esso richiamata:

Addestramento: complesso delle attività dirette a fare apprendere ai lavoratori l'uso corretto di attrezzature, macchine, impianti, sostanze, dispositivi, anche di protezione individuale, e le procedure di lavoro;

Ambiente: contesto nel quale un'organizzazione opera, comprendente l'aria, l'acqua, il terreno, le risorse naturali, la flora, la fauna, gli essere umani e le loro relazioni;

Aspetto ambientale: elemento delle attività o dei prodotti o dei servizi di un'organizzazione che può interagire con l'ambiente;

Attrezzatura di lavoro: qualsiasi macchina, apparecchio, utensile od impianto destinato ad essere usato durante il lavoro;

Audit: processo sistematico, indipendente e documentato atto ad ottenere le evidenze di audit e valutarle in maniera oggettiva, per determinare in che misura i criteri di audit del sistema di gestione stabiliti dall'organizzazione siano rispettati;

Azienda: il complesso della struttura organizzata dal datore di lavoro pubblico o privato;

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE		<i>Sigla</i> MSGI
			<i>Rev.</i> 01
			<i>Data</i> 21/05/2024
			<i>Pag.</i> 13 di 63

Azione Correttiva (AC): azione intrapresa per eliminare una Non Conformità e le cause della stessa, o altre situazioni indesiderate, al fine di prevenirne il ripetersi;

Azione Preventiva (AP): azione intrapresa per eliminare una Non Conformità e le cause della stessa, o altre situazioni indesiderate, al fine di prevenirne il verificarsi;

Buone prassi: soluzioni organizzative o procedurali coerenti con la normativa vigente e con le norme di buona tecnica, adottate volontariamente e finalizzate a promuovere la salute e sicurezza sui luoghi di lavoro attraverso la riduzione dei rischi e il miglioramento delle condizioni di lavoro;

Comunicazione esterna: flusso di informazione orale e/o scritta attinente al Sistema di Gestione proveniente dall'esterno delle sedi e diffusa all'interno e viceversa, anche a carattere divulgativo/promozionale/d'immagine;

Comunicazione interna: Il flusso di informazione orale e/o scritta attinente al Sistema di Gestione trasmessa all'interno delle sedi e diffusa all'interno e viceversa, anche a carattere divulgativo/promozionale/d'immagine;

Confini: limiti fisici o di sito e/o limiti organizzativi così come definiti dall'organizzazione.
Esempio: Un processo, un gruppo di processi, un sito, un'intera organizzazione; siti multipli sotto il controllo di una organizzazione;

Datore di lavoro (DL o DdL): il soggetto titolare del rapporto di lavoro con il lavoratore o, comunque, il soggetto che, secondo il tipo e l'assetto dell'organizzazione nel cui ambito il lavoratore presta la propria attività, ha la responsabilità dell'organizzazione stessa o dell'unità produttiva in quanto esercita i poteri decisionali e di spesa;

Emergenza: condizione anomala e rischiosa che può presentarsi in modi e tempi non completamente prevedibili. L'emergenza è un fenomeno non interamente codificabile che può evolvere in danni alle persone e/o cose o all'ambiente e che richiede un intervento immediato;

Formazione: processo educativo attraverso il quale trasferire ai lavoratori ed agli altri soggetti del sistema di prevenzione e protezione aziendale conoscenze e procedure utili alla acquisizione di competenze per lo svolgimento in sicurezza dei rispettivi compiti in azienda e alla identificazione, alla riduzione e alla gestione dei rischi;

Incidente: evento inatteso che può interrompere un'attività con o senza danni per le persone e/o le proprietà e/o l'ambiente;

Informazione: complesso delle attività dirette a fornire conoscenze utili alla identificazione, alla riduzione e alla gestione dei rischi in ambiente di lavoro;

Infortunio: evento traumatico in occasione del lavoro per causa violenta che causa una o

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE		<i>Sigla</i> <i>MSGI</i>
			<i>Rev.</i> <i>01</i>
			<i>Data</i> <i>21/05/2024</i>
			<i>Pag.</i> <i>14 di 63</i>

più lesioni o la morte;

Impatto ambientale: Qualunque modificazione dell'ambiente, negativa o benefica, causata totalmente o parzialmente dagli aspetti ambientali di un'organizzazione;

Lavoratore: persona che, indipendentemente dalla tipologia contrattuale, svolge un'attività lavorativa nell'ambito dell'organizzazione di un datore di lavoro pubblico o privato, con o senza retribuzione, anche al solo fine di apprendere un mestiere, un'arte o una professione, esclusi gli addetti ai servizi domestici e familiari.

Linee guida: atti di indirizzo e coordinamento per l'applicazione della normativa in materia di salute e sicurezza predisposti dai Ministeri, dalle regioni, dall'ISPEL e dall'INAIL e approvati in sede di Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano;

Luogo di lavoro: i luoghi destinati a contenere posti di lavoro, ubicati all'interno dell'azienda ovvero dell'unità produttiva, nonché ogni altro luogo nell'area della medesima azienda ovvero unità produttiva comunque accessibile per il lavoro.

Luogo sicuro: luogo dove le persone possono ritenersi al sicuro dagli effetti di una emergenza;

Malattia professionale: alterazione della salute a causa e nell'esercizio delle lavorazioni svolte;

Mancato infortunio: evento classificabile come incidente ma che non ha provocato danni ad alcuna persona o cosa;

Medico competente (MC): medico in possesso di uno dei titoli e dei requisiti formativi e professionali previsti dal D.Lgs. 81/2008 di cui all'articolo 38, che collabora, secondo quanto previsto all'articolo 29, comma 1, con il datore di lavoro ai fini della valutazione dei rischi ed è nominato dallo stesso per effettuare la sorveglianza sanitaria e per tutti gli altri compiti di cui al citato decreto;

Miglioramento continuo: processo di valorizzazione del Sistema di Gestione della Sicurezza per ottenere miglioramenti complessivi nelle prestazioni;

Non Conformità (N.C.): difformità dagli standard adottati o mancato rispetto dei requisiti, delle leggi, dei regolamenti, delle pratiche, delle procedure, delle istruzioni operative, dello schema di sistema di gestione adottato;

Norma tecnica: specifica tecnica, approvata e pubblicata da un'organizzazione internazionale, da un organismo europeo o da un organismo nazionale di normalizzazione la cui osservanza non sia obbligatoria;

Obiettivi: risultati, in termini di prestazioni di sistema di gestione, che una organizzazione stabilisce di raggiungere;

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE		<i>Sigla</i> MSGI
			<i>Rev.</i> 01
			<i>Data</i> 21/05/2024
			<i>Pag.</i> 15 di 63

Parte interessata: Persona o gruppo, interno o esterno, coinvolto o influenzato dalla prestazione in materia di ambiente e/o salute e sicurezza sul lavoro dell'azienda.

Pericolo: la proprietà o qualità intrinseca di un determinato fattore avente il potenziale di causare un danno in termini di infortunio, malattia o di una loro combinazione;

Politica: obiettivi ed indirizzi generali di un'organizzazione espressi in modo formale dal vertice dell'organizzazione;

Posto di lavoro: postazioni, fisse o variabili, in cui il lavoratore espleta la sua mansione;

Preposto: persona che, in ragione delle competenze professionali e nei limiti di poteri gerarchici e funzionali adeguati alla natura dell'incarico conferitogli, sovrintende alla attività lavorativa e garantisce l'attuazione delle direttive ricevute, controllandone la corretta esecuzione da parte dei lavoratori ed esercitando un funzionale potere di iniziativa;

Prescrizione legale: disposizione legislativa applicabile alla organizzazione;

Prescrizione sottoscritta: disposizione applicabile alla organizzazione in conseguenza della accettazione volontaria di uno specifico accordo o contratto;

Prestazione: risultati misurabili della gestione aziendale;

Prestazione per l'ambiente, la salute e la sicurezza sul lavoro: risultati misurabili della gestione da parte dell'organizzazione degli aspetti relativi all'ambiente, alla salute e alla sicurezza sul lavoro;

Prevenzione: il complesso delle disposizioni o misure necessarie anche secondo la particolarità del lavoro, l'esperienza e la tecnica, per evitare o diminuire i rischi professionali nel rispetto della salute della popolazione e dell'integrità dell'ambiente esterno;

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. La prevenzione dell'inquinamento può comprendere la riduzione o l'eliminazione alla fonte, modifiche di processo, prodotto o servizio, l'uso efficiente delle risorse, la sostituzione di materiali o fonti di energia, il riutilizzo, il recupero, il riciclaggio, la bonifica e il trattamento;

Programma Ambientale: documento che descrive in dettaglio attività, responsabilità, tempistica e mezzi necessari per il raggiungimento degli obiettivi e dei traguardi ambientali;

Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS): persona, ovvero persone, eletta o designata per rappresentare i lavoratori per quanto concerne gli aspetti della salute e della sicurezza durante il lavoro, di seguito denominato rappresentante per la sicurezza durante il lavoro;

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE		<i>Sigla</i>	<i>MSGI</i>
			<i>Rev.</i>	<i>01</i>
			<i>Data</i>	<i>21/05/2024</i>
			<i>Pag.</i>	<i>16 di 63</i>

Registrazione: documento che riporta i risultati conseguiti o che fornisce l'evidenza delle attività eseguite;

Requisiti legali: norme di legge e/o regolamenti di livello comunitario, statale, locale, ed ogni impegno assunto volontariamente applicabile dall'organizzazione;

Responsabile del servizio di prevenzione e protezione (RSPP): persona in possesso delle capacità e dei requisiti professionali di cui all'articolo 32 del D.Lgs. 81/2008 designata dal datore di lavoro, a cui risponde, per coordinare il servizio di prevenzione e protezione dai rischi;

Rischio: combinazione della probabilità di accadimento di un evento o esposizione pericolosa e della gravità dell'infortunio o della malattia che possono essere causati da tale evento o esposizione;

Rischio accettabile: rischio che è stato ridotto a un livello che può essere tollerato dall'organizzazione in relazione ai suoi obblighi di legge ed alla sua politica per la salute e la sicurezza sul lavoro;

Risk Based Thinking (Pensiero Basato sul Rischio): attività che consiste nel considerare il rischio qualitativamente per definire il rigore ed il grado di formalità necessari a pianificare e controllare il sistema di gestione per la qualità, così come i suoi processi e attività.

Salute: stato di completo benessere fisico, mentale e sociale, non consistente solo in un'assenza di malattia o d'infermità;

Servizio di prevenzione e protezione dai rischi (SPP): insieme delle persone, sistemi e mezzi esterni o interni all'azienda finalizzati all'attività di prevenzione e protezione dai rischi professionali per i lavoratori;

Sistema di gestione: insieme di elementi correlati o interagenti di un'organizzazione finalizzato a stabilire politiche, obiettivi e processi per conseguire tali obiettivi;

Sorveglianza sanitaria: insieme degli atti medici, finalizzati alla tutela dello stato di salute e sicurezza dei lavoratori, in relazione all'ambiente di lavoro, ai fattori di rischio professionali e alle modalità di svolgimento dell'attività lavorativa;

Terzi: soggetti diversi dal datore di lavoro, dai dirigenti, dai preposti e dai lavoratori, che possono, a qualsiasi titolo, trovarsi all'interno dei luoghi di lavoro o che possono essere influenzati o influenzare le attività lavorative e/o le condizioni di prevenzione;

Traguardo: requisito di prestazione dettagliato, applicabile all'intera organizzazione o ad una sua parte, derivante dagli obiettivi ambientali e che bisogna fissare e realizzare al fine di raggiungere tali obiettivi;

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE		<i>Sigla</i>	MSGI
			<i>Rev.</i>	01
			<i>Data</i>	21/05/2024
			<i>Pag.</i>	17 di 63

Valutazione dei Rischi (VDR): valutazione globale e documentata di tutti i rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori presenti nell'ambito dell'organizzazione in cui essi prestano la propria attività, finalizzata ad individuare le adeguate misure di prevenzione e di protezione e ad elaborare il programma delle misure atte a garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di salute e sicurezza;

Inoltre, termini di uso specialistico possono essere utilizzati e definiti in singole parti del Sistema di Gestione.

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE		Sigla	MSGI
			Rev.	01
			Data	21/05/2024
			Pag.	18 di 63

4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE



4.1 L'organizzazione ed il suo contesto

LAB s.r.l. ha condotto un'analisi per determinare il particolare contesto in cui opera ed evidenziare le questioni più importanti che possono influenzare i risultati previsti per il sistema di gestione, vale a dire:

- Migliorare le proprie prestazioni;
- Adempiere agli obblighi di conformità inclusi i requisiti legali e gli altri applicabili;
- Raggiungere gli obiettivi;
- Incoraggiare a tutti i livelli la cultura della sostenibilità

A tal proposito è stata redatto il documento "*Analisi di Contesto*" che riporta la metodologia utilizzata. Il processo sarà ripetuto almeno una volta all'anno.

4.2 L'organizzazione e le parti interessate

LAB s.r.l. ha condotto un'analisi per determinare le parti interessate all'organizzazione e quali sono le loro esigenze e le aspettative relativamente al Sistema di Gestione.

A tal proposito è stata redatto il documento "*Mappatura degli Stakeholder*" che riporta la metodologia utilizzata. Il processo sarà ripetuto almeno una volta all'anno.

Gli elementi in uscita dall'analisi sono utilizzati per:

- Determinare lo scopo del SGQ, SGA e SGS;
- Implementare un SGQ, SGA e SGS;
- Valutare rischi ed opportunità;
- La comunicazione interna ed esterna

4.3 Campo di applicazione del Sistema di Gestione Qualità Ambiente e Sicurezza

Il campo di applicazione del sistema di gestione integrato è il seguente:

Progettazione ed erogazione di servizi di ingegneria integrata (EA 34).

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE		<i>Sigla</i> MSGI
			<i>Rev.</i> 01
			<i>Data</i> 21/05/2024
			<i>Pag.</i> 19 di 63

Il Sistema di Gestione adottato recepisce tutte le prescrizioni delle norme di riferimento senza l'esclusione di nessun punto.

4.4 Sistema di Gestione Integrato, relativi processi e Lifecycle Approach

LAB s.r.l. ha stabilito, documentato e attuato un sistema di gestione integrato per la Qualità, l'Ambiente e la Salute e la Sicurezza sul lavoro elaborato secondo i requisiti delle norme rispettivamente UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI ISO 45001:2018, adottando un approccio per processi. Per processo si intende un insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in ingresso in elementi in uscita.

La decisione di dotarsi di sistemi di gestione, secondo gli standard normativi di riferimento, ha permesso la normalizzazione e l'efficientamento dei processi volti a garantire l'attenzione verso i requisiti ambientali e di salute e sicurezza secondo il Lifecycle Approach. Infatti, mediante questo approccio tutti i rischi (ambientali e di salute e sicurezza) sono soggetti ad assessment periodico, sia quelli connessi alle materie prime che quelli relativi agli impianti ed alle infrastrutture, dall'acquisizione fino alla alienazione dei beni. Tali valutazioni riguardano sia il perimetro interno della sede ove l'azienda opera che l'ambiente circostante. Di questo processo fanno parte le risorse umane: dall'assunzione alla cessazione, passando per la vita lavorativa, prestando particolare attenzione ai rischi sottesi dalla mansione. La valutazione dei rischi e l'identificazione delle azioni di mitigazione viene estesa altresì ai fornitori e ai clienti.

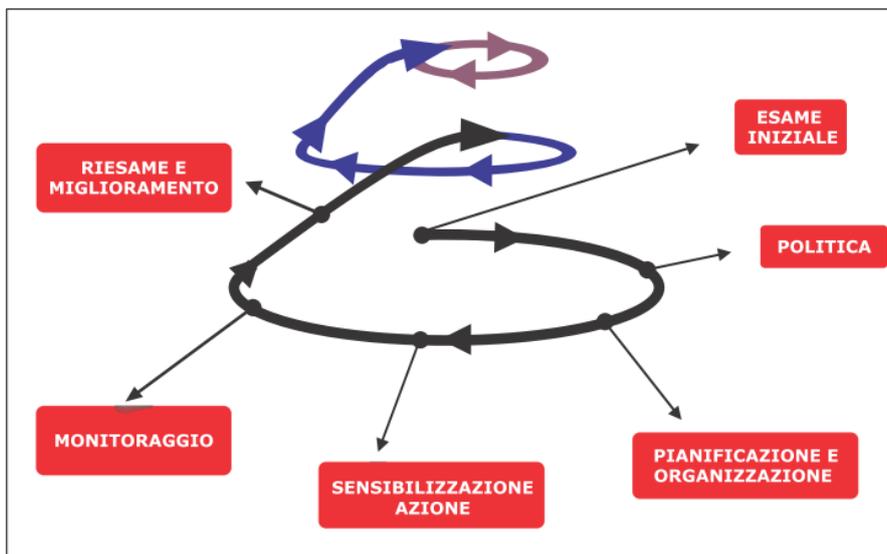
In particolare **LAB s.r.l.** ha provveduto a:

- descrivere i processi ed i relativi elementi in ingresso (input) e in uscita (output);
- monitorare i processi, in modo che si possano conseguire i risultati pianificati e il miglioramento continuo, prevenendo e minimizzando i rischi per l'ambiente, la salute e la sicurezza sul lavoro;
- assicurare la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per supportare il corretto funzionamento e monitoraggio dei processi;
- attuare le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo di questi processi.

Il sistema di gestione integrato adottato opera sulla base della sequenza ciclica delle fasi di pianificazione, attuazione, monitoraggio e riesame del sistema, per mezzo di un processo dinamico, ovvero il miglioramento continuo.

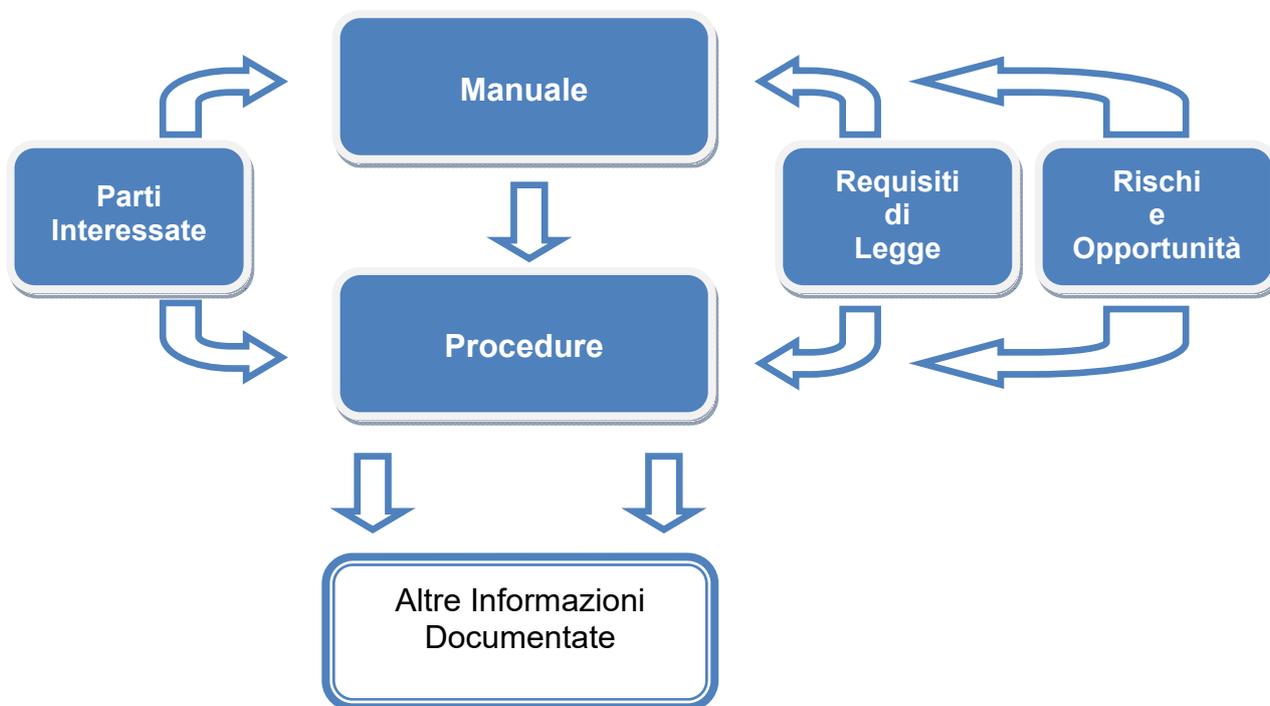
La capacità del sistema di raggiungere gli obiettivi pianificati deriva dall'impegno e dal coinvolgimento di tutte le funzioni aziendali e soprattutto del livello più elevato.

Le fasi fondamentali di tale sistema sono illustrate nella figura seguente:



	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE		Sigla	MSGI
			Rev.	01
			Data	21/05/2024
			Pag.	21 di 63

L'architettura della documentazione del Sistema è presentata con lo schema che segue.



Tramite la successiva tabella, **LAB s.r.l.** ha provveduto ad identificare ciascun processo aziendale attraverso l'identificazione del responsabile, la definizione di input e output del processo e delle interazioni con altri processi.

Per ognuno dei processi individuati sono definiti:

- gli input richiesti e gli output attesi
- la sequenza e le interazioni dei processi
- i criteri, i metodi (includere misurazioni e indicatori di prestazioni) e modalità di controllo dei processi
- le risorse necessarie e le modalità per garantire la loro disponibilità
- compiti e responsabilità assegnate
- rischi ed opportunità e piano di implementazione delle azioni per affrontarli
- metodi per monitorare, misurare e valutare i processi e, se necessario, le modifiche da adottare per raggiungere i risultati attesi
- opportunità per il miglioramento del processo e dei sistemi di gestione.

I processi sono rappresentati graficamente nell'allegato mod. *PROC.* – *Descrizione dei processi e loro interazioni*

Tipo di processo	Processo	Attività del processo	Responsabile del Processo	INPUT	OUTPUT	Interagisce con
DIREZIONALI	Politica aziendale	-Definizione della politica aziendale	Direzione	-Requisiti Cogenti -Requisiti del Cliente -Andamento mercato	-Documento di Politica -Pianificazione	- Tutti
	Pianificazione strategica	-Focalizzazione sul cliente -Comprensione delle aspettative delle parti interessate -Definizione dei ruoli e responsabilità -Ricerca di nuovi mercati	Direzione	-Requisiti Cogenti -Requisiti del Cliente -Andamento del mercato	-Tutti i processi aziendali -Obiettivi -Controllo del rischio -Opportunità -Investimenti	- Tutti
	Comunicazione interna ed esterna	-Definizione delle regole e modalità di comunicazione esterna	Direzione	-Requisiti della Parti interessate	-Politica -Obiettivi -Comunicazioni generiche	- Tutti
	Gestione delle risorse	-Disponibilità delle risorse umane -Disponibilità delle infrastrutture -Disponibilità degli ambienti per il funzionamento dei processi	Direzione	-Politica -Requisiti Cogenti -Requisiti del Cliente -Obiettivi	-Messa a disposizione di risorse -Pianificazione della formazione	- RGQAS
	Misurazione, analisi e miglioramento	-Audit -Gestione e controllo delle NC	Direzione	-Indicatori -Registrazioni -riesame	-Tutti i processi aziendali -Piani di miglioramento -Riesame	- Tutti
	Riesame della Direzione	-Riesame del sistema di gestione integrato	Direzione	-Tutti i processi aziendali	-Tutti i processi aziendali	- Tutti
PRINCIPALI	Ufficio Gare	-Partecipazione gare di appalto -Risposta richieste di offerta	Ufficio Gare	-Bandi di Gare -Richieste di Offerta	-Documentazione di gara -Offerte ai Clienti	- Ufficio Tecnico
	Logistica e Acquisti	-Approvvigionamenti -Selezione e qualifica dei fornitori	Resp acquisti	- Commesse/Gare Acquisite - Contratti	-Selezione Fornitori -Ordini a Fornitori -Messa a disposizione dei mezzi ed attrezzature	- Uff. Ammin.
	Pianificazione dei lavori	-Stesura cronoprogrammi -Organizzazione risorse	- Ufficio tecnico	- Cronoprogrammi - Piani di lavoro	Consuntivazione delle attività	- Uff. Ammin.
	Gestione macchine	-Gestione del parco macchine	Uff ammin. Responsabile Sistemi di Gestione	- Elenco macchine - Doc. macchine	-Elenco macchine -Piani manutenzione - Schede di manutenzione	- Uff amm - Responsabile Sistemi di Gestione - Direzione
DI SUPPORTO	Gestione sistemi qualità, ambiente e Sicurezza sul Lavoro	-Gestione delle informazioni documentate -Conduzione degli Audit -Gestione delle AC e NC -Gestione aspetti e impatti ambientali -Gestione dei rifiuti	Responsabile Sistemi di Gestione	- Input ed output di tutti i processi aziendali	- Audit - Procedure - Report - Informazioni documentate - Valutazione degli aspetti e degli impatti significativi ambientali - DVR/POS	- Tutti
	Qualifiche	-Ottenimento qualifiche	Uff. Gare	- Specifiche del cliente - Normativa tecnica	- Documenti di qualifica - Iscrizione ad albo fornitori cliente	- Direzione - Uff amm
	Gestione delle emergenze	-Preparazione e risposta alle emergenze	Responsabile emergenza	- Valutazione dei rischi - Gestione sostanze e prodotti - Formazione	-Preparazione alle emergenze - Intervento in caso di situazioni di emergenza	- Tutte le funzioni
	Gestione amministrativa e finanziaria	-Gestione adempimenti fiscali -Gestione budget e piano finanziario	Uff. Ammin.	- Portafoglio ordini - Situazioni banche	- Registrazioni contabili - Piani finanziari - Budqdet	- Tutti

4.5 Il Manuale

Il Manuale chiarisce la Politica Direzionale in materia di Qualità, Ambiente e Sicurezza sul Lavoro; definisce l'approccio e le disposizioni generali relative ai processi aziendali e descrive il campo di applicazione del sistema di gestione con relative esclusioni. Nel Manuale sono descritti:

- i processi del Sistema di Gestione e la loro interazione

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE		<i>Sigla</i> MSGI
			<i>Rev.</i> 01
			<i>Data</i> 21/05/2024
			<i>Pag.</i> 23 di 63

- i riferimenti alle Procedure;
- la politica direzionale e l'approccio generale agli aspetti trattati;
- le regole relative al Sistema di Gestione Integrato;

Il Manuale è strutturato in capitoli e paragrafi, in modo tale da realizzare una corrispondenza con la struttura delle norme UNI EN ISO 9001:2015, 14001:2015 e UNI ISO 45001:2018 e richiama al suo interno le procedure documentate e le istruzioni operative necessarie all'ottenimento di quanto previsto.

Tutte le copie interne sono soggette al servizio aggiornamento; il servizio è garantito dal Responsabile dei Sistemi di Gestione.

Il contenuto delle revisioni è evidenziato in appositi paragrafi.

Si rimanda al *paragrafo 7.8 – Informazioni documentate* per la descrizione dettagliata della documentazione del sistema di gestione.

4.6 Le Procedure

Le Procedure descrivono i processi richiesti per attuare il Sistema di Gestione Integrato e sono diffuse a tutte le persone che prendono parte alle attività indicate.

Ogni Procedura contiene l'indicazione dei moduli necessari a produrre i documenti utilizzati.

Si rimanda al *paragrafo 7.8 – Informazioni documentate* per la descrizione dettagliata della documentazione del sistema di gestione.

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE		<i>Sigla</i> MSGI
			<i>Rev.</i> 01
			<i>Data</i> 21/05/2024
			<i>Pag.</i> 24 di 63

5. LEADERSHIP

5.1 Leadership e impegno

È responsabilità della Direzione garantire che le risorse siano rese disponibili e adeguate a garantire il funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza sul Lavoro oltre al rispetto di quanto enunciato in politica.

Anche tutti i responsabili di funzione di **LAB s.r.l.** hanno la responsabilità di garantire che all'interno delle loro singole aree di competenza il SGQ/SGA/SGS sia adottato e la Politica rispettata. Essi sono anche responsabili di assicurare che tutti i rischi individuati siano eliminati o ridotti alla fonte e che lo sviluppo strategico di **LAB s.r.l.** non comprometta i risultati previsti.

In particolare i Responsabili di Funzione hanno la responsabilità di assicurare che il personale sotto il loro controllo rispetti quanto previsto dal Sistema di Gestione integrato. Questo assicura che **LAB s.r.l.** soddisfi gli obblighi di conformità legale e di tutti gli altri requisiti applicabili nell'ottica del miglioramento continuo.

La Direzione si impegna nel mantenimento del sistema di gestione garantendo:

- L'efficacia del proprio Sistema di Gestione;
- Una Politica compatibile con la propria strategia e con il contesto in cui opera l'azienda;
- La comunicazione, la condivisione e l'applicazione della Politica;
- L'integrazione dei requisiti del SGQ/SGA/SGS nei processi aziendali, in particolar modo in quelli ritenuti critici;
- L'approccio per processi, a tutti i livelli aziendali;
- La disponibilità di tutte le risorse necessarie al funzionamento del Sistema di Gestione Integrati;
- Il raggiungimento dei risultati attesi;
- Il coinvolgimento e il supporto delle funzioni che contribuiscono, direttamente e indirettamente, all'efficacia del Sistema di Gestione Integrato;
- Il miglioramento continuo dei processi aziendali, che hanno un impatto, anche potenziale, sulla Qualità, Ambiente e sulla Sicurezza sul Lavoro.

5.1.1 Focalizzazione sul cliente

La Direzione dimostra il suo ruolo e impegno teso alla attenzione al cliente assicurando:

- la determinazione e la presa in carico dei requisiti dei clienti e dei requisiti cogenti,
- la determinazione e indirizzamento dei rischi e delle opportunità verso l'incremento continuo della soddisfazione del cliente,
- l'interesse a che i prodotti/servizi continuino a soddisfare i requisiti dei clienti e delle leggi e regolamenti applicabili,
- l'interesse a che la soddisfazione del cliente sia mantenuta nel tempo.

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE		Sigla	MSGI
			Rev.	01
			Data	21/05/2024
			Pag.	25 di 63

5.2 Politica Qualità, Ambiente e Sicurezza sul Lavoro

La Direzione ha elaborato una politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza sul Lavoro che indica la visione, i valori essenziali e le convinzioni di **LAB s.r.l.**. La Politica non punta solo al rispetto della legislazione vigente, ma serve a definire la direzione, i principi d'azione e i risultati a cui tendere ed esprime l'impegno dei vertici aziendali nel promuovere verso il personale la conoscenza degli obiettivi, la consapevolezza nei risultati a cui tendere, l'accettazione delle responsabilità e le motivazioni.

Inoltre, attraverso la Politica, il Datore di Lavoro assume l'impegno formale di perseguire, fin dalle prime fasi del ciclo di vita della catena produttiva, gli obiettivi volti a salvaguardare gli aspetti in materia Ambientale e di Sicurezza sia all'interno delle sedi aziendali che all'esterno e il miglioramento continuo attraverso l'attuazione ed il monitoraggio del Piano di Miglioramento. La comunicazione della Politica, il coinvolgimento, la formazione e le altre iniziative di sensibilizzazione fanno sì che l'intendimento dichiarato dal Datore di Lavoro raggiunga tutti i livelli dell'organizzazione.

Nel definire e aggiornare periodicamente la Politica **LAB s.r.l.** tiene conto dell'attività svolta, della dimensione aziendale, della dimensione dei cantieri, della natura e del livello degli impatti ambientali e dei rischi presenti, della tipologia dei contratti di lavoro e dei risultati dell'analisi ambientale e/o dei monitoraggi successivi.

La Politica è contenuta nei documenti, *Politica per la Qualità, Politica per l'Ambiente e Sicurezza sul Lavoro*, ed è sottoposta a verifica di idoneità sulla base dei risultati del monitoraggio del sistema o a seguito di possibili eventi o situazioni che lo rendano necessario e comunque almeno in occasione del riesame del Sistema di Gestione Integrato da parte della Direzione.

La Politica è resa disponibile, mediante pubblicazione sul sito web aziendale, alle parti interessate al fine di diffondere informazioni necessarie per comprendere e conoscere gli impegni intrapresi.

La Politica è inoltre diffusa tramite affissione in bacheca, in modo che tutti i dipendenti e collaboratori siano resi consapevoli dell'impegno preso da **LAB s.r.l.** e partecipino attivamente al processo di miglioramento continuo.

5.3 Ruoli, responsabilità ed autorità

La Direzione, anche con la collaborazione del RSPP, individua le risorse umane necessarie per dare attuazione ai processi aziendali e definisce la struttura organizzativa secondo la quale tali risorse si relazionano tra loro e con i soggetti esterni a **LAB s.r.l.**, quali: i clienti, i fornitori, le consorziate e gli enti pubblici e di controllo.

Al fine di favorire un'efficace gestione aziendale delle tematiche inerenti la qualità, l'ambiente e la salute, la Direzione ha definito le responsabilità ed autorità di tutti i ruoli aziendali attraverso uno specifico mansionario, comunicato e messo a disposizione di tutti i responsabili, oltre quanto stabilito nel Sistema di Gestione.

Ruoli ed autorità sono sintetizzati anche in un organigramma esposto in bacheca.

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE		<i>Sigla</i> MSGI
			<i>Rev.</i> 01
			<i>Data</i> 21/05/2024
			<i>Pag.</i> 26 di 63

6. PIANIFICAZIONE

6.1 Rischi ed opportunità

6.1.1 Generalità

LAB s.r.l. ha condotto un'analisi per determinare il contesto in cui opera e le esigenze delle parti interessate, inclusi gli obblighi di conformità. Partendo da questi dati ha elaborato successivamente il documento "*Analisi dei rischi e opportunità*" per determinare i rischi e le opportunità. Il documento riporta anche la metodologia utilizzata. Il processo sarà ripetuto almeno una volta all'anno. Inoltre **LAB s.r.l.** conduce una valutazione dei propri impatti ambientali e la Valutazione dei rischi per la Sicurezza sul Lavoro (DVR).

Gli elementi in uscita dalle analisi sono utilizzati per determinare i rischi e le opportunità che devono essere affrontati da **LAB s.r.l.** al fine di soddisfare i risultati previsti per il Sistema di Gestione Integrato.

6.1.2 Azioni per evidenziare e trattare i rischi e le opportunità

Durante la pianificazione del proprio Sistema di Gestione Integrato, **LAB s.r.l.** considera le parti interessate e il campo di applicazione del Sistema per trattare i rischi e le opportunità al fine di:

- Dare assicurazione che il SGI raggiunga i risultati attesi;
- Prevenire o ridurre gli effetti indesiderati;
- Mettere in atto il miglioramento continuo;

Le principali parti interessate sono:

- La Direzione
- Il Cliente
- Il Personale
- L'ambiente
- I Fornitori
- La società civile

Si veda anche in tal senso il documento *Mappatura degli Stakeholder*.

LAB s.r.l. pianifica:

A - Le azioni per trattare i rischi e le opportunità

B - Le modalità per:

- rendere effettive ed integrare le azioni all'interno dei processi
- valutarne l'efficacia

Le azioni messe in atto per fronteggiare i rischi e cogliere le opportunità sono proporzionali all'impatto sulla conformità del prodotto/servizio.

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE		<i>Sigla</i> MSGI
			<i>Rev.</i> 01
			<i>Data</i> 21/05/2024
			<i>Pag.</i> 27 di 63

Le azioni per trattare i rischi e le opportunità possono essere: evitare il rischio, accettare il rischio al fine di perseguire un'opportunità, eliminare la fonte di rischio, modificarne la probabilità o gli effetti, condividere il rischio, decidere in modo informato di farsi carico del rischio stesso.

6.1.3 Analisi dei rischi e degli aspetti per l'ambiente e la sicurezza sul lavoro

LAB s.r.l. ha provveduto all'identificazione degli aspetti ambientali e dei fattori di rischio per la salute e la sicurezza sul lavoro, analizzando attentamente i processi aziendali attraverso l'Analisi Ambientale (AA) e la Valutazione dei Rischi per i lavoratori (DVR).

Al fine di una migliore integrazione tra i sistemi di gestione per l'ambiente e la sicurezza sul lavoro, gli aspetti ambientali sono trattati come fattori di rischio aventi la potenzialità di generare impatti ambientali.

L'analisi di rischio è condotta con riferimento ai possibili impatti per l'ambiente, la salute e la sicurezza sul lavoro relativamente a:

- ambienti di lavoro;
- attività di trasporto;
- attività di fornitori, visitatori.

Gli aspetti identificati sono classificati in diretti e indiretti. Sono considerati *diretti* gli aspetti ambientali sui quali, all'interno del campo di applicazione definito per il sistema di gestione ambientale, **LAB s.r.l.** può esercitare un controllo, mentre sono considerati *indiretti* gli aspetti ambientali sui quali, nell'ambito del campo di applicazione del sistema, l'organizzazione può solo esercitare un'influenza.

In modo analogo sono individuati anche gli aspetti diretti ed indiretti per la sicurezza. Sono considerati *diretti* gli aspetti (pericoli) inerenti alla sicurezza sul lavoro per i quali i dipendenti e i collaboratori di **LAB s.r.l.** sono esposti direttamente, mentre sono considerati *indiretti* gli aspetti (pericoli) sui quali **LAB s.r.l.** può solo esercitare un'influenza (ad esempio nella sorveglianza dei fornitori).

Gli aspetti diretti e indiretti sono valutati in relazione alla propria significatività al fine di individuare le misure di controllo e gli obiettivi di miglioramento.

Le attività di identificazione, classificazione e valutazione degli aspetti ambientali sono svolte dal RGA, che cura le relative registrazioni al fine di stabilire, attuare e mantenere attivo il sistema di gestione.

Le attività di identificazione, classificazione e valutazione degli aspetti per la salute e la sicurezza sul lavoro sono svolte dal RGS, che cura le relative registrazioni al fine di stabilire, attuare e mantenere attivo il sistema di gestione con la collaborazione del Responsabile del Servizio di Protezione e Prevenzione (RSPP).

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE		Sigla	MSGI
			Rev.	01
			Data	21/05/2024
			Pag.	28 di 63

6.1.3.1 ANALISI AMBIENTALE

L'individuazione degli aspetti ambientali diretti ed indiretti (sui quali **LAB s.r.l.** ha influenza) connessi alle attività, ai prodotti e ai servizi svolti dall'azienda e la valutazione della significatività dei relativi impatti sull'ambiente sono indispensabili alla definizione degli obiettivi e traguardi coerenti con la *Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza sul lavoro*.

LAB s.r.l. si avvale, per l'individuazione degli aspetti ambientali diretti ed indiretti connessi con le proprie attività, prodotti, servizi, e per la loro valutazione, dell'Analisi Ambientale.

Il procedimento di identificazione degli aspetti ambientali è di responsabilità della Direzione che ne delega annualmente l'attuazione al Responsabile del Sistema di Gestione (RGA) il quale, con il supporto delle diverse funzioni e reparti, attua quanto descritto nella procedura di *Esecuzione dell'Analisi Ambientale*.

L'Analisi Ambientale consente di individuare gli aspetti ambientali connessi alle attività aziendali. Gli aspetti individuati sono poi valutati al fine di definire gli aspetti ambientali significativi, che producono un impatto ambientale negativo più forte, secondo i criteri esposti nella procedura di *Pianificazione e Controllo della Gestione Ambientale*. A partire dagli aspetti ambientali significativi individuati vengono redatti gli obiettivi/traguardi ed i Programmi Ambientali.

I principali fattori considerati sono:

- Emissioni nell'atmosfera
- Scarichi in corpi idrici
- Approvvigionamento idrico
- Gestione dei rifiuti
- Contaminazione del suolo
- Uso delle materie prime e delle risorse naturali (consumo energetico, acqua, metano, GPL, ecc..)
- Inquinamento acustico
- Polveri
- Amianto
- Sostanze lesive dell'ozono
- Sorgenti radioattive
- Aspetti naturalistici ed ecologici
- Emissioni elettromagnetiche
- Vincolo paesaggistico

6.1.3.2 VALUTAZIONE DEI RISCHI PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

La valutazione dei rischi consiste in un esame di tutti gli aspetti attinenti al lavoro, finalizzata ad analizzare i pericoli, verificarne le situazioni di esposizione, individuare i rischi e la probabilità che i rischi diano luogo a lesioni o danni (incidenti, infortuni, malattie

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE		Sigla	MSGI
			Rev.	01
			Data	21/05/2024
			Pag.	29 di 63

professionali, ecc.) ai lavoratori o ad altro personale presente in azienda (appaltatori, personale addetto allo scarico merci, imprese di pulizia, ecc.), potendo in questo modo individuare le misure di prevenzione e protezione per eliminare o ridurre i rischi ad un livello accettabile.

Per facilitare l'identificazione e la valutazione dei rischi si procede con uno schema di questo tipo:

- identificazione delle leggi e dei regolamenti applicabili;
- identificazione ed analisi dei processi gestiti e delle loro interazioni;
- analisi e valutazione dei rischi presenti;
- identificazione dei soggetti esposti;
- identificazione dei fattori e delle situazioni di rischio;
- stima dell'entità dell'esposizione;
- valutazione del "peso" dei rischi individuati;
- verifica della disponibilità di misure tecniche, organizzative e procedurali per eliminare o ridurre l'esposizione e/o il numero di esposti;
- verifica della presenza di eventuali prassi e norme di buona tecnica per la gestione della sicurezza sul lavoro;
- analisi dei dati su incidenti, infortuni, malattie professionali e assenze;
- valutazione del livello di partecipazione esistente dei lavoratori e dei loro rappresentanti;
- valutazione dell'influsso di altri sistemi organizzativi sulle prestazioni di sicurezza.

A seguito delle valutazioni vengono prodotti il *Documento di Valutazione dei Rischi (DVR)*, e, se richiesto il *Piano Operativo della Sicurezza (POS)*.

6.1.4 OBBLIGHI DI CONFORMITA'

LAB s.r.l. identifica le prescrizioni legali (ed eventuali altri regolamenti o codici di comportamento a cui aderisce) che riguardano gli aspetti ambientali e delle sue attività, i prodotti e i servizi, e garantisce l'accessibilità da parte del personale aziendale alla documentazione legislativa e normativa relativa agli aspetti ambientali di propria competenza.

A tal fine **LAB s.r.l.** dispone di un registro delle disposizioni legislative applicabili, in relazione alle attività svolte, in materia di tutela dell'Ambiente e della Salute e della Sicurezza sul Lavoro.

L'identificazione, la raccolta, la selezione, la conservazione e l'aggiornamento del registro delle disposizioni legislative sono definite nella procedura sulla *Gestione delle Prescrizioni*.

I registri sono aggiornati dal Responsabile dei Sistemi di Gestione Ambiente e Sicurezza secondo l'evoluzione normativa, in caso di modifiche alle attività, ai prodotti o ai servizi forniti che implicino nuovi o differenti aspetti da considerare, in caso di emissioni di nuove leggi o regolamenti da parte delle autorità competenti e, comunque, sono revisionati secondo una periodicità minima definita dalla procedura citata. Inoltre garantisce al personale interessato l'accessibilità a tali documenti e la diffusione agli interessati, segnalando l'eventuale annullamento delle leggi o normative non più in vigore.

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE		<i>Sigla</i> MSGI
			<i>Rev.</i> 01
			<i>Data</i> 21/05/2024
			<i>Pag.</i> 30 di 63

A partire dalle disposizioni legislative applicabili, viene effettuata periodicamente una verifica della conformità legislativa. Le modalità e le responsabilità per l'effettuazione della verifica e la sua registrazione sono illustrate nella procedura *di Verifiche e controlli*.

6.2 OBIETTIVI E PIANIFICAZIONE PER IL LORO RAGGIUNGIMENTO

Dopo aver valutato rischi e opportunità, la Direzione di **LAB s.r.l.** definisce, in occasione del Riesame della Direzione, gli obiettivi di miglioramento per la qualità, l'ambiente e la salute e la sicurezza sul lavoro, in coerenza con la politica aziendale, con le prescrizioni di legge e sottoscritte, con il punto di vista delle parti interessate e con il programma delle misure ritenute opportune per garantire il miglioramento nel tempo delle condizioni di salute e sicurezza sul lavoro contenuto nel documento di valutazione dei rischi.

Gli obiettivi rappresentano lo sforzo concreto di **LAB s.r.l.** verso il miglioramento continuo.

L'esigenza di procedere alla modifica degli obiettivi o dei traguardi è stabilita:

- durante il riesame della Direzione;
- a seguito di Audit.

Gli obiettivi vengono definiti sulla base dei seguenti elementi:

- coerenza con le linee di politica;
- requisiti del cliente;
- aspetti ambientali significativi;
- conformità legislativa;
- eventuali regolamenti sottoscritti;
- priorità e significatività degli aspetti ambientali e degli associati impatti ambientali identificati;
- impegno verso azioni di tipo preventivo e di miglioramento continuo;
- impegno a ridurre il consumo di risorse naturali;
- valutazione dei Rischi (DVR e POS);
- esiti degli Audit;
- risorse finanziarie ed umane disponibili;
- valutazione tecnico-economica delle possibili alternative di intervento.

Per ciascun obiettivo di miglioramento la Direzione individua un responsabile, una scadenza e un valore obiettivo misurabile attraverso un indicatore. Ciascun responsabile, in relazione alle risorse messe a disposizione dalla Direzione per il raggiungimento dell'obiettivo, definisce, a sua volta, un programma di miglioramento con obiettivi intermedi (target), anch'essi misurabili e cadenzati temporalmente, che permettono di monitorare lo stato di avanzamento verso l'obiettivo.

I Programmi contengono una descrizione degli obiettivi, l'individuazione delle attività/traguardi specifici di **LAB s.r.l.**; includono la descrizione delle misure adottate o previste per raggiungere tali obiettivi, le scadenze per l'applicazione di tali misure, il responsabile delle attività nonché le risorse necessarie per l'espletamento delle stesse.

L'utilizzo della documentazione di sistema relativa a obiettivi, traguardi e programmi è illustrato nella procedura *di Pianificazione*.

Al fine di dare concreta attuazione alla politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza sul Lavoro, **LAB s.r.l.** analizza ogni attività aziendale, tenendo conto di tutte le possibili condizioni, e vengono definiti degli obiettivi, traguardi e programmi coerenti con la *Politica per l'Ambiente e la Sicurezza*.

Per ogni obiettivo, traguardo e programma sono definite le azioni necessarie all'attuazione, le responsabilità, le risorse ed i metodi per misurarne il raggiungimento.

La pianificazione costituisce uno dei cardini fondamentali del sistema. Essa consente inoltre di avere esatta conoscenza dei compiti che sono affidati a ciascuno e delle relative responsabilità.



I requisiti chiave del processo di pianificazione sono i seguenti:

- definizione e graduazione degli obiettivi finalizzati al mantenimento e/o al miglioramento del sistema;
- determinazione degli indicatori di efficacia ed efficienza;
- determinazione dei criteri di valutazione idonei a dimostrare l'effettivo raggiungimento degli obiettivi stessi;
- predisposizione di un piano/programma per il raggiungimento di ciascun obiettivo;
- individuazione delle figure/strutture coinvolte nella realizzazione del piano stesso e attribuzione dei compiti e delle responsabilità relative;
- definizione delle risorse necessarie, comprese quelle economiche, e i tempi per il raggiungimento di tali obiettivi;
- previsione delle modalità di verifica dell'effettivo ed efficace raggiungimento degli obiettivi.

LAB s.r.l. utilizza i risultati derivanti dal processo di pianificazione come elementi primari nella:

- definizione e riesame della politica e degli obiettivi;
- definizione delle modalità più adeguate per la gestione operativa delle proprie attività;
- determinazione dei requisiti;
- gestione dei luoghi di lavoro;
- definizione delle competenze del personale e della formazione/addestramento;

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE		<i>Sigla</i> MSGI
			<i>Rev.</i> 01
			<i>Data</i> 21/05/2024
			<i>Pag.</i> 32 di 63

- scelta e gestione delle macchine, delle attrezzature e degli impianti;
- scelta e gestione delle materie prime e sussidiarie;
- organizzazione del lavoro.

Inoltre la pianificazione tiene conto:

- delle attività lavorative ordinarie e straordinarie, comprese le situazioni di emergenza;
- delle attività di tutto il personale (inclusi lavoratori con contratto atipico, fornitori, visitatori, ecc.), che ha accesso al luogo di lavoro e/o ha interferenza con le attività lavorative svolte;
- delle strutture, dei luoghi e dei metodi di lavoro, delle macchine, degli impianti, delle attrezzature, delle sostanze utilizzate, sia che siano quelle proprie dell'azienda sia che vengano fornite da terzi;
- del tempo limitato di vita di alcuni cantieri e della precarietà e temporaneità di molte situazioni presenti
- delle modalità più adeguate a presidiare i processi aziendali, così da prevenire le inefficienze nonché individuare e pianificare le attività di modifica organizzativa, strutturale, procedurale, produttiva, tecnologica, tenendo conto delle esigenze di tutela dell'ambiente e della sicurezza sul lavoro.

In materia di ambiente i programmi sono raccolti nel documento *Piano Annuale di Gestione Ambientale*, redatto dal responsabile Ambiente in conformità alla procedura di *Pianificazione e Controllo della Gestione Ambientale*.

6.3 Gestione dei cambiamenti

Qualora emerga la necessità di effettuare modifiche al SGI, le modifiche sono condotte in modo pianificato e sistematico.

LAB s.r.l. considera:

- Lo scopo delle modifiche e tutti i relativi effetti potenziali
- La necessità di conservare l'integrità del Sistema
- La disponibilità di risorse
- La distribuzione o redistribuzione delle responsabilità ed autorità

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE		<i>Sigla</i> MSGI
			<i>Rev.</i> 01
			<i>Data</i> 21/05/2024
			<i>Pag.</i> 33 di 63

7. SUPPORTO

7.1 Gestione delle risorse

7.1.1 Generalità

Per mantenere e migliorare il proprio Sistema di Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza sul Lavoro e garantire il raggiungimento degli obiettivi prefissati e il rispetto della Politica, la Direzione di **LAB s.r.l.** ha pianificato e rende disponibili tutte le risorse necessarie, di natura umana, infrastrutturale, economica, tecnica e informatica.

7.1.2 Risorse Umane

Al fine di assicurare il rispetto dei requisiti del cliente, delle norme, leggi e regolamenti cogenti, **LAB s.r.l.** ha messo in campo le persone necessarie a condurre le attività ed i processi del SGI.

La ricerca e l'inserimento di nuovi collaboratori avviene in base a precisi profili di riferimento che definiscono dei pre-requisiti di tipo sia scolastico che lavorativo. Per ogni collaboratore sono definite le principali mansioni, in base all'area di appartenenza e/o processo operativo/gestionale di inserimento, nonché a precisi percorsi di addestramento, formazione ed aggiornamento.

7.1.3 Infrastrutture

LAB s.r.l. assicura la presenza di tutte le infrastrutture necessarie allo svolgimento dei processi aziendali tra cui:

- Studio
- Attrezzature Hardware
- Sistemi Software
- Trasporti
- Tecnologia per l'informazione e per la comunicazione

Le apparecchiature hardware e software vengono rese disponibili ed aggiornate in base alle necessità ed ai carichi di lavoro. Gli uffici sono dotati di sistemi computerizzati locali con software applicativi specifici delle attività tenute sotto controllo, di linee dati ad alta velocità, dispositivi per il back-up dei dati, ecc.

7.1.4 Ambienti di lavoro

La direzione di **LAB s.r.l.** provvede affinché l'ambiente di lavoro salvaguardi e garantisca la sicurezza e la soddisfazione di tutto il personale, durante lo svolgimento delle attività, nonché la conformità dei prodotti. A tal fine si assicura che siano rispettati i requisiti di legge in materia di sicurezza negli ambienti di lavoro.

Nello specifico le condizioni in cui il lavoro viene svolto (ad esempio rumore, temperatura, umidità, illuminazione, condizioni atmosferiche...) vengono valutate periodicamente (sia

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE		Sigla	MSGI
			Rev.	01
			Data	21/05/2024
			Pag.	34 di 63

con metodi strumentali che con metodi empirici) in occasione della revisione del documento di valutazione dei rischi ed ogni qual volta ne venga fatta richiesta dai lavoratori o dai loro rappresentanti.

La sicurezza del personale viene garantita attraverso la distribuzione di opportuni dispositivi di sicurezza, unitamente ad un opuscolo che illustra i principali pericoli sul lavoro e le norme essenziali di sicurezza oltre a periodici richiami teorico/pratici.

7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misura

Quando il monitoraggio e la misura sono usati per dare evidenza della conformità dei prodotti e dei servizi a requisiti, sono determinate le risorse necessarie per assicurare risultati validi e affidabili.

Le risorse messe in campo:

- Sono appropriate al tipo di misura e di monitoraggio previsti
- Sono tenute sotto controllo al fine di assicurare la loro continua efficienza in relazione allo scopo

LAB s.r.l. conserva informazioni documentate come evidenza dell'efficienza delle risorse per la misura ed il monitoraggio, in relazione allo scopo previsto.

Nei casi in cui la tracciabilità delle misure:

- È un requisito cogente, e/o
- Corrisponde ad una esigenza delle parti interessate, e/o
- È considerata essenziale dall'Azienda per acquisire piena fiducia sulla validità dei risultati

le risorse per le misure sono:

- Verificate ad intervalli specificati o prima della loro utilizzazione, a fronte di campioni riferibili a campioni internazionali o nazionali; qualora tali campioni non esistano il riferimento adottato per la taratura o la verifica è registrato e mantenuto come informazione documentata,
- Identificate per consentire di conoscere il loro stato di taratura,
- Protette contro regolazioni che potrebbero invalidare i risultati delle misurazioni.

È valutata la validità di precedenti risultati di misurazioni qualora si rilevi che l'apparecchiatura non è conforme ai requisiti. Nel caso, sono intraprese opportune azioni correttive.

7.1.6 Conoscenza (Know How & know Why) aziendale

Sono determinate le conoscenze necessarie per conseguire la conformità dei prodotti e dei servizi. Le conoscenze sono conservate e rese disponibili nella misura in cui sono utili.

In previsione di sviluppi ed in considerazione delle tendenze dei parametri del contesto aziendale, **LAB s.r.l.** considera le conoscenze esistenti e determina il modo di acquisire supplementari conoscenze necessarie.

Per acquisire conoscenze supplementari, si agisce sulle risorse interne attraverso:

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE		<i>Sigla</i> MSGI
			<i>Rev.</i> 01
			<i>Data</i> 21/05/2024
			<i>Pag.</i> 35 di 63

- l'analisi degli errori
- la ricerca di documenti relativi alle conoscenze richieste
- la conservazione degli esperimenti realizzati

e sulle risorse esterne attraverso:

- reperimento di standard, norme, codici, etc
- le partecipazioni a conferenze, convegni, corsi di formazione
- l'istituzione di una rete di condivisione di dati con clienti e fornitori
- l'attivazione di consulenze

7.2 Competenza

LAB s.r.l. determina la competenza necessaria per il personale che svolge attività che influenzano la qualità del prodotto e assicura che tale personale sia competente sulla base di appropriata formazione ed esperienza.

Ove necessario, fornisce addestramento o intraprende altre azioni per acquisire le necessarie competenze e valuta l'efficacia delle azioni realizzate.

Sono conservate informazioni documentate come evidenza delle competenze.

LAB s.r.l. è consapevole che un'adeguata motivazione e formazione del personale a tutti i livelli dell'organizzazione è condizione indispensabile per l'attuazione della politica ambientale, per il conseguimento degli obiettivi ed il miglioramento continuo nelle proprie prestazioni ambientali.

La Direzione di **LAB s.r.l.** è convinta che la competenza e la professionalità dei propri collaboratori, interni ed esterni, siano essenziali per garantire le prestazioni ambientali connesse con i processi e le attività svolte e con la protezione ambientale.

Di conseguenza la Direzione, avvalendosi della collaborazione dei Responsabili dei Sistemi di Gestione e dei responsabili di funzione, identifica le necessità di formazione ed addestramento e predispone piani formativi adeguati ai ruoli ed alle responsabilità delle diverse figure professionali all'interno dell'azienda, con particolare riferimento ai ruoli che possono avere influenza sugli aspetti ambientali significativi identificati.

Il processo formativo è descritto nelle procedure di *Formazione del Personale* e di *Competenza, formazione e consapevolezza*, che definisce:

- la competenza necessaria per il personale che svolge attività aziendali significative per l'ambiente e la sicurezza, sulla base del ruolo, delle responsabilità e dell'importanza del raggiungimento della conformità alle prescrizioni legislative, alle procedure ed ai requisiti di sistema;
- le competenze necessarie per la gestione delle emergenze;
- le modalità di addestramento o altre azioni per fornire le competenze necessarie, anche per poter gestire conseguenze derivanti da situazioni non contemplate dalle procedure prestabilite;

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE		<i>Sigla</i> MSGI
			<i>Rev.</i> 01
			<i>Data</i> 21/05/2024
			<i>Pag.</i> 36 di 63

- le modalità per assicurare che il personale sia consapevole della rilevanza e dell'importanza delle proprie attività e di come devono contribuire al raggiungimento degli obiettivi stabiliti;
- le modalità di verifica dell'efficacia delle azioni intraprese;
- le modalità di conservazione delle registrazioni sul grado di istruzione, sull'addestramento, sull'abilità e sull'esperienza del personale.

Le esigenze individuate sono riportate nel *Piano di Addestramento/Formazione* approvato dalla Direzione. Tale documento specifica i tempi, individua gli argomenti ed indica i destinatari dei singoli momenti formativi.

La sua attuazione produce una serie di registrazioni che lasciano traccia delle attività svolte e si conclude quando viene raggiunto il livello di preparazione atteso.

7.2.1 Informazione

L'informazione è fornita a tutti i lavoratori di **LAB s.r.l.** sia al momento della assunzione sia in occasione di ogni variazione di mansione o delle condizioni di esposizione a rischio. Gli argomenti dell'informazione sono determinati anche sulla base dell'analisi ambientale e delle risultanze della valutazione dei rischi, e riguardano almeno:

- i rischi per l'ambiente e per la sicurezza e la salute connessi all'attività dell'impresa in generale;
- le misure e le attività di protezione e prevenzione adottate;
- i rischi specifici a cui sono esposti i lavoratori in relazione all'attività svolta, le normative di sicurezza e le disposizioni aziendali in materia;
- i pericoli connessi all'uso delle sostanze e dei preparati pericolosi sulla base delle schede dei dati di sicurezza previste dalla normativa vigente e dalle norme di buona tecnica;
- le procedure che riguardano il pronto soccorso, la lotta antincendio, l'evacuazione dei lavoratori;
- il responsabile del servizio di prevenzione e protezione ed il medico competente;
- i nominativi dei lavoratori incaricati di applicare le misure di lotta all'incendio, all'evacuazione dei lavoratori e al primo soccorso.

A ciascun lavoratore è inoltre fornita, per quanto di competenza, informazione specifica su:

- uso delle attrezzature di lavoro;
- uso dei dispositivi di protezione individuale;
- movimentazione manuale dei carichi;
- utilizzo di VDT;
- presenza e lavorazione di agenti biologici;
- segnaletica visuale, gestuale, vocale, luminosa e sonora;
- ogni altro fattore di rischio e argomento rilevante individuato e definito nel *piano di formazione*.

L'informazione è fornita attraverso documenti ed è ripetuta periodicamente.

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE		Sigla	MSGI
			Rev.	01
			Data	21/05/2024
			Pag.	37 di 63

7.2.2 Formazione

Per ogni attività/compito che può avere impatti significativi sulla qualità del prodotto/servizio erogato, sull'ambiente e sulla sicurezza sul lavoro o comportare delle responsabilità viene identificato il personale esecutore o che comunque ha influenza sullo svolgimento.

Per questo personale i responsabili di funzione, coinvolgendo anche il RSPP, identificano le competenze necessarie in termini di conoscenze e capacità:

- la conoscenza deriva da adeguata istruzione e cultura di base, oppure da formazione di aula;
- la capacità deriva da adeguato addestramento (teorico e sul campo) e/o da esperienza acquisita.

La differenza fra competenze necessarie (obiettivo) e competenze disponibili (stato di fatto) consente di determinare le necessità di formazione (per adeguare le conoscenze) e di addestramento (per adeguare le capacità). Da queste analisi scaturiscono i piani di formazione e addestramento.

Le conoscenze e capacità sono oggetto di riesame periodico da parte della Direzione, di RSPP e di RSG integrato.

Gli argomenti oggetto di formazione *Piano di Formazione*, comprendono, tra gli altri, i contenuti del manuale, delle procedure, delle istruzioni operative, gli aspetti e gli impatti significativi, i programmi, le prestazioni e ogni altro aspetto del sistema di gestione per l'ambiente e la sicurezza sul lavoro.

Il *piano di formazione* è oggetto di trattazione nel corso della riunione periodica di prevenzione e/o durante il riesame della direzione.

Le modifiche di legislazione, di prodotto, di processo, di tecnologia oppure avvenimenti imprevisti possono far emergere la necessità di modificare le capacità del personale e quindi dar luogo ad una modifica del programma di formazione e addestramento. Ad ogni nuova assunzione o cambio di mansione deve essere effettuata la verifica di cui sopra ed attuato il conseguente programma che ne deriva.

Le attività di formazione e addestramento effettuate sono registrate su *schede*.

Nella definizione delle competenze l'azienda tiene conto dei requisiti minimi contenuti nel mansionario, nonché di quanto previsto nel Sistema di Gestione.

Il processo formativo è descritto nelle procedure di *Formazione del Personale e di Competenza, formazione e consapevolezza*.

7.2.3 Consultazione e partecipazione dei lavoratori

La consultazione e la partecipazione dei lavoratori viene promossa attraverso la continua sensibilizzazione sull'importanza dei diversi ruoli al conseguimento degli obiettivi di miglioramento definiti nell'ambito della Politica aziendale.

I lavoratori sono chiamati a partecipare al miglioramento delle prestazioni ambientali e delle condizioni di salute e sicurezza sul lavoro attraverso il rispetto delle procedure e delle istruzioni, l'attuazione dei programmi e la possibilità di proporre azioni di miglioramento.

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE		Sigla	MSGI
			Rev.	01
			Data	21/05/2024
			Pag.	38 di 63

Inoltre, in materia di ambiente, salute e sicurezza sul lavoro, **LAB s.r.l.** coinvolge gli operatori tramite un loro rappresentante per la sicurezza (RLS), in particolare nelle seguenti fasi:

- nell'identificazione dei pericoli, nella valutazione dei rischi e nella definizione dei controlli;
- nell'analisi degli incidenti, degli infortuni, delle malattie e dei mancanti infortuni (near-miss);
- nello sviluppo e nel riesame della politica e degli obiettivi per la Salute e la Sicurezza sul lavoro;
- nella valutazione dei cambiamenti che coinvolgono la Salute e la Sicurezza sul lavoro.

Le modalità e le responsabilità relative alla consultazione e partecipazione dei lavoratori al miglioramento continuo nella gestione per l'ambiente, la salute e la sicurezza sul lavoro sono descritte nella procedura *di Comunicazione, consultazione e partecipazione*.

7.3 Consapevolezza

Al fine di rendere consapevole chi lavora per l'organizzazione delle loro responsabilità all'interno del Sistema di Gestione, **LAB s.r.l.** nel piano di formazione ed addestramento tiene in considerazione:

- La politica;
- Il Documento di Valutazione dei rischi (DVR e POS)
- Gli aspetti ambientali significativi e gli impatti effettivi o potenziali correlati;
- Il contributo all'efficacia del sistema di gestione ambientale e sicurezza sul lavoro;
- Le implicazioni derivanti da non conformità

Le attività svolte per accrescere la consapevolezza sono:

- riunioni periodiche in cui si manifesta direttamente a tutti i lavoratori l'impegno di **LAB s.r.l.** al rispetto dell'ambiente e sicurezza sul lavoro, alla politica, agli obiettivi, ai traguardi e ai programmi, nonché la necessità e l'importanza che tutti attuino il sistema di gestione;
- riunioni periodiche per gruppi omogenei, in cui i rispettivi responsabili sensibilizzano il personale sui ruoli, sulle responsabilità, sugli effetti riguardo all'ambiente e alla sicurezza sul lavoro delle attività svolte, sui comportamenti da tenere in ogni circostanza, sulle potenziali conseguenze derivanti dalla mancata attuazione del sistema di gestione.

7.4 Comunicazione

L'efficace circolazione delle informazioni all'interno ed all'esterno dell'azienda rappresenta un elemento chiave per promuovere la motivazione del personale nei confronti del sistema di gestione ambientale e di sicurezza sul lavoro, per favorire il processo di miglioramento continuo e per creare consenso nei confronti delle attività dell'azienda da parte della

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE		<i>Sigla</i> MSGI
			<i>Rev.</i> 01
			<i>Data</i> 21/05/2024
			<i>Pag.</i> 39 di 63

comunità esterna.

La politica di **LAB s.r.l.** è resa disponibile a tutti tramite l'affissione degli stessi nei locali aziendali.

Le modalità di gestione delle comunicazioni sono descritte in procedura di *Comunicazione, consultazione e partecipazione.*

Comunicazione interna

LAB s.r.l. si avvale di un sistema di comunicazione interna basato su:

- *Comunicazioni scritte e verbali*, per diffondere le decisioni della Direzione riguardanti gli *Obiettivi e i programmi*.
- *Verbali di Riunione* per formalizzare le decisioni prese durante le riunioni di lavoro e per informare le Funzioni interessate.
- *Rapporti* periodici per diffondere lo stato dell'Azienda in relazione alla Qualità, all'Ambiente e alla Sicurezza sul Lavoro, messo in luce dal sistema di monitoraggio e misurazione dei processi/prodotti e dagli audit interni.
- *Registrazioni*, per informare e/o coinvolgere le funzioni interessate dei risultati ottenuti durante lo svolgimento di singoli processi/attività.
- *Sistema Informativo Aziendale* per collegare tra loro le funzioni azienda.

Le tipologie di comunicazione interne all'azienda vengono di seguito classificate:

- flussi informativi relativi al normale svolgimento delle procedure (invio di moduli);
- comunicazioni destinate al personale (es. risposte alle richieste, esiti di audit, modifiche al sistema di gestione ambientale, ecc.).
- le comunicazioni al personale interessato possono riguardare anche gli esiti dei monitoraggi interni, degli audit, dei riesami, eventuali informazioni ed aggiornamenti relativi al sistema di gestione ambientale.
- segnalazioni provenienti dal personale (es. situazioni non conformi, problemi, richieste, suggerimenti, ecc.).

Per quanto concerne le segnalazioni di sistema provenienti dal personale non previste dalle procedure di sistema ed operative, il RSG predispone e distribuisce al personale interessato la modulistica relativa alle comunicazioni del personale.

Tutte le segnalazioni inerenti il SGI dovranno essere indirizzate al RSG.

Inoltre, tutti i dipendenti di **LAB s.r.l.** sono incoraggiati a segnalare, attraverso i normali canali di comunicazione gerarchica, qualsiasi suggerimento o qualunque osservazione che possa contribuire al miglioramento continuo del SGI.

Comunicazione esterna

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE		<i>Sigla</i> MSGI
			<i>Rev.</i> 01
			<i>Data</i> 21/05/2024
			<i>Pag.</i> 40 di 63

LAB s.r.l. ritiene fondamentale comunicare con i propri Clienti/Committenti, parti interessate e organi di controllo al fine di individuare e prevenire qualsiasi eventuale problema in merito ad aspetti Ambientali e di Salute e Sicurezza sul lavoro.

La comunicazione esterna in materia di Ambiente e Salute e Sicurezza sul Lavoro, è curata, per gli aspetti generali, dal Responsabile del Sistema di gestione Integrato.

La comunicazione verso l'esterno della Politica viene effettuata mediante pubblicazione sul sito internet aziendale.

Eventuali richieste provenienti dalle parti esterne interessate sono conservate, con le relative risposte, e valutate in occasione del riesame della Direzione.

Inoltre RSG raccoglie le segnalazioni e le comunicazioni provenienti dagli Enti pubblici (Autorità competenti territorialmente, Comuni, Provincia, Regione, ASL, VVF) e quelle provenienti da fonti diverse dalla Pubblica Autorità (Associazioni ambientaliste, comunità, ecc.) che, in collaborazione con la Direzione ed i responsabili di funzione interessati, vengono analizzate per decidere le azioni eventualmente necessarie.

Gli scambi di comunicazione con il pubblico (ad es. richieste di informazione, proteste, invio di documentazione, ecc.) vengono gestite dal RSG.

Al ricevimento di un reclamo RSG analizza la veridicità della segnalazione e, se effettivamente valida, la registra nel modulo *RNC – Rapporto di Non Conformità* nel campo descrizione della Non Conformità.

Sulla base di quanto emerso dalla precedente attività la Direzione e/o RSG decidono le modalità di intervento. Le decisioni sono formalizzate nel campo "Trattamento della Non Conformità" e "Azioni Correttive".

RSG informa il segnalatore del risultato della segnalazione e delle decisioni prese dalla Direzione nei riguardi del reclamo ricevuto.

La conclusione è formalizzata nel campo "Chiusura Non Conformità".

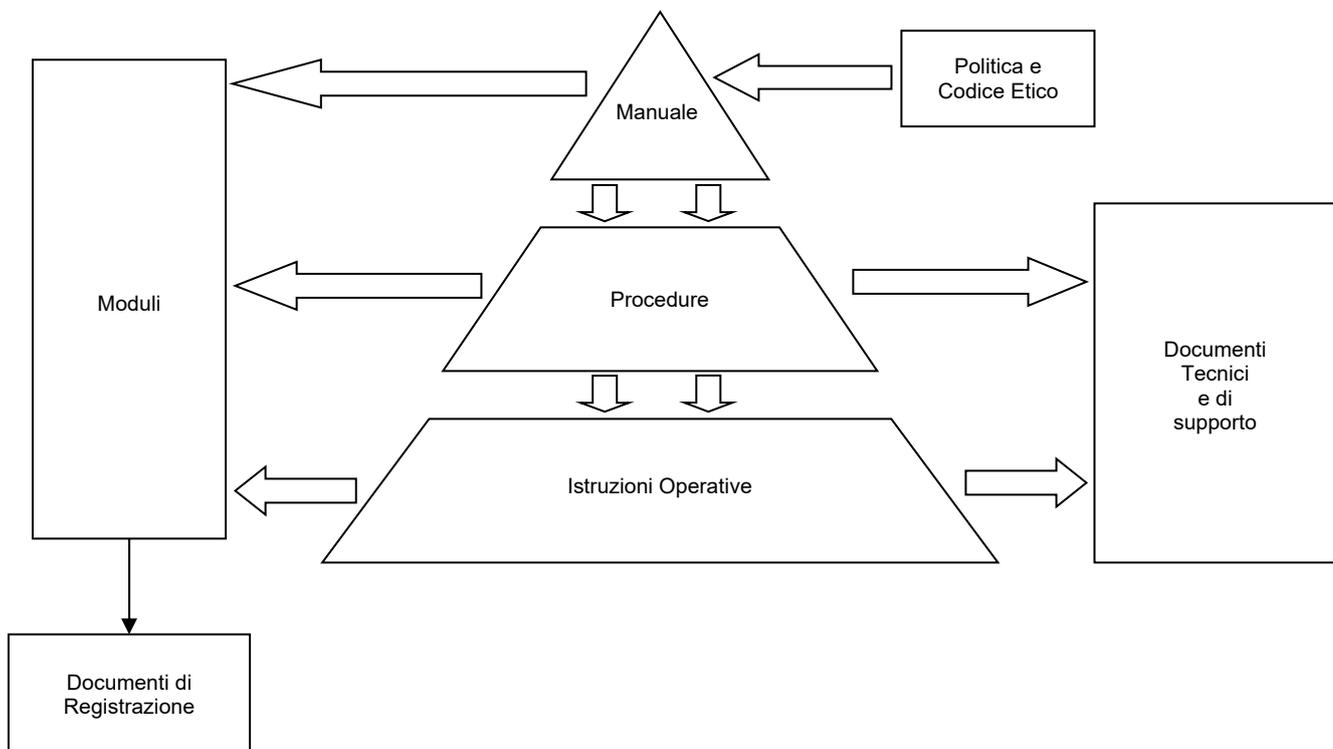
In merito alla comunicazione all'esterno degli aspetti ambientali significativi legati alle attività la Direzione ha stabilito di non divulgare all'esterno le proprie prestazioni ambientali, pur mantenendo la più ampia disponibilità alla comunicazione ed alla collaborazione con il Committente e con le parti interessate su specifica e motivata richiesta.

Le modalità e le responsabilità per la comunicazione esterna sono descritte nella procedura di *Comunicazione, consultazione e partecipazione*, con particolare riferimento ai sistemi di comunicazione con fornitori e visitatori.

Per la comunicazione, interna ed esterna, a seguito della definizione del contesto **LAB s.r.l.** ha identificato le parti interessate alle sue attività ovvero gli Stakeholder, per i quali si rimanda al relativo documento.

7.5 Informazioni documentate

Schematicamente il Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza sul Lavoro è così organizzato:



I principali documenti utilizzati sono i seguenti:

- ***Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza sul Lavoro***

È il documento con il quale la Direzione formalizza gli indirizzi generali e gli obiettivi in materia di Qualità, Ambiente e Sicurezza sul Lavoro della LAB s.r.l.

- ***Manuale Integrato del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza e Salute sul Lavoro (MSGI)***

È il documento che descrive il Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza e Salute sul Lavoro e costituisce il riferimento per l'applicazione e l'aggiornamento del sistema stesso, sviluppando coerentemente tutti i requisiti applicabili in conformità alle UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e UNI ISO 45001.

Il manuale descrive la politica, l'organizzazione, le responsabilità e le modalità con cui vengono prese le decisioni; permette di identificare, definire, realizzare e controllare tutte le attività che hanno influenza sulla Qualità, Ambiente e Sicurezza sul Lavoro. Inoltre il manuale fornisce una chiave di lettura coordinata della documentazione di sistema.

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE		Sigla	MSGI
			Rev.	01
			Data	21/05/2024
			Pag.	42 di 63

- **Procedure (PR)**

Sono documenti attuativi correlati alle varie Sezioni del Manuale, che descrivono per ciascun processo aziendale compiti, responsabilità, autorità e procedimenti per le attività e per le interazioni con altri processi aziendali, le interfacce, i documenti utilizzati per l'esecuzione delle attività, gli strumenti di controllo e i risultati attesi dalla loro applicazione. Talvolta forniscono le istruzioni per l'esecuzione di specifiche attività.

Le procedure sono redatte per i processi considerati rilevanti ai fini della qualità e/o quando non è esaustivo quanto descritto nel Manuale di Gestione Integrato e sviluppano in dettaglio i criteri stabiliti nelle relative sezioni del manuale. Definiscono, per ogni attività (cosa), le responsabilità (chi) e le relative modalità di attuazione (come, dove, e quando). Dall'applicazione delle singole procedure (o delle sezioni del manuale) scaturiscono le documentazioni e le registrazioni che dimostrano l'attuazione del Sistema di Gestione.

Le procedure sono identificate con la sigla PR, il numero progressivo ed il numero della revisione.

- **Istruzioni Operative (IO)**

Sono documenti attuativi di carattere tecnico-operativo rivolti all'operatore che, in accordo con le *Procedure Gestionali*, forniscono le istruzioni per l'esecuzione di specifiche attività quali l'uso di macchinari, attrezzature, strumenti di misura, ecc.

Descrivono in dettaglio le modalità di corretta attuazione di attività o processi dell'azienda. Le istruzioni operative sono identificate con la sigla IO, il numero identificativo ed il numero della revisione.

- **Moduli (o modelli) di Registrazione**

Sono il supporto cartaceo o informatico delle registrazioni con cui si dà evidenza dell'applicazione del Sistema di Gestione (ad esempio verbali di consultazione, coinvolgimento, informazione e formazione del personale, ecc.) e sono richiamati dai vari livelli della documentazione attuativa (*Manuale di Gestione Integrato, Procedure Gestionali, Istruzioni Operative*).

- **Registrazioni**

Sono documenti contenenti le registrazioni ottenuti compilando i *Moduli* predisposti e tenuti sotto controllo dal Sistema di Gestione Integrato.

Le *Registrazioni* forniscono evidenza delle attività svolte e dei risultati ottenuti attraverso i quali, generalmente, è possibile verificare la conformità del prodotto/servizio e valutare l'efficacia e l'efficienza dei processi.

- **Documentazione Tecnica e Normativa di riferimento**

Costituisce l'insieme dei principali documenti tecnici e normativi, in parte di origine interna, in parte di origine esterna. Raccoglie e descrive il know-how aziendale nell'ambito dei Processi utilizzati.

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE		<i>Sigla</i> MSGI
			<i>Rev.</i> 01
			<i>Data</i> 21/05/2024
			<i>Pag.</i> 43 di 63

Fanno parte di questa documentazione le norme di riferimento nazionali/internazionali (ISO, UNI, ecc.) e le leggi applicabili (Legislazione ambientale, Norme di sicurezza, ecc.).

- **Analisi Ambientale**

Documento che descrive il contesto ambientale in cui opera **LAB s.r.l.**. Tale documento contiene la descrizione generale delle attività della società, l'identificazione dei processi e delle fasi con l'analisi e la valutazione degli impatti ambientali.

- **Piano Annuale di Gestione Ambientale**

I Piani di Gestione Ambientale sono redatti al fine di:

- Individuare gli impatti ambientali significativi prodotti dalle attività svolte nel sito;
- Individuare le aree critiche della gestione ambientale nelle quali sono possibili i miglioramenti delle prestazioni ambientali e degli impatti ambientali negativi (diretti ed indiretti);
- Pianificare/programmare i controlli che consentono di monitorare efficacemente le prestazioni ambientali aziendali;
- Pianificare/programmare le attività di miglioramento ambientale e di adeguamento ad eventuali aggiornamenti/modifiche normative.

I Piani di Gestione Ambientale costituiscono la base per la definizione di nuovi obiettivi e traguardi ambientali.

- **Piani della Qualità/Ambientali**

Vengono emessi all'occorrenza per personalizzare il Sistema di Gestione relativamente ad uno specifico lavoro, quando richiesto dal contratto, o a un progetto o a uno specifico Cliente

- **Documento di Valutazione dei Rischi (DVR)**

E' il documento tramite il quale il Datore di Lavoro effettua la valutazione globale e documentata di tutti i rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori presenti nell'ambito dell'organizzazione in cui essi prestano la propria attività, finalizzata ad individuare le adeguate misure di prevenzione e di protezione e ad elaborare il programma delle misure atte a garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di salute e sicurezza. Solitamente viene redatto per le sedi fisse mentre per il cantiere viene redatto il POS.

- **Piano Operativi della Sicurezza (POS)**

E' un documento che deve essere redatto da un'impresa esecutrice, sia essa appaltatrice o subappaltatrice, prima dell'inizio dei lavori di sua pertinenza in un cantiere.

Tale documento deve essere predisposto da ogni impresa che operi in cantieri temporanei o mobili soggetti al Testo Unico in materia di sicurezza. Il POS è pensato e redatto per lo specifico cantiere cui esso è riferito. E' da considerarsi come il documento di riferimento per i lavoratori di quell'impresa in quanto stabilisce le regole

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE		<i>Sigla</i> MSGI
			<i>Rev.</i> 01
			<i>Data</i> 21/05/2024
			<i>Pag.</i> 44 di 63

che i lavoratori dell'impresa devono osservare ai fini della sicurezza e salute sul lavoro

- ***Piano di Sicurezza e Coordinamento (PSC)***

E' lo strumento finalizzato all'individuazione, all'analisi e alla valutazione dei rischi, e contiene anche le conseguenti procedure, gli apprestamenti e le attrezzature atti a garantire, per tutta la durata dei lavori, il rispetto delle norme per la prevenzione degli infortuni e la tutela della salute dei lavoratori, nonché la stima dei relativi costi che non sono soggetti al ribasso nelle offerte delle imprese esecutrici. E' un documento predisposto dal committente. Il piano contiene altresì le misure di prevenzione dei rischi risultanti dalla eventuale presenza simultanea o successiva di più imprese o dei lavoratori autonomi ed è redatto anche al fine di prevedere, quando ciò risulti necessario, l'utilizzazione di impianti comuni quali infrastrutture, mezzi logistici e di protezione collettiva. Il piano è costituito da una relazione tecnica e da prescrizioni correlate alla complessità dell'opera da realizzare ed alle eventuali fasi critiche del processo di costruzione.

- ***Documenti di origine esterna***

Rientrano in questa categoria:

- Autorizzazioni
- Schede di Sicurezza;
- Leggi;
- Capitolati dei clienti;
- Studi, relazioni, progetti inerenti il SGI;

LAB s.r.l. mantiene sotto controllo la documentazione del proprio sistema di gestione aziendale, assicurandone:

- l'adeguata compilazione ed emissione da parte del personale incaricato
- l'adeguata codifica identificativa dei singoli documenti;
- l'approvazione da parte del personale responsabile ed autorizzato;
- l'adeguata localizzazione ed archiviazione per i tempi stabiliti;
- il periodico riesame o revisione qualora si renda necessario;
- il tempestivo aggiornamento;
- la disponibilità di revisioni aggiornate degli specifici documenti nei reparti, funzioni aziendali o luoghi di lavoro in cui vengono svolte attività rilevanti per il funzionamento del sistema di gestione ambientale;
- la tempestiva eliminazione di tutte le copie distribuite della documentazione obsoleta;
- l'identificazione della documentazione obsoleta conservata ed archiviata per motivi legali o per altri motivi.

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE		<i>Sigla</i> MSGI
			<i>Rev.</i> 01
			<i>Data</i> 21/05/2024
			<i>Pag.</i> 45 di 63

8. ATTIVITA' OPERATIVE

8.1 Pianificazione e controllo operativo

8.1.1 Generalità

I processi elencati al capitolo 4 del presente Manuale sono pianificati, attuati e tenuti sotto controllo, al fine di soddisfare i requisiti specificati per i prodotti e per i servizi.

Sono pianificate a realizzate azioni per:

- Determinare i requisiti dei prodotti / servizi.
- Definire i criteri per l'accettazione dei processi, prodotti e dei servizi.
- Determinare le risorse necessarie per conseguire i requisiti dei prodotti /servizi.
- Tenere sotto controllo i processi, in accordo con i criteri stabiliti.
- Conservare i documenti e le informazioni necessarie per conseguire la fiducia che i processi siano condotti come previsto, e per dimostrare la conformità dei prodotti/servizi ai requisiti.

I risultati della pianificazione sono in accordo con l'organizzazione aziendale. **LAB s.r.l.** tiene sotto controllo le revisioni delle pianificazioni dei processi, al fine di evitare derive indesiderate e mette in atto azioni per mitigarne gli effetti, se necessario.

Le disposizioni per il controllo delle attività sono veicolate attraverso:

- Procedure
- Istruzioni operative
- Manutenzione
- Schemi o immagini
- Personale abilitato

Più nello specifico per la gestione ambientale e sicurezza sul lavoro l'impegno per il raggiungimento di obiettivi di miglioramento non può prescindere dal controllo di tutte le attività individuate nel Documento di Valutazione dei Rischi e negli aspetti ambientali significativi identificati nell'Analisi Ambientale. In particolare:

in **materia ambientale** la gestione è effettuata secondo le disposizioni previste dalle procedure di pianificazione, controllo operativo, controlli e verifiche, preparazione e risposta alle emergenze, oltre che dalle istruzioni operative specificatamente predisposte. Tale documentazione tiene conto dell'analisi delle disposizioni legali ed altre applicabili, della valutazione degli aspetti ambientali e di tutti quei casi in cui l'assenza di tali documenti potrebbe portare a difformità rispetto a quanto pianificato, alla politica ed al codice etico.

In **materia di salute e sicurezza sul lavoro**, la gestione è effettuata in accordo alla procedura di *Controllo operativo*.

Le istruzioni operative di sicurezza sono elaborate con riferimento alle fasi normalmente previste in cantiere e sono condivise con il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE		Sigla	MSGI
			Rev.	01
			Data	21/05/2024
			Pag.	46 di 63

(RLS).

Infine le Procedure e le Istruzioni Operative per il controllo in materia di sicurezza, come per l'Ambiente, tengono conto dell'analisi delle disposizioni legali ed altre applicabili, di quanto richiesto dai Committenti e di tutti quei casi in cui l'assenza di tali documenti potrebbe portare a difformità rispetto a quanto pianificato e alla politica.

8.1.2 Eliminazione dei pericoli e riduzione dei rischi per la salute e sicurezza sul lavoro

LAB s.r.l. per l'eliminazione dei pericoli e la riduzione dei rischi, in ambito Salute e Sicurezza, ha individuato, in ogni scheda di rischio presente nel DVR, gli eventuali DPI da utilizzare nello svolgimento delle attività lavorative, la formazione ed il protocollo sanitario per far fronte ai relativi rischi, correlando, ove applicabile, i rischi connessi alla mansione a quelli inerenti agli ambienti di lavoro che richiedono valutazioni specifiche.

8.1.3 Gestione del cambiamento

LAB s.r.l. gestisce il processo di cambiamento, intercettando eventuali nuove attività, sia interne che esterne, ed eventuali tecnologie, valutandone i rischi ed attivando i processi di formazione o di sorveglianza sanitaria ove richiesto.

8.2 Preparazione e risposta alle emergenze e determinazione dei requisiti

8.2.1 Preparazione e risposta alle emergenze

LAB s.r.l. ha identificato i possibili scenari di emergenza per l'ambiente, la salute e la sicurezza sul lavoro e la relativa risposta pianificata, secondo le modalità definite nella procedura *Preparazione e risposta alle emergenze*, allo scopo di prevenire e mitigare gli impatti sull'ambiente conseguenti ad incidenti e/o condizioni operative anomale nonché di attuare misure di prevenzione e protezione a garanzia della sicurezza e salute dei lavoratori.

La risposta alle emergenze è simulata periodicamente secondo le modalità definite in procedura.

La redazione di una specifica procedura e la periodica simulazione delle condizioni di emergenza rappresentano lo strumento attraverso cui **LAB s.r.l.** intende garantire nel tempo la propria preparazione nei confronti di situazioni di rischio ed eventuali incidenti.

Per le emergenze più significative il Responsabile del Sistema di gestione in collaborazione con il Responsabile del Servizio di Protezione e Prevenzione (RSPP), ciascuno per le proprie parti di competenza, può redigere specifiche istruzioni operative da integrare nel sistema SGI.

In relazione alle emergenze individuate il personale interessato viene opportunamente e periodicamente istruito sui comportamenti da adottare. Le attività sono pianificate nel *Piano di Formazione*.

La pianificazione della gestione delle emergenze è riesaminata in relazione alle seguenti

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE		<i>Sigla</i> MSGI
			<i>Rev.</i> 01
			<i>Data</i> 21/05/2024
			<i>Pag.</i> 47 di 63

circostanze:

- a) variazione, anche temporanea, della disponibilità dei luoghi di lavoro e/o delle modalità organizzative;
- b) conclusione della simulazione periodica di emergenza;
- c) verificarsi di una situazione di emergenza.

La procedura *Preparazione e risposta alle emergenze* integra quanto già predisposto nel *Piano di Emergenza ed Evacuazione* redatto dal RSPP.

La pianificazione della risposta alle emergenze in cantiere è effettuata nell'ambito della redazione del relativo POS (*Piano Operativo di Sicurezza*).

Le procedure interessate sono soggette a revisione nel caso si verificano incidenti o situazioni di emergenza.

8.2.2 Determinazione dei requisiti dei prodotti / servizi

8.2.2.1 Comunicazione con il Cliente

LAB s.r.l. ha stabilito processi per comunicare con il Cliente in relazione a:

- Informazioni relative al servizio e/o prodotto finale (documenti di gara, capitolati, documenti tecnici, etc);
- Gestione di contratti;
- Informazioni di ritorno da parte del cliente (interno ed esterno), inclusi i suoi reclami.

In relazione alle esigenze di comunicazione nelle singole aree di attività, le figure e le funzioni aziendali generalmente comunicano con il cliente con le modalità sotto riportate.

a - Attività commerciali

Il Responsabile, comunica con i clienti su aspetti che riguardano:

- l'acquisizione di nuovi ordini/contratti,
- lo stato di avanzamento degli *Ordini/Contratti* aperti,
- eventuali modifiche all'*Ordine/Contratto*,
- eventuali reclami.

b - Attività tecniche

L'Ufficio Tecnico comunica direttamente con il cliente o il suo rappresentante durante le attività di progettazione:

- verifica dello stato dei lavori,
- necessità di modifiche in corso d'opera,
- non conformità.

c - Rapporti con il cliente

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE		<i>Sigla</i> MSGI
			<i>Rev.</i> 01
			<i>Data</i> 21/05/2024
			<i>Pag.</i> 48 di 63

La Direzione mantiene contatti periodici con i principali clienti

d - Monitoraggio della soddisfazione del cliente

RGS effettua sondaggi periodici presso i clienti, utilizzando appositi strumenti, come descritto nella procedura di *Monitoraggio e misurazione*.

Quali mezzi di comunicazione con il cliente, il personale può utilizzare l'incontro diretto, il telefono, la posta elettronica o il fax, i portali messi a disposizione dai Clienti stessi.

8.2.2.2 Determinazione dei requisiti del prodotto / servizio

A **LAB s.r.l.** viene affidata, nel mercato in cui opera, l'esecuzione dei contratti per la realizzazione di lavori di impianti complessi da descrivere attraverso una dettagliata documentazione tecnica.

In relazione alla realizzazione di tali impianti, **LAB s.r.l.** si assicura che siano definiti sia i requisiti del prodotto finale che di ogni altro aspetto riguardante la sua realizzazione.

In generale:

- **Requisiti tecnico-realizzativi:**
 - impiego previsto dell'impianto;
 - requisiti tecnici riportati nelle specifiche tecniche allegate al contratto;
 - requisiti tecnico/operativi relativi a parti dell'impianto che devono essere progettate dall'azienda;
 - requisiti costruttivi;
 - ogni ulteriore requisito ritenuto necessario per la corretta realizzazione della progettazione.

- **Requisiti cogenti:**

8.2.2.3 Riesame dei requisiti del prodotto/servizio

LAB s.r.l. riesamina:

- i requisiti specificati dal Cliente, inclusi quelli per le attività post progettazione.
- i requisiti non specificati dal Cliente, ma necessari per l'uso del prodotto / servizio, se conosciuto.
- le disposizioni legislative e regolamentari applicabili.
- il contenuto delle modifiche dei contratti e ordini.

Il riesame è condotto prima di trasmettere al Cliente il prodotto/servizio. Il riesame assicura che le divergenze eventuali tra contratto e ordine siano risolti.

Nei casi in cui il Cliente non trasmetta a **LAB s.r.l.** le proprie specifiche in modo formalizzato, si provvede alla formalizzazione e ne fa comunicazione al Cliente.

LAB s.r.l. conserva informazioni documentate come evidenza della conduzione del riesame. Qualora i requisiti del prodotto / servizio siano aggiornati, sono modificate le informazioni documentate correlate con l'aggiornamento e sono informate le persone principalmente interessate.

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE		Sigla	MSGI
			Rev.	01
			Data	21/05/2024
			Pag.	49 di 63

Il riesame dei requisiti relativi al prodotto viene condotto nel corso del processo di **Acquisizione e gestione degli ordini** che vede, quale elemento di ingresso, la *Richiesta di Offerta/Preventivo* o l'*Ordine/Contratto* e, quale elemento di uscita finale, l'*Ordine/Contratto* sottoscritto dalle parti.

Il riesame dei requisiti relativi al prodotto avviene durante le attività di:

- riesame della *Richiesta di Offerta* e dell'*Offerta*,
- riesame e accettazione dell'*Ordine/Contratto*,

Il riesame della *Richiesta di Offerta* e dell'*Offerta* viene eseguito dalla Direzione in collaborazione con l'Ufficio Tecnico e comprende:

- la valutazione dell'effettiva capacità di soddisfare i requisiti contrattuali,
- la verifica di coerenza tra *Richiesta di Offerta* del Cliente e *Offerta* dell'Azienda,
- la convalida degli elementi economico-contrattuali presenti nell'*Offerta*,

L'evidenza del riesame è data dalla firma della Direzione sull'*Offerta* o dalla modalità.

La Direzione in collaborazione con l'Ufficio Tecnico effettua:

- la valutazione dell'effettiva capacità di soddisfare i requisiti contrattuali,
- la verifica di coerenza tra l'*Offerta* dell'Azienda e l'*Ordine/Contratto* del cliente,
- la verifica degli elementi economico-contrattuali presenti nell'*Ordine/Contratto*.

Completata la verifica, la Direzione ne dà evidenza mediante l'apposizione di un timbro, con data e firma della persona che ha effettuato il riesame.

Nel caso in cui si renda necessario modificare i requisiti contrattuali, la Direzione concorda con il cliente (committente) le modifiche e provvede alla loro formalizzazione ripercorrendo l'iter previsto per il riesame dell'*Ordine/Contratto*.

La copia dei documenti relativi alle eventuali successive modifiche è messa a disposizione delle funzioni che operano nei processi a valle dell'acquisizione e gestione dell'ordine.

Acquisito l'*Ordine/Contratto*, la Direzione avvia i processi esecutivi attuando il processo di **Avvio della Commessa** che comporta:

- l'Apertura della Commessa
- Gestione ed archiviazione della commessa
- Controllo

Inoltre la Direzione decide in relazione ad eventuali nuove esigenze di risorse umane e materiali rilevate durante il processo di acquisizione dell'ordine/contratto. Tali esigenze possono comportare:

- la revisione del *Piano di Addestramento/Formazione* del personale in relazione a nuove assunzioni o cambio di mansioni,
- l'emissione di *Ordini di acquisto* di nuove attrezzature e/o strumenti.

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE		<i>Sigla</i> MSGI
			<i>Rev.</i> 01
			<i>Data</i> 21/05/2024
			<i>Pag.</i> 50 di 63

8.3 Progettazione e sviluppo

8.3.1 Generalità

LAB s.r.l. ha stabilito e mantiene attiva una procedura per la progettazione e lo sviluppo.

8.3.2 Pianificazione della Progettazione e dello Sviluppo

Nel definire le fasi ed il controllo della Progettazione e dello Sviluppo, **LAB s.r.l.** ha considerato:

- la natura, la durata e la complessità delle attività di progettazione e sviluppo
- i requisiti che forniscono indicazioni in merito a particolari fasi del processo, inclusi i riesami della Progettazione e dello Sviluppo
- le necessità o le richieste di verifica e validazione
- le autorità e le responsabilità connesse con il processo di Progettazione e Sviluppo.
- le necessità di coinvolgere il Cliente e / o l'Utilizzatore nel processo
- la necessità di produrre informazioni documentate a conferma che i requisiti della progettazione e dello Sviluppo siano stati rispettati

8.3.3 Input alla Progettazione e Sviluppo

LAB s.r.l. ha determinato:

- i requisiti essenziali per lo specifico prodotto / servizio da progettare e sviluppare, inclusi, se applicabili, i requisiti funzionali e prestazionali
- le leggi ed altri codici cogenti applicabili
- gli standard o le "best practices" che **LAB s.r.l.** è impegnato ad applicare
- le risorse interne ed esterne per il processo di Progettazione e Sviluppo
- le conseguenze di potenziali errori, in relazione alla natura del prodotto / servizio
- il livello di controllo del processo atteso dal Cliente e / o da altre parti interessate.

Gli input devono essere adeguati, completi, non ambigui. Sono risolti gli eventuali conflitti tra input che di solito comprendono:

- a) Specifiche tecniche e funzionali del progetto
- b) Norme e leggi applicabili
- c) Capitolato speciale di appalto
- d) Obiettivi di costo (se pertinenti)

8.3.4 Controllo della Progettazione e Sviluppo

LAB s.r.l. tiene sotto controllo la Progettazione e lo Sviluppo in modo che:

- I risultati da ottenere attraverso il processo siano chiaramente definiti
- I riesami della Progettazione e Sviluppo siano pianificati
- Opportune verifiche siano condotte al fine di assicurare che gli input siano stati considerati
- Opportune validazioni siano condotte al fine di assicurare che il risultato sia conforme all'applicazione e all'uso del prodotto / servizio (quando conosciuto).

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE		<i>Sigla</i> MSGI
			<i>Rev.</i> 01
			<i>Data</i> 21/05/2024
			<i>Pag.</i> 51 di 63

8.3.5 Output alla Progettazione e Sviluppo

LAB s.r.l. assicura che gli Output dalla Progettazione e Sviluppo:

- soddisfino gli input alla progettazione e allo sviluppo;
- forniscano adeguate informazioni per l'approvvigionamento e per l'erogazione di servizi;
- contengano o richiamino i criteri di misura e controllo del prodotto, ed i criteri di accettazione, se applicabile;
- precisino le caratteristiche dei prodotti che sono essenziali per una loro sicura ed adeguata utilizzazione.

Tutti gli Output della Progettazione e Sviluppo costituiscono informazioni documentate.

8.3.6 Modifiche alla Progettazione e Sviluppo

LAB s.r.l. riesamina, tiene sotto controllo ed identifica le modifiche apportate agli Input ed agli output della Progettazione e Sviluppo. È verificato che le stesse non abbiano impatto negativo sulla conformità ai requisiti del Prodotto / Servizio progettato.

Sono conservate le informazioni documentate relative alle modifiche.

8.4 Gestione dei fornitori

8.4.1 Generalità

LAB s.r.l. assicura che i prodotti/servizi approvvigionati esternamente siano conformi ai requisiti specificati, stabilisce ed applica opportuni criteri per la valutazione, la selezione, il monitoraggio delle prestazioni dei Fornitori. Ciò in considerazione della loro capacità di fornire prodotti / servizi conformi alle specifiche.

Sono conservate le informazioni documentate relative alla valutazione e rivalutazione, alla selezione e al monitoraggio delle prestazioni dei Fornitori.

8.4.2 Tipo ed estensione dei controlli sulle forniture

Nel determinare il tipo e l'estensione dei controlli da applicare alle forniture, **LAB s.r.l.** considera:

- A. l'impatto potenziale dei processi, dei prodotti e dei servizi approvvigionati all'esterno e la capacità dell'azienda ad incontrare le specifiche dei clienti e le norme esterne cogenti.
- B. l'effettivo controllo applicato dai fornitori stessi

LAB s.r.l. stabilisce ed applica le prove, i controlli e le altre attività che risultino necessarie per assicurare che i processi, i prodotti ed i servizi approvvigionati all'esterno non abbiano effetti negativi sulla capacità dell'azienda a consegnare al Cliente prodotti / servizi conformi.

Anche i processi e le funzioni che **LAB s.r.l.** ha affidato all'esterno rimangono nell'ambito di applicazione del SGI.

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE		<i>Sigla</i> MSGI
			<i>Rev.</i> 01
			<i>Data</i> 21/05/2024
			<i>Pag.</i> 52 di 63

8.4.3 Informazioni ai fornitori

LAB s.r.l. comunica ai fornitori i requisiti in relazione:

- A. ai prodotti/ servizi e ai processi realizzati
- B. alle competenze del Personale, incluse le qualifiche necessarie
- C. alle interazioni con il Sistema di Gestione Integrato
- D. ai controlli e al monitoraggio che si intende applicare al Fornitore e alle forniture
- E. alle attività di verifica che si intende realizzare presso i luoghi del Fornitore

E' assicurato che l'adeguatezza delle informazioni sia verificata prima della trasmissione.

8.5 Produzione/erogazione del servizio

8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione del servizio

LAB s.r.l. pianifica e svolge le attività di produzione e di erogazione di servizi in condizioni controllate, incluse le attività di spedizione e di post vendita.

Tali condizioni includono, se applicabile:

- a) la disponibilità di informazioni documentate che descrivano le caratteristiche del prodotto/servizio
- b) la disponibilità di informazioni documentate che descrivano le attività ed i risultati attesi
- c) le attività di monitoraggio e di misurazione necessarie a verificare i processi e gli output dei processi stessi, a fronte di definiti criteri di accettazione.
- d) luoghi ed ambienti di lavoro
- e) la disponibilità di opportune risorse per il monitoraggio e la misurazione
- f) la competenza e, se richiesta, la qualifica delle persone
- g) la validazione e la periodica ri-validazione dei processi produttivi e di erogazione di servizi il cui risultato finale non possa essere verificato da successive attività di monitoraggio o di misurazione
- h) il rilascio dei prodotti / servizi

Il controllo dei fornitori, dopo l'acquisizione della commessa affidatagli, viene svolto dai Responsabili del Sistema di Gestione integrato.

8.5.2 Identificazione e rintracciabilità

LAB s.r.l., qualora ciò sia necessario ad assicurare la conformità del prodotto / servizio, identifica adeguatamente gli Output dei processi.

La rintracciabilità viene assicurata per mezzo dei dati riportati nei documenti prodotti.

8.5.3 Proprietà dei Clienti e/o dei Fornitori

LAB s.r.l. ha cura di tutto ciò che è di proprietà del cliente e/o del Fornitore quando deve

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE		<i>Sigla</i> MSGI
			<i>Rev.</i> 01
			<i>Data</i> 21/05/2024
			<i>Pag.</i> 53 di 63

garantirne il controllo o ne fa utilizzo.

Se necessario, **LAB s.r.l.** si fa carico di identificare, verificare, proteggere e salvaguardare tutto ciò che è di proprietà del cliente.

Qualora ciò che è di proprietà del cliente o dei Fornitori sia perso, danneggiato o riscontrato inadeguato all'utilizzazione, ne viene data comunicazione al cliente e/o al Fornitore.

Proprietà intellettuali

La salvaguardia di ciò che è di proprietà del Cliente riguarda anche le informazioni ricevute, in qualsiasi forma, compresa la proprietà intellettuale. Chi riceve queste informazioni è responsabile della loro gestione; generalmente consistono in documentazione tecnica, contrattuale, progettuale. In funzione quindi della riservatezza del documento, ed anche a seguito di eventuali contatti con il cliente/utente per concordarne l'uso, si definiranno la diffusione ed i destinatari, informando questi ultimi dei possibili vincoli alla circolazione dei documenti.

Precauzioni analoghe saranno prese in caso di informazioni trasmesse in altra forma, ad es. elettronica o verbale.

Ove tali informazioni rientrino nella sfera del trattamento dei dati personali ci si dovrà attenere a quanto previsto dalla legge ed eventualmente informare e consultarsi con il Responsabile per il trattamento dei dati personali.

Qualora ciò che è di proprietà sia perso, danneggiato o riscontrato inadeguato all'utilizzazione, ne viene data comunicazione al Cliente e le relative registrazioni sono conservate.

8.5.4 Conservazione

LAB s.r.l. ha predisposto i propri processi in modo tale da prevenire danni, deterioramenti o perdita di identificabilità dei materiali e la conformità ai requisiti richiesti.

Tutto il personale coinvolto è stato addestrato ed è responsabile della corretta applicazione di quanto riportato nel presente paragrafo.

a) Identificazione

Vale quanto detto nel par. 8.5.2.

8.5.5 Attività di assistenza

Quando applicabile, **LAB s.r.l.** rispetta i requisiti delle attività di assistenza. Per determinare la natura e l'estensione dell'attività di assistenza, sono considerati:

- A: I rischi associati al prodotto / servizio
- B: La natura, l'uso ed il tempo di vita del prodotto / servizio
- C: Le informazioni di ritorno dal Cliente
- E: I requisiti di legge e regolamentari cogenti

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE		<i>Sigla</i> MSGI
			<i>Rev.</i> 01
			<i>Data</i> 21/05/2024
			<i>Pag.</i> 54 di 63

L'attività di assistenza è essenzialmente costituita da:

- Modifica e adeguamento dei prodotti forniti in relazione ad eventuali evoluzioni delle esigenze tecniche;
- Consulenza tecnica telefonica e/o presso gli impianti del Cliente riguardanti i propri prodotti forniti.

8.5.6 Gestione delle modifiche

Le modifiche non pianificate del prodotto / servizio sono riesaminate e tenute sotto controllo, al fine di assicurare la conformità ai requisiti specificati.

Sono conservate le informazioni documentate relative ai risultati dei riesami delle modifiche, alle persone autorizzate ad approvare le modifiche, alle azioni intraprese.

8.6 Rilascio del prodotto e del servizio

LAB s.r.l. ha applicato le previste attività nelle opportune fasi dei processi per verificare che il prodotto / servizio sia conforme ai requisiti.

È mantenuta informazione documentata per dare evidenza della conformità ai criteri di accettazione.

La consegna dei prodotti/servizi al Cliente è sempre preceduta dalle attività pianificate per la verifica di conformità. La consegna è eseguita solo a fronte di risultato positivo delle verifiche, o comunque a fronte di approvazione di autorità preposta, o, se applicabile, dal Cliente.

Informazioni documentate forniscono tracciabilità dei nomi delle persone autorizzate a rilasciare il prodotto/servizio.

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE		<i>Sigla</i> MSGI
			<i>Rev.</i> 01
			<i>Data</i> 21/05/2024
			<i>Pag.</i> 55 di 63

9. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 Generalità

LAB s.r.l. ha individuato ed attua un sistema di monitoraggio e misurazione continua per valutare, in relazione alla politica, agli obiettivi ed ai traguardi fissati, l'efficacia del proprio SGI, sia dal punto di vista della prestazione, sia dal punto di vista organizzativo.

9.1.1 Monitoraggio, misurazioni, analisi e valutazione

Le prestazioni di **LAB s.r.l.** in materia di ambiente e salute e sicurezza sul lavoro sono continuamente monitorate attraverso le modalità descritte nella procedura *Monitoraggio e Misurazioni e Verifiche e controlli*.

In particolare, sono oggetto di monitoraggio gli aspetti ambientali e i fattori di rischio valutati come significativi e il grado di raggiungimento degli obiettivi per l'ambiente, la salute e la sicurezza sul lavoro.

Il risultato delle attività di sorveglianza e monitoraggio è portato all'attenzione del riesame della Direzione e del Comitato guida.

LAB s.r.l. monitora le sue prestazioni ambientali e di sicurezza, e dove possibile, anche quelle dei propri fornitori/subappaltatori mediante un adeguato set di indicatori, volti a valutare il miglioramento delle prestazioni aziendali.

Gli Indicatori tenuti sotto controllo per il monitoraggio e la misurazione delle prestazioni includono:

- a) Indicatori che permettono di valutare l'efficacia, l'efficienza e la corretta applicazione del Sistema di Gestione Integrato;
- b) Indicatori che permettono di monitorare gli aspetti significativi;
- c) Questionari sottoposti ai Clienti e/o ai loro rappresentanti;
- d) Dati relativi alla qualità dei prodotti consegnati e/o del servizio erogato.

Infine, in caso di introduzione nel sistema di gestione di attività di monitoraggio delle prestazioni effettuate mediante l'utilizzo di apparecchiature di misura, la gestione delle tarature e della manutenzione di dette apparecchiature sarà effettuata secondo quanto stabilito dal sistema di gestione per la qualità per gli strumenti di misura e dalle disposizioni legislative applicabili.

In materia ambientale RSG esegue annualmente l'Analisi Ambientale, attuando il processo descritto nella procedura gestionale *Esecuzione dell'Analisi Ambientale*. Il processo consente di identificare gli aspetti ambientali significativi e misurare le prestazioni ambientali dell'Azienda permettendo la successiva pianificazione /programmazione degli interventi correttivi o di miglioramento.

L'esecuzione dell'Analisi Ambientale può richiedere l'effettuazione di misure e prove analitiche. Ciò vale ad esempio per:

- la misura degli inquinanti chimici nelle acque reflue domestiche;

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE		<i>Sigla</i> MSGI
			<i>Rev.</i> 01
			<i>Data</i> 21/05/2024
			<i>Pag.</i> 56 di 63

- la valutazione delle emissioni in atmosfera, per le quali è necessario valutare la presenza di sostanze inquinanti o tossiche e le relative concentrazioni;
- la codifica dei rifiuti, per i quali è necessario valutare la presenza di eventuali sostanze pericolose;
- la misura dei livelli di rumorosità, in prossimità delle fonti di rumore e all'esterno dello stabilimento.

In materia di Sicurezza sul Lavoro possono essere effettuate analisi, prove e misure ad esempio per:

- la valutazione del microclima nelle diverse attività lavorative;
- la valutazione sul rumore;
- la valutazione sulle vibrazioni;
- la valutazione su campi elettromagnetici;
- la misura degli inquinanti chimici nelle acque reflue domestiche.

Le suddette analisi, prove e misure sono decise dal Responsabile del Servizio di Protezione e Prevenzione e dalla Direzione, che ne commissionano l'esecuzione a Studi e Laboratori esterni specializzati in possesso delle necessarie autorizzazioni o iscrizioni. Possono essere ripetute nel tempo, ogni qualvolta previsto dalla normativa vigente e/o in occasione di varianti significative ai servizi offerti e ai processi al fine di valutare periodicamente la conformità alle leggi e ai regolamenti applicabili, nonché agli obiettivi e traguardi aziendali.

APPARECCHIATURE DI SORVEGLIANZA

In caso di introduzione nel sistema di gestione per l'Ambiente e la Sicurezza sul Lavoro di strumenti di misura, essi sono utilizzati secondo i criteri stabiliti nei manuali d'uso e/o dal costruttore.

Ove necessario gli strumenti sono calibrati e mantenuti in conformità agli standard nazionali ed internazionali di riferimento.

Quando applicabile, le apparecchiature utilizzate dai fornitori sono assoggettate agli stessi controlli delle apparecchiature interne oltre alla richiesta di garanzie in merito alla conformità delle stesse ai requisiti applicabili.

9.1.2 Valutazione della conformità

RSG valuta il rispetto delle prescrizioni legali e volontarie in materia di ambiente attuando il processo descritto nella procedura *Gestione delle Prescrizioni*.

Tutte le norme e leggi di applicabili e annesse valutazioni di conformità sono quindi inserite nell'*Elenco Norme*.

Tale processo consente, così, di tenere sotto controllo lo stato di applicabilità e di applicazione della normativa volontaria e delle prescrizioni legali al fine di evitare inadempienze o ritardi nell'adeguamento alle disposizioni riferibili a **LAB s.r.l.**

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE		<i>Sigla</i> MSGI
			<i>Rev.</i> 01
			<i>Data</i> 21/05/2024
			<i>Pag.</i> 57 di 63

9.2 Audit interni

LAB s.r.l. effettua Audit Interni per valutare la conformità del proprio SGI alle normative di riferimento e l'attuazione di quanto pianificato o previsto nelle procedure nonché la validità e l'efficacia delle azioni realizzate. Il processo di Audit interno è descritto in dettaglio nella procedura *Audit Interni e Verifiche e controlli*.

L'attività di Audit comprende le seguenti principali attività:

- la Pianificazione annuale degli Audit;
- la Preparazione dell'Audit;
- l'Esecuzione degli Audit;
- l'Attuazione delle Azioni Correttive.

Gli obiettivi degli *audit* di sistema sono i seguenti:

- stabilire se il sistema di gestione dell'azienda è o meno conforme a quanto pianificato secondo le Norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e UNI ISO 45001, UNI PdR 125:2022;
- verificare se il sistema è correttamente attuato e mantenuto attivo;
- se quanto attuato è attuato efficacemente e rientra nelle linee della Politica e degli obiettivi stabiliti
- fornire alla Direzione informazioni utili per il riesame del Sistema.

A inizio anno il RSG con l'approvazione della Direzione emette un *Piano annuale degli Audit* riguardante l'Azienda.

La frequenza degli Audit è annuale, tuttavia Audit supplementari possono essere decisi dalla Direzione quando se ne individui la necessità.

In sintesi, la procedura prevede i seguenti momenti:

- identificazione delle attività soggette ad *audit*,
- pianificazione annuale degli *audit*,
- definizione delle modalità di conduzione degli *audit*,
- attribuzione di ruoli e responsabilità;
- specificazione delle caratteristiche del rapporto di *audit* e delle modalità di registrazione e conservazione dei documenti.

La responsabilità di organizzare ed eseguire gli Audit interni è affidata dalla Direzione a RSG o ad un valutatore qualificato esterno, che opererà in conformità con le procedure aziendali. In ogni caso le caratteristiche dell'auditor devono assicurare una conduzione degli Audit obiettiva ed imparziale.

La verifica della funzione Responsabile dei Sistemi di Gestione è responsabilità della Direzione che può affidare l'incarico ad un valutatore interno o esterno qualificato.

Per ogni audit viene individuato un responsabile che deve conoscere le problematiche connesse all'oggetto, deve avere capacità e competenze tecniche nelle attività sottoposte a verifica, deve essere formato ed avere specifica esperienza relativa alla conduzione ed all'esecuzione degli audit e deve avere l'autorità di prendere le decisioni finali. Se necessario il responsabile può richiedere l'affiancamento di un gruppo di verifica.

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE		<i>Sigla</i> MSGI
			<i>Rev.</i> 01
			<i>Data</i> 21/05/2024
			<i>Pag.</i> 58 di 63

Nella scelta degli auditor vengono considerati:

- la disponibilità in termini di tempo dei verificatori
- il livello di esperienza richiesto nelle verifiche
- la necessità di conoscenze specialistiche o esperienza tecnica
- il livello di formazione.

Gli auditor sono responsabili, per quanto di loro pertinenza, di:

- agire in conformità ai requisiti stabiliti per l'audit e mantenersi entro l'ambito dell'audit stesso;
- adempiere con obiettività ed efficienza agli incarichi assegnati;
- seguire le procedure definite raccogliere ed analizzare elementi, in particolare osservazioni e suggerimenti dei lavoratori, dei loro rappresentanti e delle parti interessate, che consentano di giungere a conclusioni relative all'efficacia del Sistema di Gestione Ambientale e/o per la Sicurezza sul Lavoro sottoposto a verifica;
- prestare attenzione agli elementi che possono influenzarne gli esiti documentare ed esporre i risultati del monitoraggio.

A conclusione dell'Audit, il relativo responsabile prepara un *Rapporto di Audit*, che contiene le valutazioni emerse e la registrazione delle eventuali NC ed Osservazioni.

Le NC/Osservazioni danno luogo ad Azioni Correttive (AC) concordate con il responsabile della funzione verificata ed attuate con le modalità descritte nella procedura gestionale *Gestione delle non conformità e Azioni Correttive*.

RSG registra e tiene sotto controllo lo stato di avanzamento delle Azioni Correttive e l'efficacia sulla base di dati oggettivi.

I *Rapporti di Audit Interni*, le Non Conformità e le relative Azioni Correttive/Preventive sono oggetto di valutazione nella riunione di Riesame da parte della Direzione.

9.3 Riesame della Direzione

L'evoluzione del contesto in cui l'azienda opera, l'impegno verso il miglioramento continuo o eventuali risultanze degli audit di sistema implicano il periodico riesame del proprio sistema di gestione aziendale da parte della Direzione, allo scopo di valutarne l'adeguatezza e l'efficacia nel tempo.

Cambiamenti all'interno o all'esterno dell'azienda possono richiedere sostanziali modifiche ed aggiornamenti delle singole parti che compongono il Sistema di Gestione Integrato.

In tal senso il Consiglio Direttivo riesamina almeno annualmente il Sistema di Gestione Integrato, al fine di assicurare che esso continui ad essere idoneo, adeguato ed efficace, in relazione alla politica aziendale, al codice etico, alle prescrizioni legali e sottoscritte e agli

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE		<i>Sigla</i> MSGI
			<i>Rev.</i> 01
			<i>Data</i> 21/05/2024
			<i>Pag.</i> 59 di 63

obiettivi pianificati. Al riesame della Direzione partecipano l'intero Consiglio di Amministrazione e tutti i Responsabili di Funzione interessati di cui sia importante la presenza, compreso il RSPP.

A partire dall'analisi della prestazione in materia di qualità, ambiente e delle condizioni di salute e sicurezza sul lavoro e della conformità alle prescrizioni legali e sottoscritte, i riesami sono finalizzati alla valutazione delle opportunità di miglioramento ed alla necessità di apportare modifiche al sistema di gestione, compresi politica, obiettivi e traguardi.

I riesami possono essere effettuati sia in forma integrata che in forma disgiunta. I verbali di riesame sono conservati da RSG.

Qualora il riesame sul sistema di gestione per la salute la sicurezza sul lavoro si svolga in modo distinto dalla riunione periodica di cui all'art. 35 del D.Lgs. 81/08, il verbale dell'ultima riunione periodica dovrà costituire elemento in ingresso per il riesame.

a) ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME

Il processo di riesame utilizza quali elementi di ingresso:

- lo stato delle azioni correttive avviate anche a seguito di decisioni prese in precedenti riesami;
- i fattori interni ed esterni all'organizzazione;
- esigenze delle parti interessate comprese le comunicazioni e i reclami;
- le valutazioni di rischi ed opportunità;
- il grado di raggiungimento degli obiettivi e traguardi;
- i risultati provenienti dagli Audit;
- le prescrizioni legali e delle altre prescrizioni sottoscritte;
- i cambiamenti delle situazioni circostanti;
- le prestazioni qualità, ambiente e le condizioni di salute e sicurezza sul lavoro;
- l'adeguatezza delle risorse;
- i rapporti del Medico Competente;
- i verbali di emergenze (reali o simulate);
- i rapporti del Responsabile del Servizio di Protezione e Prevenzione (RSPP), ad esempio su statistiche infortuni, malattie professionali, monitoraggi interni;
- le informazioni sulle attività di consultazione del personale;
- le raccomandazioni per il miglioramento.

b) ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME

Ogni riesame fornisce, quali elementi di uscita, le decisioni della Direzione in merito:

- all'assicurazione sulla idoneità e adeguatezza del SGI;
- alle decisioni relative alle opportunità di miglioramento continuo;
- alle decisioni in merito alle necessità di modifica al SGI;
- alle azioni necessarie in caso di obiettivi non raggiunti;
- all'opportunità di integrazione del SGI con altri processi aziendali;
- ad ogni altro elemento che possa influenzare la direzione strategica della società.

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE		<i>Sigla</i>	MSGI
			<i>Rev.</i>	01
			<i>Data</i>	21/05/2024
			<i>Pag.</i>	60 di 63

Inoltre, a conclusione del Riesame, il Consiglio Direttivo valuta l'opportunità di intervenire per modificare il Sistema di Gestione per l'Ambiente e la Sicurezza sul Lavoro, la Politica, gli obiettivi e la Pianificazione.

Le decisioni prese dal Consiglio Direttivo sono formalizzate nel *Verbale di Riesame della Direzione*. Il verbale, redatto da RSG ed approvato dalla Direzione, include anche le modalità di intervento scelte per realizzare quanto deciso. Tali modalità possono comprendere:

- Aggiornamento della valutazione dei rischi e delle opportunità;
- Azioni Correttive
- Piani di miglioramento

La scelta dell'una o dell'altra opzione è funzione dell'entità delle attività da intraprendere. Nel primo caso, il miglioramento si raggiunge attuando, nel periodo considerato, i processi riguardanti le azioni correttive e preventive o singole specifiche azioni di miglioramento avviate dal RSG con la collaborazione delle Funzioni interessate.

Nel secondo caso RSG prepara appositi Piani/Programmi di Miglioramento con la collaborazione delle Funzioni e della Direzione secondo le decisioni prese durante il Riesame.

Per le modalità di Riesame vedi anche la Procedura *Riesame da parte del Consiglio direttivo*.

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE		<i>Sigla</i> MSGI
			<i>Rev.</i> 01
			<i>Data</i> 21/05/2024
			<i>Pag.</i> 61 di 63

10. MIGLIORAMENTO

10.1 Non Conformità

LAB s.r.l. affida il controllo dell'efficacia e dell'efficienza del suo SGI al RSG che deve favorire il processo di miglioramento.

Le principali tipologie di non conformità che possono essere riscontrate in azienda sono riferibili alle seguenti situazioni:

- mancato rispetto delle procedure
- errori umani
- inosservanza dei requisiti di legge o autorizzativi

a) Segnalazione delle Non Conformità

Tutti i Responsabili di funzione possono rilevare l'esistenza di Non Conformità ai requisiti dei Sistemi di Gestione aziendale, in tal caso devono: riportare la segnalazione in forma scritta sul modulo *Mod. RNC Rapporto di Non Conformità* e consegnarlo al RSG. La *PR Gestione delle non conformità* descrive in dettaglio le attività e le responsabilità relative al processo di gestione delle Non Conformità.

La Non Conformità deve essere descritta in modo da esplicitare:

- il luogo o l'area dove essa è stata riscontrata
- il momento in cui tale Non Conformità è stata riscontrata
- cosa è stato di fatto riscontrato
- l'eventuale operatore che ha causato la Non Conformità
- a quale requisito del Sistema di Gestione aziendale la Non Conformità risulta difforme

In relazione alla discriminazione di genere, molestie, ecc. la Non Conformità può pervenire anche tramite il modulo di segnalazione disponibile sul sito web aziendale in forma del tutto anonima, come previsto dalla UNI PdR 125:2022 e sarà gestita dal Comitato Guida.

b) decisioni per il trattamento

RSG in collaborazione con la funzione segnalatrice e con le altre funzioni coinvolte provvederà a prendere decisioni in merito alla risoluzione della stessa.

Le decisioni sono approvate dalla Direzione. Esse prevedono l'identificazione della funzione che provvede all'attuazione delle attività risolutive prescritte e la definizione della data relativa.

RSG, con il consenso della Direzione, avvia l'azione correttiva idonea ad eliminare la causa della NC.

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE		<i>Sigla</i> MSGI
			<i>Rev.</i> 01
			<i>Data</i> 21/05/2024
			<i>Pag.</i> 62 di 63

c) Attuazione delle decisioni

A conclusione della attività decisa la funzione incaricata informa RSG. Se necessario, produce registrazioni a conferma della conformità raggiunta.

d) Verifica d'attuazione e controllo della conformità

RSG, nei tempi opportuni, effettua la verifica di attuazione delle decisioni prese e di efficacia dell'eventuale trattamento deciso per il prodotto, avvalendosi, se necessario, della collaborazione del responsabile della funzione coinvolta. L'eventuale non soddisfacente esito del trattamento determina una seconda formalizzazione della NC e la riattivazione del processo appena descritto.

10.2 Azioni correttive

L'individuazione di azioni correttive può rendersi necessaria anche a seguito degli esiti di *audit* di sistema. Le azioni correttive sono atte ad impedire il verificarsi della non-conformità, modificando le parti del sistema di gestione ambientale interessate.

LAB s.r.l. mette in atto azioni correttive per eliminare le cause di Non Conformità effettive al fine di evitare che si ripetano. La procedura *Azioni Correttive* descrive in dettaglio le attività e le responsabilità relative al processo di gestione delle azioni correttive. L'elemento d'ingresso del processo è l'esistenza di NC effettive, relative ai processi o al SGI, formalizzate attraverso le registrazioni previste dalle relative procedure applicabili.

L'intero processo prevede lo svolgimento delle seguenti attività:

- Analisi delle Non Conformità e apertura dell'azione correttiva;
- Ricerca delle cause e definizione dell'azione correttiva, da parte delle funzioni interessate, coordinate da RSG;
- Rimozione delle suddette cause, da parte delle funzioni interessate;
- Verifica di attuazione, da parte di RSG;
- Verifica di efficacia, da parte di RSG, col supporto delle funzioni interessate.

Tutta la documentazione prodotta in ordine alle Azioni Correttive viene utilizzata nella riunione per il Riesame del Sistema da parte della Direzione al fine di avallare i risultati ottenuti.

10.3 Incidenti, infortuni, malattie e mancati incidenti (near miss)

Casi di incidente, infortunio, malattia o near-miss possono essere individuati a partire dalla definizione di accadimento pericoloso.

Per accadimento pericoloso si intende qualsiasi evento, legato allo svolgimento del lavoro, nel quale si sono verificati o si sarebbero potuti verificare un infortunio, una malattia e/o un danno per l'ambiente (senza riguardo alla loro gravità).

In particolare un accadimento pericoloso può essere classificato come segue:

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA, LA SALUTE SUL LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE		<i>Sigla</i> MSGI
			<i>Rev.</i> 01
			<i>Data</i> 21/05/2024
			<i>Pag.</i> 63 di 63

incidente: accadimento pericoloso correlato al lavoro da cui non origina una malattia, un infortunio, la morte;

infortunio: danno alla persona avvenuto per causa violenta in occasione di lavoro, da cui sia derivata la morte o un'inabilità permanente al lavoro, assoluta o parziale, ovvero un'inabilità temporanea assoluta che comporti astensione dal lavoro;

malattia: condizione fisica o mentale avversa, generata e/o peggiorata da una attività di lavoro e/o da una situazione legata allo svolgimento del lavoro;

mancato incidente (near-miss): accadimento pericoloso nel corso del quale non si è verificato alcun infortunio o malattia.

Tutti i casi di incidente, infortunio, malattia o mancati incidenti (near-miss) sono registrati ed analizzati al fine di individuare opportune azioni correttive e/o preventive. Le modalità e le responsabilità per l'analisi sono illustrate nella procedura *Monitoraggio e Misurazioni e Verifiche e controlli*.

10.4 Miglioramento Continuo

LAB s.r.l. intende far crescere continuamente la convenienza, l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza sul Lavoro. Sono considerati tutti i risultati delle analisi e delle valutazioni e tutto ciò che potenzialmente è non conformità, nonché gli elementi di uscita del Riesame della Direzione, per identificare aree di prestazioni migliorabili e opportunità di miglioramento continuo.

Quando applicabile, sono utilizzati strumenti, tecniche e metodologie per investigare le cause delle Non Conformità e sostenere il miglioramento continuo.

Gli strumenti utilizzati da **LAB s.r.l.** sono:

- Riesame della Direzione;
- Analisi dei risultati degli audit;
- Analisi dei rischi ed opportunità;
- Misurazione dei processi e della soddisfazione del cliente;
- Rispetto della politica e degli obiettivi determinati.