ArtCo servizi

I NOSTRI VALORI, IL VOSTRO SUCCESSO

MANUALE INTEGRATO VOLUME I:

QUALITA' AMBIENTE E SICUREZZA

(Secondo UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI ISO 45001:2018)

MATRICE DELLE REVISIONI					
Ver.	**Rev.**	**Data**	**Redazione**	**Approvazione**	**NOTE**
1	02	14/07/2023	RSGI	Direzione	Revisione Generale
1	01	10/01/2020	RSGI	Direzione	Integrazione ISO 22000
1	00	17/07/2019	RSGI	Direzione	Revisione Generale

Il presente documento, di esclusiva proprietà della ARTCO SERVIZI COOP, è emesso in forma riservata e non può essere riprodotto, usato o divulgato, interamente o in parte, al di fuori dello scopo per cui è fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta della Società medesima.

Il presente documento, di esclusiva proprietà della ARTCO SERVIZI COOP, è emesso in forma riservata e non può essere riprodotto, usato o divulgato, interamente o in parte, al di fuori dello scopo per cui è fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta della Società medesima.

Sommario

0. INTRODUZIONE 5
0.1 PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA 5
0.2 RISK-BASED THINKING 7
1. SCOPO 8
2. RIFERIMENTI NORMATIVI 8
3. TERMINI E DEFINIZIONI 10
3.1 ABBREVIAZIONI E NOTE ALLA CONSULTAZIONE 10
4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE E LA SICUREZZA 10
4.1 INDIVIDUAZIONE DEL CONTESTO INTERNO ED ESTERNO 11
4.2 ESIGENZE ED ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE RILEVANTI 12
4.3 DETERMINAZIONE DEL CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO 12
4.4 SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO E RELATIVI PROCESSI 12
4.4.1 APPROCCIO PER PROCESSI 12
4.4.2 RAPPRESENTAZIONE DI UN PROCESSO NEL SISTEMA 14
4.4.3 DEFINIZIONE DELL'INTERAZIONE TRA I PROCESSI 15
5. LEADEERSHIP 17
5.1 LEADERSHIP E IMPEGNO 17
5.1.1 RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE, DATORE DI LAVORO 17
5.1.2 FOCALIZZAZIONE SUL CLIENTE 17
5.2 LA POLITICA INTEGRATA QAS DELLA ARTCO SERVIZI COOP 18
5.3 RUOLI, RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ DELLE FUNZIONI INTERNE 18
5.4 PARTECIPAZIONE, CONSULTAZIONE E RAPPRESENTANZA 19
6. PIANIFICAZIONE 19
6.1 AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI ED OPPORTUNITÀ 20
6.1.2. ASPETTI AMBIENTALI 20
6.1.3 RISCHI PER LA SICUREZZA E LA SALUTE 21
6.2 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE E LA SICUREZZA E PIANIFICAZIONE PER IL LORO RAGGIUNGIMENTO 21
6.2.1 OBBLIGHI DI CONFORMITÀ 21
6.3 PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE 22
7.1 RISORSE 22
7.1.1 GENERALITÀ 22
7.1.2 LE RISORSE UMANE 22
7.1.3 LE INFRASTRUTTURE 22
7.1.4 L'AMBIENTE DI LAVORO 22
7.1.5 RISORSE PER IL MONITORAGGIO 23
7.1.6. CONOSCENZA ORGANIZZATIVA 23
7.2 COMPETENZA, CONSAPEVOLEZZA E FORMAZIONE 24
7.3 CONSAPEVOLEZZA 25
7.4 COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA (CON IL CLIENTE E CON GLI ALTRI STAKEHOLDER) 25
7.4 .1 COMUNICAZIONE ESTERNA 25
7.4.2 COMUNICAZIONE INTERNA 26
7.5 INFORMAZIONI DOCUMENTATE 26
8. ATTIVITA' OPERATIVE 27
8.1 PIANIFICAZIONE E CONTROLLI OPERATIVI 27
8.1.1 PREPARAZIONE E RISPOSTA ALLE EMERGENZE 28
8.2 REQUISITI PER I PRODOTTI E I SERVIZI 29
8.2.1 PROGRAMMI PREREQUISITI E COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE 29
8.2.2 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO/SERVIZIO E DEI PROGRAMMI DI PREREQUISITI 29
8.2.3 RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AI PRODOTTI E SERVIZI 30
8.2.4 MODIFICHE AI REQUISITI PER I PRODOTTI E SERVIZI 31
8.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI PRODOTTI 31
8.4 CONTROLLO DEI PROCESSI, PRODOTTI E SERVIZI FORNITI ALL'ESTERNO 32
8.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI 33
8.5.1 CONTROLLO DEL SERVIZIO 33
8.5.2 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ DI PRODOTTI NON ALIMENTARI 34

Il presente documento, di esclusiva proprietà della ARTCO SERVIZI COOP, è emesso in forma riservata e non può essere riprodotto, usato o divulgato, interamente o in parte, al di fuori dello scopo per cui è fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta della Società medesima.

8.5.3 PROPRIETÀ CHE APPARTENGONO AI CLIENTI O AI FORNITORI ESTERNI 34
8.5.4 PRESERVAZIONE....35
8.5.5 ATTIVITÀ POST CONSEGNA 35
8.5.6 CONTROLLO DELLE MODIFICHE....35
8.6 RILASCIO DI PRODOTTI E SERVIZI 35
8.7 CONTROLLO DEGLI OUTPUT NON CONFORMI E CONTROLLO DEL MONITORAGGIO E DELLA MISURAZIONE 36
9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI....36
9.1 SORVEGLIANZA, MONITORAGGI E MISURAZIONI 36
9.1.1 GENERALITÀ 36
9.1.2 SODDISFAZIONE DI CLIENTE E STAKEHOLDER....37
9.1.3 ANALISI E VALUTAZIONE 38
9.2 AUDIT INTERNO 39
9.3 RIESAME DELLA DIREZIONE....39
9.3.1 GENERALITÀ SUL RIESAME 39
9.3.2 INPUT AL RIESAME DELLA DIREZIONE 39
9.3 OUTPUT AL RIESAME DELLA DIREZIONE 40
10 MIGLIORAMENTO 40
10.1 GENERALITÀ....40
10.2 NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE....40
10.3 MIGLIORAMENTO CONTINUO....41
CORRELAZIONE....42

Il presente documento, di esclusiva proprietà della ARTCO SERVIZI COOP, è emesso in forma riservata e non può essere riprodotto, usato o divulgato, interamente o in parte, al di fuori dello scopo per cui è fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta della Società medesima.

0. INTRODUZIONE

0.1 PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

ARTCO SERVIZI COOP nel corso degli anni ha costantemente migliorato la sua attività adeguandola alle innovazioni tecnologiche e metodologiche ponendole al servizio delle imprese pubbliche e private.
Nel corso degli anni la Cooperativa si è sviluppata in modo tale da ampliare la gamma di servizi offerti in modo da diventare interlocutore unico rispetto alle esigenze dei propri Clienti.
L'Azienda al momento della redazione del presente documento sviluppa una serie di servizi che consistono in:

- Servizi di pulizia
- Servizi ambientali
- Servizi cimiteriali
- Servizi di facchinaggio/logistica
- Servizi di manutenzione del verde
- Servizi di portierato e custodia
- Gestione lavori di Pubblica Utilità

SERVIZI DI PULIZIA

Esecuzione di interventi personalizzati di pulizia civile ed industriale a partire dalle esigenze del Cliente e nel rispetto della normativa specifica per il tipo di attività svolta:

- pulizia interna ed esterna, anche meccanizzata, di alberghi, enti, uffici, condomini, appartamenti, scuole, mezzi di navigazione, impianti sportivi, capannoni con sistemi manuali, idrodinamici, aspirazione;
- pulizia deceratura e inceratura di pavimentazione in marmo, in pietra naturale, in pvc e parquet;
- lavaggio iniezione ed estrazione di moquette, divani, tappeti e rivestimenti tessili;
- lavaggio, disinfestazione e sterilizzazione celle frigo, cisterne, cucine di mense e alberghi;
- lavaggio e disinfestazione di piscine;
- lavaggio vetri e tende da sole, anche piani alti, mediante piattaforme aeree;
- riassetto generale camere di albergo e residence;
- pulizie civili in zone portuali;
- pulizie industriali nell'ambito della cantieristica navale
- pulizie delle attività industriali comprese le aziende del settore agroalimentare;
- pulizie in ambito sanitario compresa la pulizia e disinfezione del blocco operatorio.

SERVIZI AMBIENTALI

ARTCO SERVIZI COOP è iscritta dal 2002 alla sezione Regionale dell'Albo Nazionale Gestori Rifiuti con provvedimento n. TS/000552, in seguito a variazioni successive ad oggi è iscritta alle seguenti Categorie e Classi, per le quali sono state regolarmente accettate le relative garanzie finanziarie:

- Categoria 1 – B e relativamente all'attività di raccolta differenziata, rifiuti ingombranti e raccolta multimateriale: classe A; relativamente a Spazzamento meccanizzato: classe B; relativamente a Centri di raccolta: classe B; relativamente all'attività di raccolta e trasporto di rifiuti abbandonati sulle spiagge marittime e lacuali e sulle rive dei corsi d'acqua: classe F (fino a 2.000 t/a).
- Categoria 2 Bis;
- Categoria 4 iscrizione Ordinaria, classe C;
- Categoria 5 iscrizione Ordinaria, classe F;
- Categoria 8 iscrizione Ordinaria, classe C;

Nel dettaglio le attività di ambientali sono le seguenti:

- raccolta e microraccolta rifiuti
- trasporto rifiuti urbani e speciali, pericolosi e non pericolosi
- stoccaggio rifiuti
- spazzamento stradale meccanizzato e manuale, lavaggio strade meccanizzato
- gestione centri raccolta e riutilizzo comunali

Il presente documento, di esclusiva proprietà della ARTCO SERVIZI COOP, è emesso in forma riservata e non può essere riprodotto, usato o divulgato, interamente o in parte, al di fuori dello scopo per cui è fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta della Società medesima.

SERVIZI CIMITERIALI

ARTCO SERVIZI COOP offre servizi di gestione completa di cimiteri, obitori e camere mortuarie. In particolare vengono svolti i seguenti servizi:

- custodia, presidio e sorveglianza;
- servizio informativo all'utenza, servizi di front/back office in ambito cimiteriale, compilazione e conservazione dei registri e della documentazione attinente i servizi di sepoltura;
- pulizie aree esterne cimiteriali e degli edifici, cappelle, celle mortuarie e pertinenze varie;
- piccole manutenzioni di manufatti (imbiancature, riprese degli intonaci, piccole verniciature) ed impiantistiche;
- sepolture (inumazioni e tumulazioni);
- interventi massivi di esumazioni ed estumulazioni;
- manutenzione delle aree verdi: sfalci, diserbi, potature, abbattimenti;
- presa in carico salme e movimentazione delle stesse all'interno delle strutture ospedaliere/obitoriali;
- presidio celle mortuarie e assistenza durante attività necroscopiche;
- tanatoprassi e tanatoestetica;
- pulizie strutture obitoriali;
- trasporti salme con furgoni attrezzati.

SERVIZI LOGISTICA E FACCHINAGGIO

ARTCO SERVIZI COOP effettua servizi di logistica e facchinaggio c/o imprese che sono alla ricerca di un supporto professionale per la spedizione, movimentazione e gestione interna ed esterna di merci e materiali, sia manuale che con mezzi meccanici. Nello specifico le attività riguardano:

- carico scarico merci;
- movimentazione e gestione interna dei materiali;
- imballaggio dei prodotti;
- selezione, prelievo, raggruppamento, imballo e spedizione di materiali a magazzino;
- servizi di fattorinaggio;
- veicolazione pasti c/o domicilio dell'utente;
- sgomberi e traslochi.

ATTIVITA' DI MANUTENZIONE AREE VERDI

Le attività di manutenzione del verde vengono svolte per committenti privati e pubblici eseguendo interventi di sistemazione giardini privati e condominiali, manutenzione parchi, gestione di aree verdi pubbliche.
In particolare vengono svolti i seguenti servizi:

- sfalcio del tappeto erboso;
- potature stagionali siepi e fusti arborei anche con l'ausilio di piattaforme aeree;
- abbattimento alberi anche di alto fusto;
- raccolta e pulizia foglie;
- cura e pulizia vialetti, bordi strada e perimetri esterni;
- pulizia caditoie e griglie;

SERVIZI DI CUSTODIA E PORTIERATO

ARTCO SERVIZI COOP effettua servizi di custodia e portierato con lo scopo di "sorvegliare" che tutte le attività che avvengono all'interno degli edifici avvengano nel modo previsto e che venga salvaguardato il patrimonio aziendale. Nello specifico rientrano nel servizio le seguenti attività:

- custodia;
- sorveglianza;
- vigilanza non armata;
- cura di beni immobili e mobili.

Il presente documento, di esclusiva proprietà della ARTCO SERVIZI COOP, è emesso in forma riservata e non può essere riprodotto, usato o divulgato, interamente o in parte, al di fuori dello scopo per cui è fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta della Società medesima.

LAVORI DI PUBBLICA UTILITÀ: ATTIVITÀ DI INSERIMENTO LAVORATIVO DI SOGGETTI BENEFICIARI IN STATO DI DISOCCUPAZIONE

Nell'ambito dei progetti Lavori di Pubblica Utilità, finalizzati all'inserimento lavorativo di personale svantaggiato, ARTCO SERVIZI COOP svolge il ruolo di soggetto attuatore avente il compito di assumere presso la propria struttura organizzativa i soggetti beneficiari che successivamente vengono inseriti nell'organizzazione del Soggetto Proponente (amministrazioni pubbliche della Regione Friuli Venezia Giulia). Tali soggetti, affiancati da tutor aziendali, andranno a svolgere una serie di attività di carattere temporaneo in progetti territoriali che hanno per oggetto lo svolgimento di attività lavorative di pubblica utilità e di interesse generale. Tali iniziative sono caratterizzate dalla straordinarietà, occasionalità e temporaneità e non rientranti nell'ordinaria attività amministrativa della Pubblica Amministrazione.

I settori di intervento sono:

Si tratta di attività, puntualmente definite in specifici avvisi pubblicati dall'Amministrazione regionale FVG al fine di sostenere l'inserimento lavorativo a tempo determinato di soggetti svantaggiati residenti nel territorio regionale. Tali attività sono caratterizzate dalla straordinarietà, occasionalità e temporaneità e non rientranti nelle ordinarie attività individuate dalle Amministrazioni pubbliche. Gli ambiti tipici di intervento sono:

- valorizzazione di beni culturali e artistici anche mediante l'attività di salvaguardia, promozione, allestimento e custodia di mostre, musei e biblioteche;
- custodia e vigilanza finalizzati a migliorare la fruibilità degli impianti sportivi, centri sociali, educativi o culturali gestiti dalle Amministrazioni pubbliche;
- attività ausiliarie di tipo sociale a carattere temporaneo

All'interno del progetto agiscono i seguenti soggetti:

- Soggetti Proponenti, ovvero le PA aventi sede all'interno del territorio della Regione FVG che predispongono il progetto, lo sottopongono alla valutazione della Amministrazione regionale ed in caso di aggiudicazione, ospitano il progetto.
- Soggetti Attuatori, ovvero le imprese come ARTCO SERVIZI COOP che vengono individuati dal Soggetto Proponente a seguito di avviso pubblico, così come previsto dalla normativa europea sulla gestione del FSE, che contenga criteri selettivi individuati da ciascun soggetto proponente basati sui principi europei di trasparenza, parità di trattamento e non discriminazione.
- Destinatari delle operazioni, ovvero i soggetti in stato di svantaggio occupazionale e in possesso di determinate caratteristiche personali individuate dai bandi.

Centri per l'impiego ovvero la struttura preposta alla selezione dei destinatari delle operazioni in base ad una graduatoria definita, prioritariamente a livello comunale, che tiene conto di una serie di criteri predefiniti.

0.2 RISK-BASED THINKING

L'effetto dell'incertezza di un determinato risultato ed il concetto di risk-based thinking, è considerato nel Sistema di Gestione per la Qualità dell'azienda.

L'azienda considera tale concetto implicito e lo incorpora nei requisiti per stabilire, implementare, mantenere e migliorare continuamente il Sistema di Gestione per la Qualità.

L'azienda adotta una metodologia per l'adozione dell'approccio risk-based thinking basata 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 l'azienda "Risk-based thinking" significa considerare il rischio qualitativamente e dipendente dal contesto qualitativo dell'azienda.

Sono definiti il rigore ed il grado di formalità necessario per pianificare e controllare il Sistema di Gestione per la Qualità, così come i suoi processi e attività.

L'azienda avendo adottato altri sistemi di gestione, deve rispettare molti requisiti previsti dalle normative in ambito di sicurezza del lavoro e prevenzione ambientale.

Il presente documento, di esclusiva proprietà della ARTCO SERVIZI COOP, è emesso in forma riservata e non può essere riprodotto, usato o divulgato, interamente o in parte, al di fuori dello scopo per cui è fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta della Società medesima.

Per tale motivo la Direzione ha stabilito di integrare le attività cogenti relative alla sicurezza ed all'ambiente nei processi controllati dal presente Sistema di Gestione considerando i seguenti requisiti:

- *Contesto aziendale*
- *Direzione, politica e responsabilità*
- *Processi per pianificare e considerare rischi ed opportunità*
- *Processi relativi a clienti, prodotti e servizi*
- *Processi di valutazione delle prestazioni*
- *Processi per il miglioramento*

1. SCOPO

Il Manuale del Sistema di Gestione Integrato è il documento che descrive in sintesi le modalità utilizzate dalla Cooperativa per garantire uno standard gestionale e produttivo in sintonia con la Politica *integrata* dell'Organizzazione e dei principi espressi all'interno delle Norme cui l'intero Sistema si conforma.
Il presente manuale viene utilizzato con i seguenti scopi:

- Nel rispetto dei requisiti cogenti applicabili, soddisfare pienamente e costantemente, le esigenze del cliente e delle parti interessate tramite l'applicazione efficace dei processi aziendali per il miglioramento continuo;
- garantire alle generazioni future un patrimonio ambientale integro, attraverso il risparmio e il rinnovo delle risorse, e la prevenzione dell'inquinamento;
- raggiungere e a dimostrare un buon livello di prestazione ambientale, tenendo sotto controllo gli impatti sull'ambiente delle proprie attività, prodotti e servizi, coerentemente con la propria politica ambientale e con i propri obiettivi ambientali;
- garantire a quanti lavorano per l'azienda o per suo conto livelli sempre maggiori di tutela della salute e della sicurezza sul lavoro, impegnandosi nella prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali;
- assicurare l'eticità della propria filiera produttiva per garantire il rispetto dei diritti umani, dei diritti dei lavoratori, la tutela contro lo sfruttamento dei minori e le garanzie di sicurezza e salubrità sul posto di lavoro.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Il presente **Manuale** ed il **Sistema di Gestione Integrato** introdotti ed in uso in ARTCO SERVIZI COOP soddisfano i requisiti delle seguenti norme:

- UNI EN ISO 9001:2015 "Sistemi di Gestione per la Qualità - Requisiti"
- UNI EN ISO 14001:2015 "Sistemi di Gestione Ambientale - Requisiti e guida per l'uso"
- UNI ISO 45001:2018 "Sistemi di Gestione per la Sicurezza e la Salute dei Lavoratori"

Costituiscono riferimento per il Sistema di Gestione descritto nel presente Manuale le seguenti norme:

- ISO 9000:2015 "Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e terminologia"
- ISO 9004:2009 "Gestire un'organizzazione per il successo durevole - L'approccio della gestione per la qualità"
- ISO 22000:2018 "Sistemi di Gestione della Sicurezza Alimentare"
- ISO 14004:2016 "Sistemi di gestione ambientale - Linee guida generali per l'implementazione"
- Linee guida UNI INAIL "Linee Guida per un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro (SGSL)"
- UNI EN ISO 19011:2018 "Linee guida per audit di sistemi di gestione"
- UNI ISO 31000:2018 "Gestione del rischio - Linee guida"

Il presente documento, di esclusiva proprietà della ARTCO SERVIZI COOP, è emesso in forma riservata e non può essere riprodotto, usato o divulgato, interamente o in parte, al di fuori dello scopo per cui è fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta della Società medesima.

- D.Lgs. 81/2008 “Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro”
- D.Lgs. 152/2006 “Norme in materia ambientale”
- D.Lgs. 231/2001 "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300"
- D.Lgs. 50/2016 “Codice dei contratti pubblici”
- REGOLAMENTO (UE) 2016/679 “Protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati”
- Codice Civile
- Codice Penale

Il SGI di ARTCO SERVIZI COOP fa inoltre riferimento a tutte le norme comunitarie, nazionali e regionali applicabili alle proprie attività e agli altri requisiti cogenti, come le autorizzazioni amministrative all’esercizio dell’attività. Le modalità di accesso e di aggiornamento delle norme applicabili sono descritte nella procedura P03 Prescrizioni legali.
Essendo ARTCO SERVIZI COOP dotata del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001, il Sistema di Gestione Integrato e il MOGC sono reciprocamente integrati in particolare per quanto concerne le procedure operative relative alla prevenzione dei reati in materia di SSL e quelli in materia Ambientale.

Il presente documento, di esclusiva proprietà della ARTCO SERVIZI COOP, è emesso in forma riservata e non può essere riprodotto, usato o divulgato, interamente o in parte, al di fuori dello scopo per cui è fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta della Società medesima.

3. TERMINI E DEFINIZIONI

Nel presente Manuale della Qualità si applicano i termini e le definizioni contenuti nelle norme UNI EN ISO 9000:2015, UNI EN ISO 14001:2015, UNI ISO 45001:2018.

3.1 ABBREVIAZIONI E NOTE ALLA CONSULTAZIONE

Nel manuale, nelle procedure a esso collegate e negli altri documenti del Sistema di Gestione Integrato vengono spesso utilizzate abbreviazioni per rendere più scorrevole la descrizione degli elementi e dei processi.

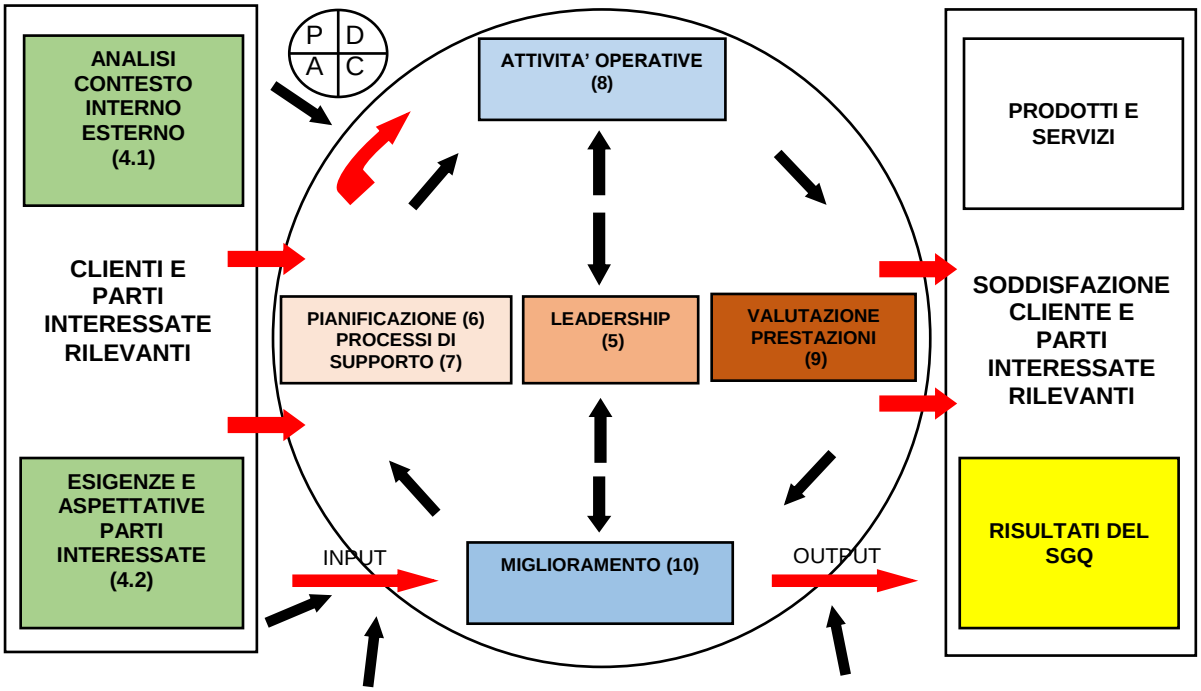
MI	MANUALE INTEGRATO	**ALL**	ALLEGATO AL MANUALE
P	PROCEDURA	**IO**	ISTRUZIONE OPERATIVA
M	MODULO	**SI**	SISTEMA INTEGRATO
AC	AZIONE CORRETTIVA	**NC**	NON CONFORMITA'
SGI	SISTEMA GESTIONE INTEGRATO	**AP**	AZIONE PREVENTIVA
DG	DIREZIONE GENERALE	**CDA**	CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
PR	PRESIDENTE	**RS**	RESPONSABILE DELLA SICUREZZA AZIENDALE
RSGI	RESPONSABILE SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	**RSPP**	RESP SERVIZIO PREVENZIONE PROTEZIONE
RLS	RAPPRESENTANTE LAVORATORI PER LA SICUREZZA	**MC**	MEDICO COMPETENTE
CC	CAPO CANTIERE		
RST	RESPONSABILE SERVIZI TECNICI	**RFC**	RESPONSABILE FINANZA E CONTROLLO
RSP	RESPONSABILE SETTORE PULIZIE	**RRU**	RESPONSABILE RISORSE UMANE
RSA	RESPONSABILE SETTORE AMBIENTE	**RSC**	RESPONSABILE SETTORE CIMITERI
RST	RESPONSABILE SETTORE TRASCRIZIONI	**RSL**	RESPONSABILE SETTORE LOGISTICA
RSR	RESPONSABILE SETTORE RISTORAZIONE	**RSV**	RESPONSABILE SETTORE VERDE
RAC	RESPONSABILE ACQUISTI	**RS**	RESPONSABILE SETTORE
UAC	UFFICIO ACQUISTI	**UP**	UFFICIO PAGHE
OP	OPERATORE	**MG**	MAGAZZINO
ROA	RESPONSABILE OPERATIVO AREA	**AMG**	ADDETTO MAGAZZINO
RA	RESPONSABILE AMMINISTRATIVO	**UA**	UFFICIO AMBIENTE

4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE E LA SICUREZZA

Il presente documento, di esclusiva proprietà della ARTCO SERVIZI COOP, è emesso in forma riservata e non può essere riprodotto, usato o divulgato, interamente o in parte, al di fuori dello scopo per cui è fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta della Società medesima.

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

Di seguito l'approccio al miglioramento continuo di ARTCO SERVIZI COOP:



4.1 INDIVIDUAZIONE DEL CONTESTO INTERNO ED ESTERNO

La Direzione di ARTCO SERVIZI COOP, per i suoi obiettivi e strategie, è impegnata a realizzare e a mantenere aggiornato un documento di analisi del contesto organizzativo all'interno del quale si sono analizzati i fattori interni ed esterni rilevanti per le finalità e gli indirizzi strategici aziendali e i principali rischi

Il presente documento, di esclusiva proprietà della ARTCO SERVIZI COOP, è emesso in forma riservata e non può essere riprodotto, usato o divulgato, interamente o in parte, al di fuori dello scopo per cui è fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta della Società medesima.

connessi alle proprie attività, individuando altresì tutte le possibili soluzioni atte a garantire la continuità del servizio pubblico essenziale ("business continuity"), la riduzione degli impatti ambientali, più elevato standard di salute e sicurezza dei lavoratori. Tale analisi è stata effettuata tenendo in considerazione fattori quali:

- - Ambientali
- - Legali
- - Competitivi
- - Culturali
- - Sociali
- - Economici (Internazionale, Nazionale, Locale)
- - Territoriali

4.2 ESIGENZE ED ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE RILEVANTI

La Direzione di ARTCO SERVIZI COOP si è impegnata a documentare l'analisi delle parti interessate rilevanti per l'azienda stessa (partner, clienti, fornitori, cittadini, etc.) e delle loro aspettative in relazione al sistema di gestione integrato, al fine di garantire con regolarità prodotti e servizi che soddisfino i requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili e che accrescano la soddisfazione del cliente.
Il SGI è, per ARTCO SERVIZI COOP, lo strumento per identificare e soddisfare gli interessi delle parti terze.
Queste esigenze vengono convertite nei requisiti del Sistema per mezzo di procedure operative e/o interventi tecnologici.
Questo risultato viene raggiunto attraverso:

- la valutazione diretta, attraverso indagini, delle aspettative delle parti interessate (interne ed esterne all'organizzazione) e del loro grado di soddisfazione (par. 8.1.1);
- l'identificazione e la verifica del rispetto di tutte le prescrizioni tecnico-normative (par. 5.2.1) in materia di qualità dei prodotti/servizi forniti, "compatibilità ambientale" dei consumi di risorse e delle emissioni, sicurezza sui luoghi di lavoro;
- la valutazione indiretta del livello di qualità delle prestazioni erogate, degli impatti ambientali generati e dei rischi per la salute ai quali vengono esposti i lavoratori (par. 5.2.3).

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

4.3 DETERMINAZIONE DEL CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Il campo di applicazione del Sistema di Gestione è il seguente:
"Progettazione ed erogazione di servizi di pulizia e sanificazione di edifici civili, industriali, strutture sanitarie e in ambito navale; gestione cimiteriale e celle mortuarie; custodia e sorveglianza; manutenzione del verde; logistica; spazzamento strade; gestione centri di raccolta rifiuti; trasporto rifiuti pericolosi e non pericolosi; stoccaggio di rifiuti non pericolosi derivati da attività di spazzamento strade. Intermediazione e commercio senza detenzione di rifiuti pericolosi e non pericolosi. Servizi complementari di piccola e minuta manutenzione. Gestione di progetti per l'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati a lavori di pubblica utilità ".
Mancata Applicazione: non si ritiene di escludere alcun punto delle norme di cui al capitolo 2 del presente manuale.

4.4 SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO E RELATIVI PROCESSI

4.4.1 APPROCCIO PER PROCESSI

Questo Manuale descrive come ARTCO SERVIZI COOP si è organizzata e attrezzata per realizzare la propria mission aziendale e soddisfare le aspettative dei propri Clienti, Dipendenti e Stakeholder all'interno di un più ampio programma di salvaguardia ambientale.
Il presente Manuale ed il "Sistema di Gestione Integrato" ivi descritto, sono sviluppati, attuati e migliorati, come suggerito dalle pertinenti *Norme di riferimento UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, UNI ISO 45001:2018,* applicando l'**approccio per processi**, ovvero la visione dell'organizzazione come un insieme di

Il presente documento, di esclusiva proprietà della ARTCO SERVIZI COOP, è emesso in forma riservata e non può essere riprodotto, usato o divulgato, interamente o in parte, al di fuori dello scopo per cui è fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta della Società medesima.

attività collegate tra loro, ognuna delle quali riconducibile a uno specifico processo. Lo scopo di tale segmentazione ideale della struttura funzionale dell'azienda è quello di monitorare e migliorare con livelli di dettaglio e di efficacia crescenti tutte le attività in essere.
I processi aziendali sono individuati e gestiti nelle numerose attività collegate tra loro.
Tale approccio sottolinea l'importanza:

- della comprensione dei requisiti e della loro osservanza,
- dell'esigenza di valutare i processi in termini di valore aggiunto per la Cooperativa e insieme per i dipendenti, i soci lavoratori e tutta la comunità interessata dalla presenza della struttura,
- del conseguimento di risultati relativi alle prestazioni in termini di impatto ambientale, di sicurezza nello svolgimento delle ordinarie mansioni lavorative e all'efficacia dei processi,
- del miglioramento continuo dei processi sulla base di misurazioni oggettive.

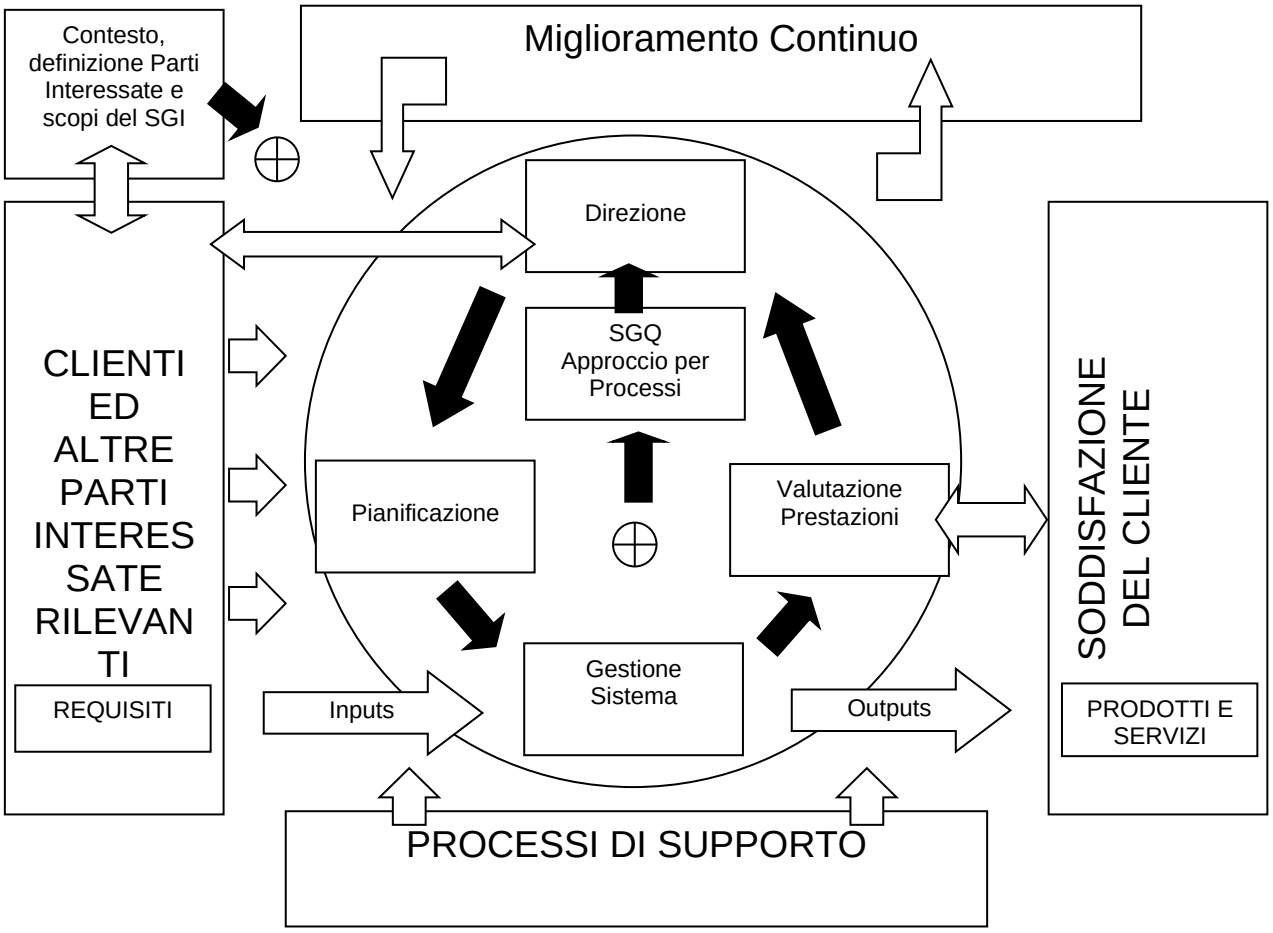
La figura successiva illustra il modello di "Sistema di Gestione Integrato" basato sull'approccio per processi attivo in ARTCO SERVIZI COOP ed evidenzia i collegamenti tra processi presentati nel presente Manuale. Tale figura mostra che i Clienti, Dipendenti, Ambiente e la più ampia cerchia di Stakeholder svolgono un ruolo importante nella definizione di cautele, esigenze, richieste e requisiti come elementi di ingresso.
Il monitoraggio del grado di soddisfazione di tutti i "portatori di interesse" sopra richiamati richiede la valutazione delle informazioni che tali gruppi hanno sulla misura in cui ARTCO SERVIZI COOP abbia considerato ed esaudito le pertinenti e specifiche aspettative.
La gestione per processi assicura quindi:

- *comprendere e soddisfare costantemente i requisiti;*
- *considerare i processi in termini di valore aggiunto;*
- *il raggiungimento di prestazioni efficaci dei processi;*
- *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.
Il modello mostrato nelle figure seguenti richiama il meccanismo di gestione dei processi:
ARTCO SERVIZI COOP ha identificato i processi interessati dal SGI distinguendo tra processi primari e di supporto. Tali processi si definiscono nel seguente modo:

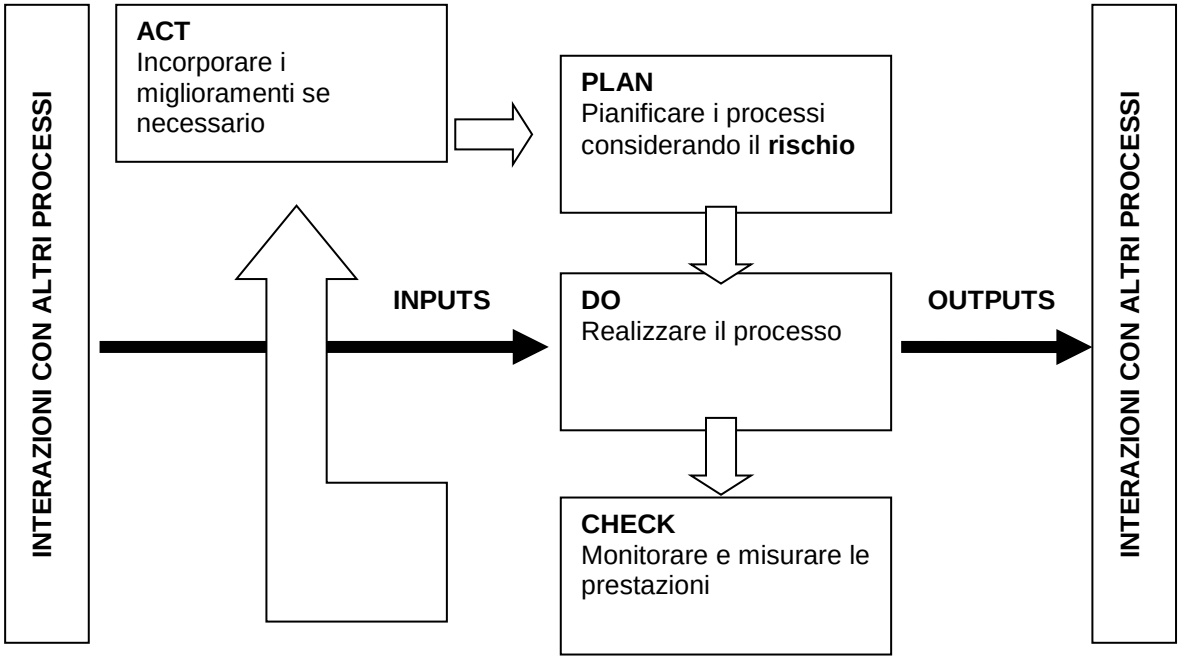
- Processi primari: creano direttamente un valore riconosciuto dal Cliente esterno e le loro prestazioni operative (prestazioni, costi, qualità, tempi, ecc.) ne influenzano direttamente la soddisfazione
- Processi di supporto: necessari alla gestione dei processi primari, ma non creano di per sé un valore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

Il presente documento, di esclusiva proprietà della ARTCO SERVIZI COOP, è emesso in forma riservata e non può essere riprodotto, usato o divulgato, interamente o in parte, al di fuori dello scopo per cui è fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta della Società medesima.



4.4.2 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:



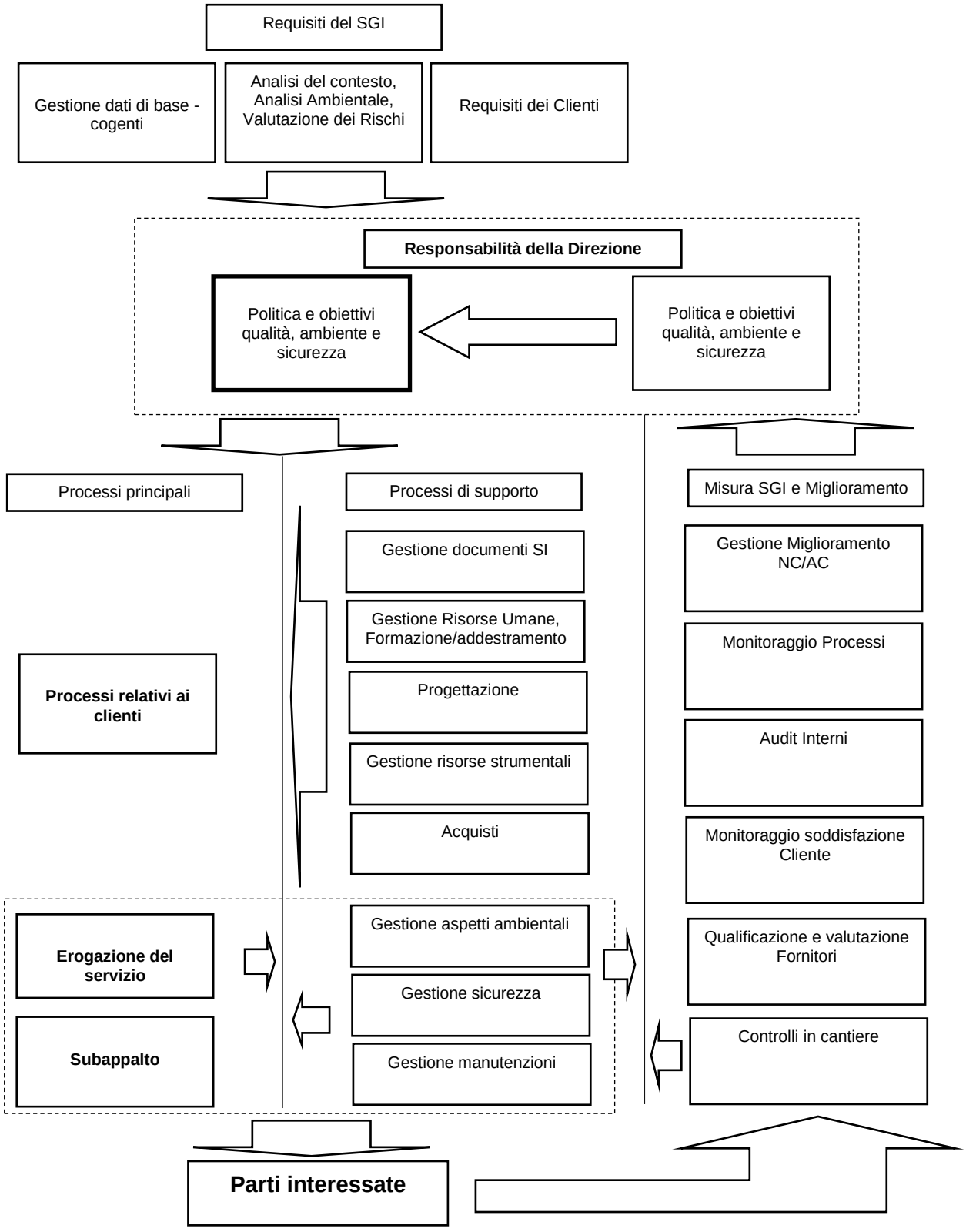
Il presente documento, di esclusiva proprietà della ARTCO SERVIZI COOP, è emesso in forma riservata e non può essere riprodotto, usato o divulgato, interamente o in parte, al di fuori dello scopo per cui è fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta della Società medesima.

4.4.3 DEFINIZIONE DELL'INTERAZIONE TRA I PROCESSI

Di seguito vengono elencati i processi gestiti all'interno del Sistema di Gestione Integrato di ARTCO SERVIZI COOP:

- Processi Primari:
  - Responsabilità della Direzione
  - Processo relativo al Cliente
  - Erogazione del servizio
  - Subappalto
- Processi di supporto:
  - Gestione documenti SI
  - Gestione RU, Formazione/Addestramento
  - Progettazione
  - Gestione risorse strumentali
  - Acquisti
  - Gestione aspetti ambientali
  - Gestione sicurezza sul lavoro
  - Gestione manutenzioni
  - Gestione miglioramento NC/AC
  - Monitoraggio Processi
  - Audit Interni
  - Monitoraggio Soddisfazione del Cliente
  - Qualificazione e valutazione dei Fornitori
  - Controlli in cantiere

Il presente documento, di esclusiva proprietà della ARTCO SERVIZI COOP, è emesso in forma riservata e non può essere riprodotto, usato o divulgato, interamente o in parte, al di fuori dello scopo per cui è fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta della Società medesima.



Il presente documento, di esclusiva proprietà della ARTCO SERVIZI COOP, è emesso in forma riservata e non può essere riprodotto, usato o divulgato, interamente o in parte, al di fuori dello scopo per cui è fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta della Società medesima.

5. LEADEERSHIP

5.1 LEADERSHIP E IMPEGNO

Il Rappresentante della Direzione / Datore di Lavoro dimostra la propria leadership e impegno nei riguardi del Sistema di Gestione:

- assumendosi la responsabilità dell'efficacia del Sistema di Gestione;
- assicurando che siano stabiliti la politica e gli obiettivi relativi al Sistema di Gestione, compatibili con il contesto e con gli indirizzi strategici dell'Organizzazione;
- assicurando l'integrazione dei requisiti del Sistema di Gestione nei processi di business dell'Organizzazione;
- promuovendo l'utilizzo dell'approccio per processi e del risk-based thinking;
- assicurando la disponibilità delle risorse necessarie al Sistema di Gestione, sia umane che strumentali;
- comunicando l'importanza di una gestione efficace, e della conformità ai requisiti del Sistema di Gestione;
- assicurando che il Sistema di Gestione consegua i risultati attesi;
- facendo partecipare attivamente, guidando e sostenendo le persone affinché contribuiscano all'efficacia del Sistema di Gestione;
- promuovendo il miglioramento;
- fornendo sostegno agli altri pertinenti ruoli gestionali per dimostrare la loro leadership, come essa si applica alle rispettive aree di responsabilità.
- L'impegno della Direzione nel mantenimento e miglioramento del proprio Sistema di Gestione Integrato si concretizza lungo diversi approcci.
- Innanzitutto la Direzione Generale redige e approva una Politica aziendale capace di ispirare tutte le scelte future di carattere strategico e gestionale, assicurata la conformità agli obblighi di legge e dispone e coordina le risorse necessarie ad attuare:
- una pianificazione di tutte le attività che vengono svolte;
- un sistematico e costante monitoraggio dei processi caratteristici dell'organizzazione;
- un'analisi periodica dei dati emergenti dal controllo e dalla verifica attuata sui processi;
- un riesame almeno annuale di tutte le attività realizzate da ARTCO SERVIZI COOP

A seguito del riesame annuale viene redatto un programma e degli obiettivi per ciascuno degli argomenti trattati dai quattro Sistemi di Gestione di riferimento.

I dati che emergono dal riesame sono pubblicati e resi noti a tutti i gruppi di portatori di interessi che abitualmente – direttamente o indirettamente – interagiscono con l'Organizzazione.

5.1.1 RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE, DATORE DI LAVORO

Al fine di assicurare che sia predisposto, attuato e mantenuto aggiornato un Sistema di Gestione Integrato conforme alle norme *UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015* e *UNI ISO 45001:2018*, la Direzione ha ritenuto *di mantenere* un responsabile del sistema (RSI) ed un Rappresentante della Direzione in modo da garantire:

- che tutti i processi necessari per il sistema di gestione integrata siano predisposti, attuati e mantenuti aggiornati;
- il puntuale recepimento delle informazioni/dati sulle prestazioni del sistema di gestione integrata e sulle esigenze di miglioramento;
- consapevolezza da parte di tutto il personale impiegato nell'erogazione dei servizi dei requisiti e delle aspettative espresse da Cliente, Ambiente, Lavoratori e Stakeholder.

E per accertare che tutti i dipendenti dell'Organizzazione:

- abbiano compreso l'importanza e perseguano continuamente la soddisfazione del Cliente e la riduzione dell'impatto ambientale associato alle attività svolte;
- abbiano la possibilità e di gestire correttamente e in sicurezza le proprie mansioni lavorative;
- evidenzino immediatamente eventuali non conformità e riferiscano sull'andamento della loro risoluzione (per quanto di loro pertinenza).

5.1.2 FOCALIZZAZIONE SUL CLIENTE

La Direzione Aziendale esercita leadership e impegno riguardo alla focalizzazione sul cliente, assicurando che:

Il presente documento, di esclusiva proprietà della ARTCO SERVIZI COOP, è emesso in forma riservata e non può essere riprodotto, usato o divulgato, interamente o in parte, al di fuori dello scopo per cui è fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta della Società medesima.

- siano determinati, compresi e soddisfatti con regolarità i requisiti del Cliente e i requisiti cogenti applicabili;
- siano determinati e affrontati i rischi e le opportunità che possono influenzare la conformità dei prodotti e servizi e la capacità di accrescere la soddisfazione del Cliente;
- sia mantenuta la focalizzazione sull'aumento della soddisfazione del Cliente.

L'attenzione focalizzata al Cliente ed al suo grado di soddisfazione costituisce una delle componenti principali per l'organizzazione dei processi della società e per la strutturazione ed attuazione del Sistema di Gestione nonché, una parte dell'impegno del Rappresentante della Direzione per la definizione della Politica e degli Obiettivi Aziendali.
In particolare, l'attenzione verso la soddisfazione del Cliente trova sistematico riscontro rispettivamente nella preventiva determinazione e nel riesame dei requisiti relativi al prodotto in fase precontrattuale, contrattuale e post contrattuale (nel caso di modifiche) e nel monitoraggio continuo delle informazioni relative alla percezione del Cliente sulla soddisfazione dei propri requisiti da parte della società nel corso di realizzazione e sviluppo dei prodotti, servizi e delle prestazioni e successivamente alla consegna definitiva degli stessi.

5.2 LA POLITICA INTEGRATA QAS DELLA ARTCO SERVIZI COOP

Nella Politica la Direzione dichiara in primo luogo il proprio impegno a mantenere conforme la struttura aziendale, i metodi di lavoro e le infrastrutture a tutti gli obblighi di natura legislativa cui l'Organizzazione è tenuta ad adempiere.
La Direzione ha stabilito una Politica Integrata Qualità, Ambiente sicurezza che:

- *è appropriata agli scopi ed al contesto dell'azienda,*
- *fornisce un quadro di riferimento per stabilire e riesaminare gli obiettivi per la qualità, l'ambiente e la sicurezza,*
- *include l'impegno a soddisfare i requisiti applicabili.*

La politica per il Sistema di Gestione Integrato *QAS* è definita in modo appropriato agli obiettivi e agli scopi dell'Organizzazione. Essa rappresenta il motore del sistema integrato e ne prevede il rispetto dei requisiti e il miglioramento continuo, realizzato anche attraverso il riesame della politica stessa che deve sempre risultare idonea a svolgere la sua azione trainante. Le dichiarazioni contenute nella politica rappresentano inoltre il punto di riferimento per la definizione e il riesame degli obiettivi verso cui fare convergere le risorse dell'Organizzazione ed è anche a questo scopo che la si comunica a tutta l'Organizzazione e ai propri principali interlocutori, in modo tale che sia compresa e condivisa.
La politica fondamentale dell'Organizzazione è erogare i servizi richiesti dal Cliente nel pieno rispetto dell'Ambiente, di tutte le leggi, norme vigenti e dei requisiti contrattuali, fornendo soluzioni tecnicamente ed economicamente adeguate e, ove possibile, ecologicamente compatibili; soluzioni dunque che non solo rispettino i vincoli normativi e contrattuali ma che, all'interno di tali vincoli, rendano massimo il rapporto tra benefici complessivi resi e costi complessivi richiesti / inquinamento prodotto. Parallelamente è convinzione di ARTCO SERVIZI COOP che tutte le attività di erogazione del servizio debbano essere svolte in condizioni tali da minimizzare eventuali pericoli per la sicurezza e salute dei lavoratori, i quali devono essere tutelati anche sotto il profilo umano e di uguaglianza dei diritti.
La Politica dell'Organizzazione viene diffusa presso i principali Fornitori, affinché questi siano portati a conoscenza dell'impegno ambientale e sociale che connota l'agire dell'Organizzazione e, almeno per le attività svolte per conto o su richiesta della Cooperativa, si spingano ad adeguarsi verso condotte ecologicamente e socialmente ineccepibili.

Riferimenti

- ALLEGATO A "POLITICA INTEGRATA QAS"

5.3 RUOLI, RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ DELLE FUNZIONI INTERNE

I compiti, le responsabilità e l'autorità delle diverse funzioni inserite nella struttura organizzativa della società sono stati definiti ed assegnati dalla Direzione Aziendale, come riportato nel Mansionario Aziendale.
Ogni Responsabile funzionale ha inoltre il compito di:

- assicurare l'adozione sistematica del Manuale e delle Procedure in esso richiamate;

Il presente documento, di esclusiva proprietà della ARTCO SERVIZI COOP, è emesso in forma riservata e non può essere riprodotto, usato o divulgato, interamente o in parte, al di fuori dello scopo per cui è fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta della Società medesima.

- razionalizzare l'organizzazione, il flusso delle informazioni, dei materiali e delle fasi di lavoro nel proprio settore;
- programmare le rispettive attività coerentemente al concetto che, internamente all'Azienda, ogni funzione è cliente e fornitore di altre funzioni che stanno rispettivamente "a monte" ed "a valle" di essa;
- formare il Personale, per le specifiche competenze, in modo da migliorarne la professionalità e la capacità tecnica;
- monitorare costantemente le proprie attività al fine di poter garantire in ogni momento l'adeguatezza delle risorse umane e materiali impiegate.

Riferimenti

- ALLEGATO B "ORGANIGRAMMA AZIENDALE"

5.4 PARTECIPAZIONE, CONSULTAZIONE E RAPPRESENTANZA

Consapevoli dell'importanza della comunicazione fra le diverse aree operative della Società, al fine di garantire l'interazione e l'integrazione delle rispettive competenze ed esperienze, la Direzione Aziendale si interfacciano costantemente con i responsabili delle diverse funzioni e coinvolge gli stessi nelle decisioni e nella valutazione delle strategie da adottare nei rapporti con i Clienti e con i collaboratori e fornitori esterni.
Per garantire un corretto processo di comunicazione tra le diverse funzioni aziendali, sia verticale che orizzontale, l'Impresa ha definito e codificato, come illustrato nelle specifiche Procedure di riferimento, per i diversi processi aziendali, dei metodi di comunicazione, tra i quali:

- comunicazione documentale scritta: le comunicazioni che hanno influenza sul Sistema di Gestione vengono gestite per iscritto e comprendono, quando utile o necessario, l'uso della specifica modulistica;
- scambi di informazioni istituzionalizzati (riunioni e meeting verbalizzati, ecc.);
- altri tipi di comunicazioni anche non formalizzati (circolari cartacee od elettroniche, bacheche, suggerimenti, ecc.).

Di particolare importanza sono le informazioni che riguardano modifiche richieste dal Cliente, modifiche ai documenti del Sistema di Gestione Integrato e modifiche in ambito cogente, gestite in maniera formale e documentata.
L'Impresa, attraverso la stesura delle proprie Procedure, ha stabilito ed implementato modalità per la partecipazione dei lavoratori attraverso:

- il coinvolgimento nella messa a punto e nella revisione della Politica e degli Obiettivi Aziendali;
- la consultazione dove ci siano cambiamenti che influiscano sul Sistema di Gestione;
- rappresentanti in tema di sicurezza e salute del lavoro;
- il corretto coinvolgimento nell'identificazione dei pericoli, nella valutazione dei rischi e nella definizione dei controlli;
- il corretto coinvolgimento nell'indagine su incidenti.

I lavoratori sono informati circa le modalità di partecipazione, includendo chi è il loro rappresentante sugli argomenti pertinenti la salute e la sicurezza del lavoro.
L'Impresa assicura la consultazione delle pertinenti Parti Interessate esterne quando appropriato nell'ambito della salute e sicurezza sul lavoro nonché della tutela ambientale.

Riferimenti

- P03 "GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI E DEL PROTOCOLLO DELLA CORRISPONDENZA
- P07 "CONSULTAZIONE DEI LAVORATORI"
- P34 "GESTIONE DEGLI INFORTUNI, INCIDENTI, MANCATI INCIDENTI E COMPORTAMENTI PERICOLOSI"

6. PIANIFICAZIONE

La pianificazione del Sistema di Gestione viene attuata e documentata mediante:

- la definizione della Politica Integrata QAS e degli obiettivi aziendali;

Il presente documento, di esclusiva proprietà della ARTCO SERVIZI COOP, è emesso in forma riservata e non può essere riprodotto, usato o divulgato, interamente o in parte, al di fuori dello scopo per cui è fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta della Società medesima.

- una corretta pianificazione e documentazione delle attività e dei processi, attraverso il presente Manuale, le Procedure e le Istruzioni predisposte;
- la messa a disposizione delle risorse necessarie per il miglioramento del Sistema;
- l'attribuzione di specifiche responsabilità nell'ambito delle attività relative alla realizzazione e controllo dei processi aziendali;
- la pianificazione e l'esecuzione dei periodici Riesami del SGI da parte della Direzione, nonché degli Audit Interni;
- la pianificazione delle attività di costruzione e manutenzione, compresi i controlli da effettuare;
- la pianificazione, l'esecuzione, la registrazione e la verifica dell'efficacia delle attività di addestramento e formazione;
- la predisposizione di eventuali Piani di Commessa, se contrattualmente richiesto o ritenuto comunque utile, a causa della complessità o della atipicità della commessa.

In tal modo, oltre al raggiungimento degli obiettivi fissati, è possibile gestire e pianificare le modifiche da apportate al Sistema di Gestione, mantenendo continuamente la sua integrità ed efficienza.
I risultati e/o elementi in uscita della pianificazione possono comprendere:

- l'individuazione dei responsabili e delle risorse necessarie;
- i criteri ed i metodi per il raggiungimento degli obiettivi;
- i mezzi e gli strumenti per la misurazione delle prestazioni e la valutazione dei risultati;
- le esigenze di documentazione e di registrazione per dare evidenza dei risultati ottenuti.

6.1 AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI ED OPPORTUNITÀ

Nel pianificare il Sistema di Gestione, l'organizzazione ha considerato i fattori legati al contesto ed alle aspettative delle Parti Interessate e al Campo di applicazione (punto 4.3) e ha determinato i rischi e le opportunità che è necessario affrontare per:

- fornire assicurazione che il Sistema di Gestione Integrato e della Sicurezza Alimentare possa conseguire i risultati attesi;
- accrescere gli effetti desiderati;
- prevenire, o ridurre, gli effetti indesiderati;
- conseguire il miglioramento.

La Procedura P31" Valutazione Rischi e Opportunità" "stabilisce le responsabilità e le modalità per valutare i rischi aziendali ed individuare le opportunità, documentate nel modulo Valutazione Rischi ed Opportunità.
Il suddetto documento viene riesaminato ogni qual volta intervengano eventi che possano mutare il Contesto.
Comunque, il modulo Valutazione Rischi ed Opportunità viene riesaminato ed eventualmente riconfermato nel corso del sistematico Riesame della Direzione.
ARTCO SERVIZI COOP., attraverso il modulo Valutazione Rischi ed Opportunità, ha definito inoltre le azioni per affrontare i rischi individuati e le opportunità che eventualmente possono essersi generate. Nel suddetto modulo sono altresì pianificate le modalità per integrare e attuare le azioni con tutti gli altri processi previsti dal Sistema di Gestione Integrato e per la Sicurezza Alimentare, valutando l'efficacia di tali azioni. Le azioni intraprese, e descritte nel modulo Valutazione Rischi e Opportunità, sono proporzionate all'impatto sui requisiti di sicurezza alimentare, alla conformità dei prodotti e dei servizi alimentari, e alle esigenze delle parti interessate della catena alimentare.

Riferimenti

- P31" VALUTAZIONE RISCHI E OPPORTUNITÀ"

6.1.2. ASPETTI AMBIENTALI

L'individuazione degli aspetti ambientali viene condotta studiando il rapporto intercorrente tra l'Impresa e l'ambiente nel quale essa opera, inteso come il "contesto nel quale una organizzazione opera, comprendente l'aria, l'acqua, il terreno, le risorse naturali, la flora, la fauna, gli esseri umani e le loro interrelazioni".
È evidente che durante tale attività vengono prese in debita considerazione le prescrizioni provenienti da leggi cogenti e norme tecniche applicabili.

Il presente documento, di esclusiva proprietà della ARTCO SERVIZI COOP, è emesso in forma riservata e non può essere riprodotto, usato o divulgato, interamente o in parte, al di fuori dello scopo per cui è fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta della Società medesima.

L'Impresa può tenere adeguatamente sotto controllo gli aspetti ambientali diretti, mediante un complesso di processi di pianificazione, gestione delle risorse e sorveglianza, mentre per gli aspetti ambientali indiretti l'Impresa può esercitare una significativa influenza prevalentemente per quelli connessi con le attività esercitate in cantiere da Imprese appaltatrici e subappaltatrici alle quali sono affidate porzioni di opere contrattuali.
RSI collabora con il Datore di Lavoro per le attività di valutazione; alle fasi di elaborazione partecipano i Responsabili dei diversi processi aziendali
La Procedura P13 "Identificazione degli aspetti ambientali" definisce compiutamente, dal punto di vista metodologico, il processo di identificazione e valutazione della significatività degli aspetti ambientali e dei relativi documenti.

Riferimenti

- P13 "IDENTIFICAZIONE DEGLI ASPETTI AMBIENTALI"
- P 28 "PROTEZIONE SUOLO E SOTTOSUOLO"

6.1.3 RISCHI PER LA SICUREZZA E LA SALUTE

RSPP collabora con il Datore di Lavoro per le attività di valutazione. Alle fasi di elaborazione possono partecipare i Responsabili dei diversi processi aziendali. Nelle fasi di valutazione vengono interpellati RLS ed i lavoratori e viene coinvolto il Medico Competente, per le parti di competenza.
In base alla decisione del Datore di Lavoro, in collaborazione con RSPP, l'Impresa si può avvalere di Consulenti esterni qualificati per la predisposizione di valutazioni specifiche.
La Procedura P14 "Valutazione dei Rischi" definisce compiutamente, dal punto di vista metodologico, il processo di valutazione e la formalizzazione dei relativi documenti.
Il documento ufficiale, sottoscritto dal Datore di Lavoro, da RSPP e da MC, è sottoposto alla presa visione da parte di RLS; la versione in vigore del DVR è messa a disposizione del RLS e di tutto il personale che ne può prendere visione, in ogni momento lo desideri, presso l'ufficio Sistema Gestione Integrato.
La necessità di aggiornamento, completamento o revisione della valutazione dei rischi viene rilevata durante le attività di monitoraggio del Sistema e segnalata al Datore di Lavoro.
Le necessità di modifica della valutazione possono essere conseguenti anche alla verifica della conformità dell'azienda alla legislazione cogente in materia di sicurezza e salute sul lavoro, continuamente in evoluzione.
Dopo la decisione del Datore di Lavoro, viene avviata l'attività di aggiornamento della valutazione curata, per la parte di raccolta dati, redazione e indicazioni di massima, da RSPP e da suoi eventuali collaboratori, anche esterni in qualità di Consulenti, e dal Datore di Lavoro, per la parte decisionale della valutazione ed approvazione dei documenti.

Riferimenti

- P14 "VALUTAZIONE DEI RISCHI"

6.2 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE E LA SICUREZZA E PIANIFICAZIONE PER IL LORO RAGGIUNGIMENTO

La Direzione, in collaborazione con i Responsabili di processo, stabilisce annualmente degli obiettivi relativi alle funzioni, ai livelli e ai processi pertinenti e necessari per il corretto funzionamento del sistema di gestione. Gli obiettivi stabiliti sono coerenti con la politica per la qualità e la sicurezza alimentare, sono quantificati e misurabili, tenuto conto dei requisiti applicabili. Gli obiettivi sono pertinenti alla conformità dei prodotti e servizi e all'aumento della soddisfazione del cliente, e sono monitorati, comunicati e aggiornati secondo la necessità. Tutte le informazioni inerenti agli obiettivi sono contenute all'interno del documento Riesame della Direzione, in cui la Direzione pianifica anche cosa sarà fatto, quali saranno le risorse coinvolte, le responsabilità, le tempistiche entro cui verrà raggiunto l'obiettivo e le modalità con cui verranno valutati i risultati.

Riferimenti

- P41 "OBIETTIVI E PROGRAMMI".

6.2.1 OBBLIGHI DI CONFORMITÀ

Al fine di definire le responsabilità e le modalità per identificare, accedere e gestire le prescrizioni legali e di altro tipo sottoscritte dall'organizzazione che riguardano il contesto nel quale essa opera, inclusi quelli per la

Il presente documento, di esclusiva proprietà della ARTCO SERVIZI COOP, è emesso in forma riservata e non può essere riprodotto, usato o divulgato, interamente o in parte, al di fuori dello scopo per cui è fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta della Società medesima.

sicurezza, la salute sui luoghi di lavoro e l'ambiente, per determinare come tali prescrizioni si applicano alle attività aziendali, è stata predisposta la Procedura P02 "Prescrizioni Legali".
RSI e RSPP acquisiscono i nuovi testi (norme, leggi, regolamenti, Decreti Ministeriali, ecc.) di riferimento, effettuando una ricerca tramite Internet, consultando banche dati, associazioni di categoria, organi di stampa ed Enti specializzati.
RSI e RSPP, in collaborazione con le altre funzioni aziendali coinvolte nella nuova normativa, esaminano quindi accuratamente le prescrizioni in essa contenute e valutano come tali prescrizioni si applicano alle attività aziendali, ai rischi per la conformità, la sicurezza e la salute del lavoro, agli aspetti ed agli impatti ambientali, in particolare relativamente al grado di rispetto delle stesse da parte dell'Impresa ed alle scadenze di eventuale adeguamento.

Riferimenti

- P02 "PRESCRIZIONI LEGALI".

6.3 PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE

Annualmente, o ogni qualvolta se ne ravveda la necessità, la Direzione provvede a definire i requisiti per assicurare che i cambiamenti che sono necessari per il Sistema di Gestione siano pianificati, siano considerate le possibili conseguenze e sia assicurata la disponibilità di risorse e la definizione di ruoli e responsabilità.
Tali considerazioni vengono documentate mediante Azioni di Miglioramento, all'interno del Riesame della Direzione.
Possono rendersi necessarie modifiche del Sistema di Gestione nel caso, ad esempio, di mutamento del contesto o del mercato, delle aspettative delle Parti Interessate, acquisizione o cessione di rami d'azienda, introduzione di nuovi servizi, ecc.

7. SUPPORTO

7.1 RISORSE

7.1.1 GENERALITÀ

Al fine di perseguire le strategie di crescita e sviluppo dell'Organizzazione, incluso il rispetto della Politica, la Direzione definisce e mette a disposizione le risorse necessarie per l'istituzione, il mantenimento, l'aggiornamento e il continuo miglioramento del sistema di gestione qualità e sicurezza alimentare. La Direzione considera inoltre la capacità delle risorse interne esistenti e gli eventuali vincoli a cui possono essere soggette, e inoltre la necessità di risorse esterne.
Le risorse messe a disposizione dalla Direzione riguardano:

7.1.2 LE RISORSE UMANE

Personale adeguato in numero ed in preparazione per i particolari compiti assegnatigli, adeguatamente addestrato circa i comportamenti da assumere in caso di emergenza e reso consapevole dei propri diritti tutelati dalla politica aziendale e del proprio ruolo all'interno delle strutture funzionali dell'Organizzazione.

7.1.3 LE INFRASTRUTTURE

edifici e gli spazi di lavoro, strumenti di misura e attrezzature di processo, apparecchiature, risorse per il trasporto, tecnologie dell'informazione e comunicazione, metodi di manutenzione resi adatti a ridurre qualsiasi forma di impatto sulla qualità, sicurezza e sull'ambiente: inquinamento atmosferico e del sottosuolo, rumore, ecc.

7.1.4 L'AMBIENTE DI LAVORO

Predisposto in modo tale che risponda alle leggi applicabili, permetta lo svolgimento dei processi in condizioni di sicurezza, impattando in modo minimo sull'ambiente acustico, atmosferico e naturale circostante, e adeguato pertanto a soddisfare le parti interessate costituite da dipendenti, soci, comunità, imprese attigue. La direzione si impegna per gestire l'ambiente di lavoro necessario per conseguire la conformità dei prodotti e dei servizi. Sono considerate:

- L'ordine e la pulizia
- La sicurezza
- L'ambiente

Il presente documento, di esclusiva proprietà della ARTCO SERVIZI COOP, è emesso in forma riservata e non può essere riprodotto, usato o divulgato, interamente o in parte, al di fuori dello scopo per cui è fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta della Società medesima.

- Gli aspetti sociali
- Gli aspetti psicologici
- Gli aspetti fisici (rumore, temperatura, umidità, illuminazione, ecc)

- **Le informazioni:** intese come messa a disposizione dell'Organizzazione di adeguati mezzi o sistemi di comunicazione interni/esterni per fare in modo che le informazioni importanti per la qualità del servizio, siano rese disponibili in opportune fasi di processo e presso i luoghi di intervento, o, nell'impossibilità di depositare tali documento in luogo sicuro, all'interno dei mezzi di trasporto utilizzati per le trasferte. Le informazioni sono trasmesse su supporto informatico e cartaceo e la rete informatica locale ne favorisce aggiornamento e gestione.
- **I fornitori:** dal momento che svolgono un ruolo significativo nella determinazione della qualità finale del servizio erogato, in merito agli aspetti ambientali indiretti, devono risultare adeguati per assicurare la realizzazione di un servizio efficace e conforme ai requisiti richiesti, a quelli impliciti di settore e a quelli cogenti applicabili e nel rispetto della Politica trasmessa da Artco Servizi.
- **Le risorse finanziarie:** necessarie per il perseguimento degli obiettivi dell'Organizzazione.

Per ottenere quanto sopra esposto la Direzione prende in esame:

- le risorse materiali, quali attrezzature, strumentazioni e impianti;
- le risorse immateriali, quale il know-how adeguato per la realizzazione del servizio;
- le competenze delle risorse umane e le opportunità di miglioramento tramite adeguato addestramento/affiancamento;
- la disponibilità immediata delle risorse per "rispondere" ai vincoli imposti da emergenze o fattori contingenti.

7.1.5 RISORSE PER IL MONITORAGGIO

L' Organizzazione determina e mettere a disposizione le risorse necessarie per assicurare risultati validi e affidabili nel monitoraggio e misurazione, per verificare la conformità dei prodotti e servizi ai requisiti del Sistema di Gestione, assicurando che le risorse messe a disposizione:

a) siano adatte allo specifico tipo di attività di monitoraggio e misurazione da intraprendere;
b) siano manutenute al fine di assicurare la loro continua idoneità allo scopo.

Ove necessario vengono conservate appropriate informazioni documentate quale evidenza dell'idoneità allo scopo delle risorse per il monitoraggio e la misurazione.

Per alcuni processi nelle attività operative, è necessaria la valutazione della riferibilità delle misurazioni è un requisito. In questo caso, ARTCO SERVIZI COOP si premura di verificare che le apparecchiature di misura siano:

a) tarate e/o verificate a intervalli specificati o prima dell'utilizzo, a fronte di campioni di misura riferibili a campioni di riferimento internazionali o nazionali; qualora tali campioni non esistano, la base utilizzata per la taratura o verifica deve essere conservata come informazione documentata;
b) identificate affinché ne sia determinato lo stato;
c) salvaguardate da regolazioni, danni o deterioramenti che potrebbero invalidare il loro stato di taratura e i conseguenti risultati di misura.

Quando un'apparecchiatura di misura viene riscontrata non adatta all'utilizzo previsto, ARTCO SERVIZI COOP. determina se la validità dei risultati di misura precedenti sia stata influenzata negativamente e intraprendere azioni appropriate, per quanto necessario.

Riferimenti

-

7.1.6. CONOSCENZA ORGANIZZATIVA

L'organizzazione monitora costantemente i livelli di conoscenza necessari per supportare i propri processi e fornire alla Clientela i prodotti ed i servizi richiesti e ne garantisce il possesso attraverso:

- analizzare sistematicamente e compiutamente le informazioni in possesso;

Il presente documento, di esclusiva proprietà della ARTCO SERVIZI COOP, è emesso in forma riservata e non può essere riprodotto, usato o divulgato, interamente o in parte, al di fuori dello scopo per cui è fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta della Società medesima.

- far diventare informazioni documentate le registrazioni e i documenti che potrebbero tornare utili in futuro e aggiornarle;
- comunicare le informazioni agli stakeholder;
- trasformare le informazioni specifiche in conoscenza dell'organizzazione trasferendo le stesse all'interno della struttura aziendale, anche alle figure che non ne erano a conoscenza;
- sostenere la creazione di una conoscenza condivisa da tutta l'organizzazione.

Nel caso di processi che ARTCO SERVIZI COOP sia nelle condizioni di dover esternalizzare un processo che può influire sulla conformità del prodotto finale, essa garantisce il controllo di tali processi, identificando e documentando i controlli attraverso la documentazione propria del Sistema di Gestione Integrato. ARTCO SERVIZI COOP.:

a) stabilisce e applica criteri per la valutazione, la selezione, il monitoraggio delle prestazioni e la nuova valutazione dei fornitori esterni di processi, prodotti e/o servizi;
b) garantisce un'adeguata comunicazione dei requisiti al fornitore o ai fornitori esterni;
c) garantisce che i processi, i prodotti o i servizi forniti dall'esterno non influiscano negativamente sulla capacita dell'organizzazione di soddisfare in modo coerente i requisiti del Sistema Integrato;
d) conserva informazioni documentate su tali attività e sulle azioni necessarie a seguito delle valutazioni e delle rivalutazioni.

Riferimenti

- P26 VALUTAZIONE FORNITORI
- P27 GESTIONE DEL PROCESSO DI ACQUISTO

7.2 COMPETENZA, CONSAPEVOLEZZA E FORMAZIONE

L'Organizzazione:

- ha definito la competenza necessaria per il personale che svolge attività importanti per la qualità finale del servizio e per una corretta gestione degli aspetti ambientali durante l'erogazione dei servizi offerti;
- fornisce l'addestramento e la formazione necessarie a portare a conoscenza i lavoratori dei rischi e pericoli associati allo svolgimento delle proprie mansioni e all'utilizzo di specifici strumenti di lavoro;
- garantisce che il gruppo per la sicurezza alimentare disponga di una combinazione di conoscenze ed esperienze multidisciplinari nello sviluppo e nell'attuazione dell'Sistema di Gestione qualità e Sicurezza Alimentare. Ciò include, ma non e limitato a, prodotti, processi, attrezzature e rischi per la sicurezza alimentare dell'organizzazione che rientrano nell'ambito di applicazione del SI;
- spiega a tutti coloro che operano in ARTCO SERVIZI COOP l'importanza di adottare comportamenti responsabili all'interno, quanto all'esterno dell'Organizzazione;
- valuta l'efficacia della formazione erogata;
- conserva le registrazioni relative all'addestramento effettuato;
- *effettua il monitoraggio e la misurazione delle risorse a disposizione con informazioni documentate.*

Tutta la documentazione che attesta la formazione, la sensibilizzazione e l'addestramento del personale è conservata dall'ufficio personale o direttamente c/o il settore/Ufficio di riferimento

Nella pianificazione delle attività formative rivestono un ruolo fondamentale i seguenti punti:

- la sensibilizzazione, la motivazione e il coinvolgimento in materia ambientale di tutto il personale;
- le priorità formative rese necessarie dall'adeguamento dell'organizzazione a particolari disposizioni di legge, o dall'attivazione dell'Organizzazione ad entrare in nuove linee di mercato;
- l'inserimento di nuovi assunti/soci lavoratori;
- l'inserimento nell'Organigramma di nuove funzioni;
- la formazione/addestramento del personale che svolge attività che possono generare impatti ambientali significativi;
- la formazione/addestramento del personale in materia di sicurezza e di comportamento in caso di emergenza.

In particolare, per quanto attiene al SI, presso l'Organizzazione anche il personale neo assunto, viene informato e formato sulla Politica aziendale e sulle necessità di conformità delle proprie azioni ai principi in essa espressi:

Il presente documento, di esclusiva proprietà della ARTCO SERVIZI COOP, è emesso in forma riservata e non può essere riprodotto, usato o divulgato, interamente o in parte, al di fuori dello scopo per cui è fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta della Società medesima.

- rispetto delle procedure e dei requisiti del Sistema Integrato;
- riduzione degli impatti ambientali significativi, reali o potenziali, generati da attività, prodotti e servizi dell'Organizzazione;
- riduzione degli incidenti e degli infortuni sul luogo di lavoro;
- responsabilizzazione individuale;
- importanza di agire in conformità alle leggi e alle disposizioni aziendali.

7.3 CONSAPEVOLEZZA

L'Organizzazione inoltre si assicura che tutte le persone rilevanti che svolgono attività lavorative sotto il suo controllo siano a conoscenza:
a) della politica integrata;
b) degli obiettivi del Sistema di Gestione Integrato in relazione ai loro compiti;
c)del loro contributo individuale all'efficacia del Sistema di Gestione Integrato, compresi i benefici derivanti dal miglioramento delle prestazioni;
d)delle implicazioni della non conformità ai requisiti Sistema di Gestione Integrato.

Riferimenti

- P 12 Formazione personale

7.4 COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA (CON IL CLIENTE E CON GLI ALTRI STAKEHOLDER)

L'Organizzazione ha definito i processi di comunicazione interna ed esterna per quanto attiene gli aspetti inerenti il SI. Nello specifico, sono stati inclusi i seguenti aspetti:

a) cosa vuole comunicare;
b) quando comunicare;
c) con chi comunicare;
d) come comunicare;
e) chi comunica.

7.4 .1 COMUNICAZIONE ESTERNA

Il Responsabile di Settore, se necessario con il supporto logistico del personale impiegato in cantiere definisce sul campo, direttamente con il Cliente, i metodi di comunicazione di ogni evento in merito a:

- informazioni relative al servizio;
- informazioni relative all'impegno ambientale profuso da Artco Servizi;
- gestione del contratto o ordine e delle eventuali modifiche;
- gestione degli impatti ambientali e impegno di Artco Servizi a ridurre in ogni modo le fonti di rischio per i propri dipendenti e per il personale del Cliente (con il quale può trovarsi a interagire durante lo svolgimento delle attività previste nel contratto);
- informazioni di ritorno e/o reclami del cliente stesso.

La Direzione, al fine di sensibilizzare gli stakeholder ai temi dell'ambiente e della sicurezza, intende avviare uno scambio di informazioni tramite l'invio di documenti che riportino gli impegni assunti dall'Organizzazione (politica) Al momento non si intende comunicare all'esterno relativamente agli aspetti ambientali e di sicurezza. La direzione si riserva la facoltà di dare comunicazioni anche su questi argomenti valutandone di volta in volta l'opportunità.
L'Organizzazione riceve, registra e risponde alle richieste provenienti dalle parti interessate esterne (clienti, fornitori, enti di controllo e pubbliche autorità, associazioni, pubblico generico, ecc.), anche in relazione al proprio Sistema di Gestione Integrato.
La documentazione ricevuta o richiesta dalle parti interessate esterne viene registrata e resa disponibile alla consultazione.

Riferimenti

- P 03 "GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI E DEL PROTOCOLLO DELLA CORRISPONDENZA"
- P 28 "PROTEZIONE SUOLO E SOTTOSUOLO"

Il presente documento, di esclusiva proprietà della ARTCO SERVIZI COOP, è emesso in forma riservata e non può essere riprodotto, usato o divulgato, interamente o in parte, al di fuori dello scopo per cui è fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta della Società medesima.

7.4.2 COMUNICAZIONE INTERNA

L'Organizzazione ha istituito, implementato e tiene aggiornato un sistema di comunicazione interno inerente gli aspetti del Sistema di Gestione Integrato.
Per mantenere l'efficacia del Sistema di Gestione Integrato ARTCO SERVIZI COOP assicura che i Responsabili siano informati tempestivamente sui cambiamenti inerenti:

a) i servizi e nuovi servizi;
b) sistemi di produzione;
c) permessi per la produzione, luogo, attrezzature e strumentazioni,
d) competenze, allocazione responsabilità e autorizzazioni;
e) statuto e regolamento applicabile;
f) client, richieste e alter necessità che sopravvengono dal settore;
g) richieste o esigenze particolari che vengono da parti terze;
h) reclami sul servizio;

Riferimenti

- P 03 "GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI E DEL PROTOCOLLO DELLA CORRISPONDENZA"

7.5 INFORMAZIONI DOCUMENTATE

La documentazione del Sistema Integrato, conservata su supporto cartaceo e informatico, include le procedure specificatamente richieste dalle norme internazionali di riferimento e quelle necessarie per il funzionamento del Sistema, per la realizzazione delle attività dell'azienda e per attuare metodicamente tutte le necessarie attività campo ambientale, di sicurezza e di tutela per i lavoratori.
La documentazione del SI include:

- la Politica dell'azienda e gli Obiettivi globali del Sistema;
- il presente Manuale Integrato;
- le procedure obbligatorie previste dalle Norme di riferimento
- le procedure necessarie per garantire la corretta implementazione, controllo e miglioramento continuo del Sistema Integrato;
- le istruzioni operative ed altri documenti ritenuti necessari;
- le registrazioni.

L'implementazione ed il mantenimento in controllo del Sistema di Gestione Integrato è articolato e dettagliato nelle procedure che definiscono i metodi di lavoro.
La gestione della documentazione per Artco Servizi è un'attività di primaria importanza ed è regolata dalla procedura P 01.
Tutta la documentazione, compresa la documentazione di origine esterna importante per Qualità, Ambiente e Sicurezza (Leggi, Decreti, Norme, Direttive, ecc.) è gestita in modo controllato, sia su supporto elettronico sia cartaceo.
Per tutta la documentazione del SI viene garantito:

- l'immediato ritiro delle revisioni superate;
- la corretta identificazione e conservazione della documentazione, sia interna che esterna ;
- la gestione dei documenti di origine esterna importanti per la qualità del servizio, al fine di impedire l'utilizzo di documenti superati.

Ogni funzione responsabile della gestione di un documento è tenuta a garantire da un lato la diffusione del documento avente stato di revisione corrente e dall'altro il ritiro e la distruzione delle copie superate.
Il presente paragrafo e la procedura P 01 indicano le modalità di redazione, controllo e approvazione dell'adeguatezza prima dell'emissione iniziale della documentazione e delle successive modifiche.
La procedura documentata P 01, cui si fa richiamo in questa sede, definisce le modalità attuate per garantire che i documenti (conservati su supporto cartaceo ed elettronico) siano:

- vagliati e approvati prima della loro distribuzione e utilizzo, per verificarne l'aggiornamento e l'adeguatezza ai criteri definiti dalla Direzione, ai principi della Politica, agli Obiettivi prefissati, ai requisiti contrattuali e ai requisiti cogenti applicabili;

Il presente documento, di esclusiva proprietà della ARTCO SERVIZI COOP, è emesso in forma riservata e non può essere riprodotto, usato o divulgato, interamente o in parte, al di fuori dello scopo per cui è fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta della Società medesima.

- riesaminati (periodicamente e/o in funzione di determinate anomalie riscontrate durante l'utilizzo) e conseguentemente aggiornati e riapprovati;
- identificati con lo stato di revisione e conseguentemente gestiti con le eventuali modifiche debitamente identificate;
- distribuiti alle funzioni di competenza, al fine di garantire che le versioni aggiornate dei documenti siano presenti nelle pertinenti postazioni di lavoro (con la distribuzione controllata è anche gestita la sostituzione della versione superata dei documenti);
- leggibili, utilizzando un linguaggio semplice e di facile comprensione da parte di chi deve poi utilizzare il documento per la gestione delle attività;
- identificabili, tramite l'utilizzazione di codice e titolo.

Ciascun membro dell'Organizzazione che opera in azienda, a partire da chi occupa posizioni di maggiore responsabilità, ha il compito di eseguire le attività in conformità alle procedure definite ed alle istruzioni di lavoro emesse.
La codifica dei documenti del Sistema Integrato fa riferimento al seguente schema:

P xx	Procedura
IO xx	Istruzione Operativa
IS xx	Istruzione Sicurezza
M xx	Modulo

Riferimenti

- P 01 "CONTROLLO DOCUMENTAZIONE"

8. ATTIVITA' OPERATIVE

8.1 PIANIFICAZIONE E CONTROLLI OPERATIVI

ARTCO SERVIZI COOP pianifica, implementa, controlla, mantiene e aggiornare i processi necessari per soddisfare i requisiti per la realizzazione di prodotti sicuri e pianifica e sviluppa i processi richiesti per la progettazione / erogazione dei servizi in sintonia con i propri obiettivi e congiuntamente alla propria disponibilità di tempo e di risorse (conoscenze, abilità ed esperienze del personale disponibile, quantità e materiali disponibili in magazzino, prodotti, ecc.) in modo da conoscere sempre la propria capacità di risposta alle richieste da parte dei Clienti. Così facendo l'Organizzazione riesce a raggiungere un elevato livello di elasticità strutturale e tempestivo soddisfacimento delle richieste di intervento che vengono inoltrate.
Nel pianificare i propri processi di supporto, gestionali e di erogazione del servizio Artco Servizi ne individua:

- le fasi caratteristiche e i risultati/obiettivi con cui ciascuna fase deve concludersi,
- i responsabili di funzione,
- la documentazione accessoria,
- i controlli e le verifiche da effettuare, per la validazione, monitoraggio e misurazione del servizio e relativi criteri di accettabilità
- gli indicatori di efficacia ed efficienza da tenere sotto controllo,
- le risorse strumentali da impiegare.

La Procedura P 11 "Controlli" definisce le attività svolte dall'Impresa per la gestione delle commesse acquisite, al fine di assicurarne lo svolgimento in condizioni controllate ed in accordo ai livelli di qualità, sicurezza e salute del lavoro nonché tutela ambientale stabiliti, nel pieno rispetto della normativa vigente.
In ambito alle attività di programmazione e pianificazione delle commesse vengono prese in considerazione le seguenti attività:

- adeguato controllo dell'offerta e riesame dei requisiti del prodotto/servizio;
- attenta gestione delle attività di definizione e controllo dei documenti e dati di base;
- individuazione, approvvigionamento e mantenimento delle risorse da impiegare;
- individuazione, selezione e valutazione dei fornitori;

Il presente documento, di esclusiva proprietà della ARTCO SERVIZI COOP, è emesso in forma riservata e non può essere riprodotto, usato o divulgato, interamente o in parte, al di fuori dello scopo per cui è fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta della Società medesima.

- definizione e pianificazione delle attività gestionali ed operative da eseguire;
- definizione e pianificazione dei controlli necessari e delle responsabilità ed interfacce correlate;
- informazione, formazione ed eventuale qualifica del personale incaricato;
- identificazione, preparazione e gestione dei documenti e delle registrazioni necessarie ed applicabili per ciascuna delle fasi ivi definite di gestione, controllo, prova e collaudo del processo.

Lo sviluppo e le risultanze delle attività di apertura della commessa vengono documentate su apposita modulistica, successivamente utilizzati dalle altre funzioni coinvolte per lo sviluppo delle attività di competenza, nel quale sono individuati i Responsabili coinvolti per la commessa, le risorse umane e tecnologiche messe a disposizione, i Fornitori coinvolti, i documenti di riferimento applicabili e gli elementi critici del processo, le modalità del controllo previste.

Riferimenti

- P 11 "CONTROLLI"

8.1.1 PREPARAZIONE E RISPOSTA ALLE EMERGENZE

Le potenziali situazioni di emergenza per l'ambiente e per la salute dei lavoratori sono individuate e analizzate al fine di prevenire o attenuare l'impatto che ne può derivare. Sono pertanto definite le azioni a cui fare riferimento per affrontare gli incidenti reali e potenziali, tenendo conto di quelli già avvenuti e di quanto contenuto nelle procedure ed istruzioni operative predisposte dall'Organizzazione per fronteggiare le diverse tipologie di emergenze.

Artco Servizi riesamina ed eventualmente modifica le indicazioni ed istruzioni contenute nel "Piano di Emergenza", documento finalizzato alla preparazione e risposta alle situazioni di emergenza, in seguito ad ogni evento incidentale verificatosi ed in occasione di:

- riesame della Direzione;
- revisione della normativa;
- segnalazione delle autorità o di terzi in genere;
- nuovi aspetti impiantistici o variazioni significative delle quantità e qualità di sostanze e prodotti utilizzati;
- evoluzione dello stato dell'arte nei sistemi di prevenzione.

Almeno una volta all'anno, viene inoltre svolta, una prova di evacuazione e simulazione di situazioni di emergenza nel sito dell'Organizzazione, mentre le simulazioni esterne sono effettuate sui principali cantieri. Ogni anno l'Organizzazione decide i settori nei cui cantieri svolgere la simulazione, non è infatti possibile creare un piano pluriennale per coprire tutti i cantieri in quanto le commesse durano per periodi limitati. Lo scopo delle simulazioni è quello di apprendere come affrontare le reali situazioni di pericolo, in applicazione a quanto previsto nei documenti del SI. Tale esercitazione generale ha lo scopo di verificare:

- le modalità di attivazione del gruppo interno;
- la percezione del segnale di chiamata;
- la facilità di uso delle attrezzature di primo soccorso ed antincendio;
- l'intercettazione delle energie;
- le modalità di chiamata dei soccorsi esterni;
- la facilità di percorrenza e fruibilità delle vie e delle uscite di sicurezza;
- i tempi di esodo sino al punto di raccolta.

Il RSPP provvede a segnalare tempestivamente a tutti i lavoratori le giornate e le modalità di svolgimento di tali prove e simulazioni, il cui esito viene registrato e conservato a cura del RSI.

I risultati complessivi sono esaminati ogni qual volta RSGI lo ritenga necessario e comunque in occasione degli audit interni ed in sede di riesame della Direzione.

Riferimenti

- P 39 "GESTIONE EMERGENZE"
- P 28 "PROTEZIONE SUOLO E SOTTOSUOLO"
- P 05 "GESTIONE NC, RECLAMI AC E MIGLIORAMENTO"

Il presente documento, di esclusiva proprietà della ARTCO SERVIZI COOP, è emesso in forma riservata e non può essere riprodotto, usato o divulgato, interamente o in parte, al di fuori dello scopo per cui è fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta della Società medesima.

8.2 REQUISITI PER I PRODOTTI E I SERVIZI

8.2.1 PROGRAMMI PREREQUISITI E COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

La comunicazione con i Clienti comprende:

- la fornitura di informazioni relative ai prodotti e servizi;
- la gestione delle richieste, contratti o ordini, comprese le modifiche;
- l'ottenimento, dal Cliente, di informazioni di ritorno relative ai prodotti e servizi, compresi i reclami del Cliente stesso;
- la gestione o la tenuta sotto controllo della proprietà del Cliente;
- la definizione di specifici requisiti per le azioni di emergenza, quando pertinente.

A seconda della tipologia della prestazione richiesta dal cliente, Ufficio Gare definisce le attività da svolte per garantire la corretta comprensione delle esigenze ed aspettative della Clientela e delle altre Parti Interessate al fine di:

- verificare l'adeguata definizione e documentazione dei requisiti tecnici e degli aspetti amministrativo-gestionali;
- individuare i requisiti non precisati dal Cliente ma necessari per l'utilizzazione della fornitura o stabiliti per norma o legge;
- accertare la capacità dell'Impresa di soddisfare i requisiti contrattuali, sia di carattere tecnico-professionale che temporale;
- verificare la risoluzione degli eventuali scostamenti tra contratto od ordine e l'offerta.

8.2.2 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO/SERVIZIO E DEI PROGRAMMI DI PREREQUISITI

Contrattazione pubblica

Tra gli appalti segnalati dalle fonti comunemente utilizzate, informatiche o convenzionali, vengono individuate Dalla Direzione le gare che possono essere d'interesse aziendale.

Decisa quindi la partecipazione ad una specifica gara, il Responsabile Commerciale segnala l'interesse per la gara specifica, per la preparazione della documentazione.

Ufficio Gare con il supporto del settore interessato e delle funzioni aziendali di staffl, previa verifica del possesso dei requisiti tecnico professionali procede allo studio della documentazione tecnica pervenuta (bando, capitolato speciale d'appalto, planimetrie, ecc., ecc.) per l'elaborazione dell'offerta e/o del progetto tecnico. Quando necessario organizza sopralluoghi presso il Cliente.

Contrattazione privata

La richiesta d'offerta dal potenziale Cliente viene trasmessa al settore di riferimento che provvede ad analizzarla e se del caso ad effettuare un sopralluogo per l'elaborazione dell'offerta.

La Direzione, in collaborazione con le funzioni interessate, consapevole della centralità che riveste la definizione delle offerte con i Clienti all'interno della propria attività e di tutto il processo commerciale in generale, ha definito procedure documentate che descrivono il processo di determinazione dei requisiti relativi ad un nuovo Cliente e relativi allo specifico intervento richiesto. Tali procedure sono state strutturate con l'intenzione di descrivere nel dettaglio le modalità di determinazione dei requisiti specificati dal Cliente (privato o pubblico), necessari/cogenti/espressi relativi ai servizi / prodotti offerti.

Dati di input:

- requisiti cogenti determinati da leggi o da ambiti regolamentari quali norme specifiche di settore, ecc.; requisiti del cliente.
- esplicitati direttamente dallo stesso in fase di richiesta di offerta o di sopralluogo effettuato a scopo commerciale da RC;
- derivanti da apposite comunicazioni scritte del cliente o contatti telefonici;
- esplicitati su documenti inoltrati presso la Cooperativa dal Cliente (bandi di gara, fax con richiesta di offerta, ecc.);
- requisiti dell'Organizzazione e relativa disponibilità ad erogare servizi e attività del tipo previsto e nelle tempistiche possibili;

Il presente documento, di esclusiva proprietà della ARTCO SERVIZI COOP, è emesso in forma riservata e non può essere riprodotto, usato o divulgato, interamente o in parte, al di fuori dello scopo per cui è fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta della Società medesima.

attuazione:

- identificazione dei requisiti e dei dati di input;
- registrazione dei requisiti, soprattutto per quanto inerente le richieste e le cautele espresse dal cliente ("capitolato" nel caso di gare pubbliche di appalto e sopralluoghi presso Cliente con necessari allegati documentali debitamente compilati nei casi di servizi erogati a privati);
- attività di riesame dei requisiti sia espressi dal cliente sia impliciti, sia derivanti dall'analisi di leggi / norme ecc.;

dati di output:

- preparazione del contratto (per interventi relativi ad un determinato periodo di tempo) o dell'ordine (nel caso sia stato richiesto un intervento estemporaneo di breve durata);
- la redazione del computo metrico dei costi che costituisce un momento fondamentale nella pianificazione e nella messa a disposizione delle risorse umane e strumentali necessarie alla realizzazione dei servizi richiesti ("Determinazione dei costi");
- l'erogazione degli interventi in stato di controllo, affiancando maestranze ai neo-assunti, predisponendo Piani Qualità relativi alla pianificazione di commesse che lo necessitino e fornendo ad ogni gruppo di lavoro un adeguato numero di moduli ove riportare quanto svolto, le eventuali problematicità emerse, dove segnalare le eventuali carenze di materiale in cantiere;
- preparazione della documentazione a corredo del servizio svolto (come i DDT, i rapporti di lavoro, ecc).

Riferimenti

- P 09 "CONTROLLO DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO"
- P 10 "RIESAME DEL CONTRATTO"

8.2.3 RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AI PRODOTTI E SERVIZI

Definite le richieste e acquisiti tutti gli elementi necessari per identificare chiaramente il servizio da erogare al Cliente, il Responsabile Commerciale

- se necessario provvede a formulare, esaminare (per verificarne la completezza e l'idoneità dei requisiti indicati), approvare ed inoltrare al Cliente l'offerta relativa al servizio richiesto;
- sottopone a riesame, per verificarne la completezza e l'idoneità, l'ordine (o contratto firmato) pervenuto dal Cliente accertandosi che tutti i requisiti (compresi quelli cogenti e quelli non precisati dal Cliente) siano definiti, esaustivi e validi, per evitare l'erogazione del servizio in base a informazioni sbagliate o comunque non in sintonia con le aspettative del Cliente;
- verifica e garantisce inoltre che siano state risolte eventuali divergenze tra i requisiti dell'offerta rispetto a quelli espressi nella richiesta di intervento da parte del Cliente.
- garantisce che l'organizzazione abbia le capacità per soddisfare i requisiti definiti (per questa valutazione, se del caso, si avvale del supporto tecnico delle funzioni coinvolte / interessate).
- garantisce, qualora il Cliente non fornisca indicazioni documentate, la formalizzazione e la conferma dei requisiti attinenti al servizio richiesto prima della loro accettazione.

Nel caso di modifiche ai requisiti di un servizio viene assicurato che i documenti relativi siano emendati e che le funzioni interessate siano messe a conoscenza delle relative modifiche.
Le modalità del riesame sono definiti nella procedura di Determinazione dei requisiti relativi al Servizio.
Le registrazioni del riesame dei requisiti relativi al servizio sono conservate come indicato dalla P 04 "Controllo registrazioni".

Riferimenti

- P 10 RIESAME DEL CONTRATTO

Il presente documento, di esclusiva proprietà della ARTCO SERVIZI COOP, è emesso in forma riservata e non può essere riprodotto, usato o divulgato, interamente o in parte, al di fuori dello scopo per cui è fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta della Società medesima.

8.2.4 MODIFICHE AI REQUISITI PER I PRODOTTI E SERVIZI

Se nel corso dell'esecuzione del servizio, e comunque in seguito all'accettazione dell'ordine, si verificasse la necessità di apportare modifiche al contratto su richiesta del Cliente/Committente, si ripete il riesame secondo il criterio esposto nei paragrafi precedenti.
Nel caso in cui la necessità di apportare modifiche derivi da errori o cause imputabili all'azienda si procede come sopra descritto con l'aggiunta che RSI registra la Non Conformità rilevata ed il relativo trattamento.

8.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI PRODOTTI

La progettazione dell'attività di ARTCO SERVIZI COOP è eseguita durante la fase di partecipazione alla gara con la richiesta da parte dell'ente pubblico di un progetto tecnico; oppure durante la redazione del progetto di un nuovo servizio da svolgere presso clienti privati
Il progetto tecnico contiene in dettaglio le attività da svolgere, le risorse da impiegare e le attività ausiliare da sviluppare.
Il Progettista, in base alle indicazioni ricevute dal Responsabile Ufficio Gare, in funzione dei contenuti del bando e delle attività da svolgere redige il progetto tecnico corredato dalla "scheda progetto" nel quale vengono riportate le attività, gli obiettivi, la tipologia di risorse da impiegare, i tempi di sviluppo, gli indicatori di prestazione.

Elementi in ingresso della Progettazione Nella fase di progettazione gli elementi di input sono:
Requisiti dei bandi e dei capitolati tecnici
Competenze del personale richieste
Dati storici relativi a servizi pregressi offerti
Cogenze di legge

Elementi in uscita della progettazione

Nella fase di progettazione l'elemento in uscita è rappresentato dal progetto tecnico che recepisce tutti i requisiti richiesti dal bando o dal cliente per la definizione delle attività da svolgere e dalla scheda progetto che raggruppa tutti i requisiti del progetto.

Riesame della progettazione

Il riesame del progetto è un'attività inter funzionale (Direzione – Capo Progetto) che viene pianificata ed eseguita con lo scopo di accertare che il progetto sia realizzabile e che siano soddisfatti i dati e requisiti iniziali richiesti.
Le registrazioni dei riesami avviene utilizzando il modulo "Riesame/verifica validazione di progetto".

Verifiche della progettazione

Al fine di assicurare che per ciascuna fase i risultati della progettazione soddisfino i relativi dati e i requisiti di base, il Capo Progetto svolge la verifica che consiste nel controllare che il progetto soddisfi le richieste del bando emesso dall'ente pubblico o esplicitate dal cliente privato.
La registrazione delle verifiche avviene utilizzando il modulo "Riesame/verifica validazione di progetto".

Validazione della progettazione

La validazione della progettazione avviene in due fasi
La prima fase coincide con l'approvazione da parte del cliente del progetto presentato.
La seconda fase coincide con la verifica del raggiungimento degli obiettivi prefissati in fase di progettazione.
La conclusione positiva di questa fase permette di validare il progetto/servizio nel suo insieme e di definirne una sua possibile ripetibilità.
La registrazione delle validazioni avviene utilizzando il modulo "Riesame/verifica validazione di progetto".

Controllo delle modifiche della progettazione

Tutte le variazioni apportate, a seguito di richieste del cliente, di segnalazioni di non conformità o derivanti da modifiche apportate al contratto, sono da considerarsi "modifiche di progetto". Vengono considerate tali anche gli aggiornamenti e/o le personalizzazioni apportate a progetti preesistenti.
Le modifiche di progetto vengono registrate nel modulo "Riesame/verifica validazione di progetto".

Sistema di tracciabilità

Il presente documento, di esclusiva proprietà della ARTCO SERVIZI COOP, è emesso in forma riservata e non può essere riprodotto, usato o divulgato, interamente o in parte, al di fuori dello scopo per cui è fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta della Società medesima.

L'Organizzazione ha messo a punto un sistema di tracciabilità che è in grado di identificare in modo inequivocabile la materia prima consegnata dai fornitori e la prima fase del percorso di distribuzione del prodotto finito. Nel mettere a punto il sistema di tracciabilità è stato considerato:

a) la messa in correlazione dei dati inerenti il lotto delle materie prime ricevute, degli ingredienti e dei semilavorati con il prodotto finito;
b) la rilavorazione eventuale di un prodotto finito o una materia prima;
c) la distribuzione del prodotto finito;

Nel fare questo, sono stati considerati i requisiti normativi vigenti (nazionali o regionali) e quelli previsti dal contratto col Cliente. Vengono conservate informazioni documentate relativamente ai dati sopra citati per un periodo perlomento uguale al ciclo di vita del prodotto, e l'Organizzazione ha definito di verificare e testare il sistema con cadenza almeno annuale, come specificato della documentazione procedurale allegata al "Manuale di Autocontrollo".

Riferimenti

-

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

Nel determinare il tipo e l'estensione dei controlli da applicare alle forniture, l'azienda considera:

- l'impatto potenziale dei i processi, i prodotti ed i servizi approvvigionati all'esterno sulla capacità dell'azienda ad incontrare le specifiche dei clienti, e le norme esterne cogenti.
- l'effettivo controllo applicati dai fornitori stessi

L'azienda 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.

I processi e le funzioni che l'azienda ha affidato all'esterno rimangono nell'ambito di applicazione del Sistema Qualità. Di conseguenza, considerati ai precedenti punti, sono definiti i controlli applicabili ai Fornitori ed al prodotto fornito.

L' azienda comunica ai fornitori, se applicabile, requisiti in relazione a:

- I servizi ed i processi realizzati per conto dell'azienda
- Benestare alla consegna del servizio; metodi, processi, attrezzature.
- Competenze del personale, incluse le qualifiche necessarie
- Le interazioni con il sistema qualità, ambiente e sicurezza
- I controlli ed il monitoraggio che l'azienda intende applicare sul Fornitore e sulle forniture
- Le attività di verifica che l'azienda, o il suo Cliente, intende realizzare presso i luoghi del Fornitore

L'Organizzazione assicura che i prodotti approvvigionati, siano conformi ai requisiti specificati per l'approvvigionamento attraverso l'applicazione di apposita procedura nella quale sono descritti i criteri seguiti dall'azienda per la selezione, valutazione e rivalutazione dei fornitori e per eseguire i controlli sui prodotti approvvigionati.

L'Organizzazione nella scelta dei fornitori prende anche in considerazione gli aspetti ambientali e i pericoli o rischi significativi e identificabili dei beni e servizi forniti o delle attività svolte da costoro presso lo stabilimento (operazioni di scarico merci e manutenzioni impianti termici, idrici, elettrici). Comunica, quindi, ai fornitori le procedure ed i requisiti di loro pertinenza in merito alle prestazioni ambientali, e alla sicurezza sul luogo di lavoro.

Al fine di garantire che i fornitori e gli appaltatori che operano nel sito rispettino i requisiti richiesti dall'azienda in campo ambientale, viene effettuata una scelta secondo regole precise definite nelle procedure ed istruzioni di riferimento e, quando necessario, la documentazione di pertinenza viene distribuita (e le registrazioni di avvenuta consegna e distribuzione vengono conservate).

All'interno della procedura documentata P 27 "Gestione processo d'acquisto" sono descritte le modalità e le relative competenze in merito ai criteri di accettazione del materiale approvvigionato, alle informazioni relative ai prodotti e alle competenze dei prestatori d'opera/subappaltatori.

La selezione e il controllo dei fornitori per l'attività di intermediazione, trasporto e smaltimento dei rifiuti, avviene tramite la verifica delle Iscrizioni all'Albo Gestori Ambientali e delle Autorizzazioni per gli smaltitori, in

Il presente documento, di esclusiva proprietà della ARTCO SERVIZI COOP, è emesso in forma riservata e non può essere riprodotto, usato o divulgato, interamente o in parte, al di fuori dello scopo per cui è fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta della Società medesima.

particolare la presenza del codice CER oggetto del rapporto, la corrispondenza con l'automezzo utilizzato e la data di emissione del documento.
Qualora parte delle attività siano affidate a terzisti, compresi i subappaltatori, ARTCO SERVIZI COOP si impegna a controllare l'iter esecutivo fino al controllo finale eseguito da proprio personale.

Riferimenti

- P 27 "GESTIONE PROCESSO D'ACQUISTO"

8.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

8.5.1 CONTROLLO DEL SERVIZIO

L'azienda 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:

- la disponibilità di informazioni documentate che descrivano le caratteristiche del prodotto/servizio;
- la disponibilità di informazioni documentate che descrivano le attività ed i risultati attesi;
- le attività di monitoraggio e misurazione necessarie a verificare i processi e gli output dei processi stessi, a fronte di definiti criteri di accettazione;
- Luoghi ed ambienti di lavoro;
- La disponibilità di opportune risorse per il monitoraggio e la misurazione;
- La competenza e, se richiesta, la qualifica delle persone;
- La validazione, e la periodica re-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;
- Il rilascio dei prodotti / servizi, la spedizione e l'attività post vendita.

L'Organizzazione assicura che le attività di produzione siano svolte in condizioni controllate, secondo quanto esplicitato nelle istruzioni relative a ciascun processo. In particolare tali condizioni includono, dove applicabile:

- la disponibilità di informazioni che descrivano le caratteristiche del lavoro da realizzare;
- la presenza di istruzioni di lavoro;
- l'utilizzazione di apparecchiature idonee;
- la disponibilità e l'utilizzazione di strumenti per monitoraggi e misurazioni;
- l'attuazione di attività di monitoraggio e misurazione,
- le schede di riscontro delle attività e servizi effettuati da personale Artco Servizi presso i vari cantieri di lavoro.

La Direzione Tecnica all'apertura dei lavori relativi ad una commessa compila una scheda indicando tempi e modalità di esecuzione, assegnando i rispettivi incarichi, segnalando riferimenti del Cliente, gli eventuali obblighi speciali di legge cui attenersi e definendo i criteri di accettabilità del servizio reso.
ARTCO SERVIZI COOP pianifica le attività di controllo operativo, compresa la manutenzione di attrezzature e macchinari allo scopo di monitorare l'osservanza delle prescrizioni relative alla gestione ambientale ed alla sicurezza sul lavoro durante lo svolgimento delle attività lavorative della, in modo da raggiungere e mantenere gli obiettivi della politica integrata Qualità Ambiente e Sicurezza, garantendo il rispetto delle norme ambientali e di sicurezza e ridurre gli impatti ambientali e i rischi in materia di salute e sicurezza sul lavoro.
In Procedura P23 "Controllo Operativo" sono specificate le modalità operative di gestione e intervento per gli aspetti ambientali significativi e per i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori individuati per le attività lavorative.
Oltre che attraverso l'applicazione di quanto previsto dalla P23, il controllo operativo su ciascuna attività è viene garantito attraverso la definizione di precise responsabilità.
Al fine di garantire che i fornitori, gli appaltatori e le imprese esterne che operano nel sito o per conto dell'Organizzazione rispettino i requisiti richiesti da ARTCO SERVIZI, o dal committente nel caso di subappalto, relativamente a sicurezza e ambientale, l'Organizzazione, provvede inoltre alla distribuzione della documentazione necessaria (procedure e/o istruzioni operative e/o avvisi in bacheca, documenti forniti dal committente), al fine di informare ogni operatore esterno circa i requisiti di sua pertinenza.

Il presente documento, di esclusiva proprietà della ARTCO SERVIZI COOP, è emesso in forma riservata e non può essere riprodotto, usato o divulgato, interamente o in parte, al di fuori dello scopo per cui è fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta della Società medesima.

Le modalità di svolgimento delle specifiche attività di manutenzione, comprese le sostituzioni periodiche delle parti soggette a maggior consumo ed usura delle apparecchiature e degli attrezzi di lavoro, sono contenute nelle istruzioni operative/manuali d'uso predisposte per l'utilizzo ordinario delle diverse tipologie di attrezzature e macchinari.
Il settore di riferimento verifica la regolare esecuzione della manutenzione ordinaria e di quella programmata, secondo le scadenze e le periodicità stabilite dalla Direzione.
Tutti i tipi di manutenzione, a maggior ragione gli interventi straordinari sui macchinari, nonché quelli ritenuti indispensabili in materia di salute e sicurezza sul lavoro, vengono eseguiti da imprese esterne specializzate.

Riferimenti

- P 09 CONTROLLO DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO
- P 23 "CONTROLLO OPERATIVO"
- P 28 "PROTEZIONE SUOLO E SOTTOSUOLO"
- P 29 "GESTIONE DELLE MANUTENZIONI"

8.5.2 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ DI PRODOTTI NON ALIMENTARI

L'Organizzazione assicura che tutti i prodotti siano identificati e facilmente rintracciabili. Le procedure relative ai processi di erogazione dei servizi e i Piani Qualità indicano le modalità di identificazione del servizio durante tutte le fasi della lavorazione in cantiere.
L'effettuazione degli interventi presso i cantieri fa riferimento a programmi di lavoro approvati durante la redazione dei Piani Qualità e specifici per ciascuna commessa. Questa pianificazione delle attività consente di verificare in ogni istante il lavoro svolto presso il Cliente e l'aderenza del servizio reso con quanto pattuito in sede di redazione del contratto.
ARTCO SERVIZI COOP provvede anche all'identificazione dei prodotti e macchinari utilizzati, affinché sia possibile rimediare ad eventuali non conformità e reclami del Cliente durante tutte le fasi di fornitura del servizio:

- l'identificazione del prodotto chimico avviene attraverso il nome del prodotto impresso sull' etichetta della confezione, come da Norme specifiche. Responsabile della applicazione sulla confezione e registrazione dei dati per la rintracciabilità del lotto di produzione è il fornitore del prodotto chimico;
- l'identificazione dei macchinari avviene attraverso il numero di matricola, obbligatorio per Direttiva Comunitaria, impresso sulla targa di identificazione del macchinario. Il fornitore del macchinario è responsabile della applicazione e registrazione dei dati per l'identificazione attraverso numero di matricola;
- non esiste e non risulta necessario un sistema di identificazione per attrezzature manuali.

La rintracciabilità di prodotti e macchinari avviene attraverso la lettura dei Piani Qualità, ove sono indicate con precisione, oltre alle attività da svolgere, le risorse materiali impiegate.

8.5.3 PROPRIETÀ CHE APPARTENGONO AI CLIENTI O AI FORNITORI ESTERNI

L'Impresa adotta adeguate modalità operative per identificare, verificare, proteggere, salvaguardare la proprietà del Cliente o del Fornitore esterno, messa a disposizione per essere utilizzata durante l'esecuzione del servizio o per essere incorporata nei prodotti e servizi.
Quando previsto nel contratto di appalto, il Cliente ha la facoltà di fornire direttamente dei prodotti da utilizzare nella realizzazione del servizio appaltato che vengono gestiti con modalità analoghe a quelle attuate per i materiali acquistati direttamente dall'Impresa.
I Fornitori esterni, quali fornitori in opera e subappaltatori, impiegano macchinari, attrezzature, materiali e prodotti propri dei quali mantengono la completa ed unica responsabilità in merito a conservazione, integrità e conformità.
I dati e le informazioni forniti dal Committente, quali documenti, specifiche, progetti e disegni, rimangono rigorosamente di proprietà di quest'ultimo ed ogni dipendente dell'Impresa si impegna e si adopera affinché questi vengano utilizzati correttamente e riservatamente, comunicando gli stessi unicamente al personale che li debba conoscere per condurre i processi previsti ed evitando di diffondere all'esterno dell'Impresa ogni informazione riservata che non sia strettamente necessaria alla realizzazione del servizio.

Il presente documento, di esclusiva proprietà della ARTCO SERVIZI COOP, è emesso in forma riservata e non può essere riprodotto, usato o divulgato, interamente o in parte, al di fuori dello scopo per cui è fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta della Società medesima.

L'azienda ha cura delle proprietà del cliente e/o del Fornitore quando esse sono sotto il suo controllo o vengono da essa utilizzate.
Relativamente al settore delle trascrizioni, Le tracce audio vengono conservate per il periodo necessario alla trascrizione nell'armadio trascrizioni. Le stesse vengono restituite assieme alla trascrizione accompagnate dal modulo cartaceo firmato per ricevuta. Il trattamento dei dati personali avviene secondo quanto previsto dal Reg. UE 2016/679 e s.m.i.
Nell'eventualità di consegna chiavi da parte del Cliente dei locali in cui il Personale ARTCO SERVIZI va ad operare verrà firmata una ricevuta, la cui copia viene conservata nella cartellina contratti, e il responsabile di settore ne è responsabile fino alla riconsegna.
Le "proprietà del cliente" sono poste sotto controllo dell'Organizzazione durante tutto il tempo di durata dell'intervento. L'Organizzazione identifica, verifica, protegge e salvaguarda la proprietà del Cliente che viene utilizzata, conservando quando fornito in comodato d'uso direttamente dal committente.
Le proprietà consistono sia in strumenti di lavoro, nel caso che questi siano stati conferiti in comodato d'uso (o in concessione d'uso) per l'esecuzione del servizio e sia negli stessi ambienti di proprietà del Cliente, ove viene svolto il servizio. ARTCO SERVIZI comunica al Cliente eventuali danneggiamenti o inadeguatezze rilevate durante l'utilizzazione delle sue proprietà, conservando le relative registrazioni.
Prima di iniziare i lavori in cantiere viene sempre verificato lo stato della proprietà del Cliente "all'arrivo" indicando sull'apposita voce del modulo di verifica del sevizio "conforme" se tutto si presenta come concordato, ovvero se i locali destinati a trattamento sono agibili, se gli eventuali macchinari sono fermi, se è reperibile la strumentazione promessa, se non vi sono ostacoli di sorta (cani da guardia, allarme che non può essere staccato, cancelli chiusi a chiave, ecc.) che impediscano al personale di completare nei tempi e modalità previste l'intervento programmato.
Nel caso sia ravvisata qualche problematicità, il Capo Cantiere contatta telefonicamente il Capo Settore il quale mette subito al corrente il Cliente delle difficoltà evidenziate.
Qualora le strumentazioni fornite dal Cliente siano perse, danneggiate o riscontrate inadatte all'uso il Cliente viene tempestivamente avvisato e contestualmente vengono attivate le attività di gestione dei servizi non conformi come indicato nella procedura pertinente.

8.5.4 PRESERVAZIONE

Le modalità operative e le principali responsabilità secondo le quali l'Impresa effettua le attività di identificazione, movimentazione, immagazzinamento, imballaggio e protezione dei materiali utilizzati per l'esecuzione del servizio, definite all'interno di specifiche istruzioni operative.

8.5.5 ATTIVITÀ POST CONSEGNA

Al fine di garantire un'efficace gestione delle commesse e di perseguire la piena soddisfazione della propria Clientela, l'Impresa effettua attività di assistenza al Cliente in corso di esecuzione dei servizi e successivamente al loro termine.
Dato la natura dei servizi erogati l'attività post consegna avviene a seguito del riscontro di anomalie o malfunzionamenti e nel caso venga effettivamente riscontrata una non conforme esecuzione del servizio, il personale operativo interviene per effettuare idonei interventi di ripristino.

8.5.6 CONTROLLO DELLE MODIFICHE

Qualora, nel corso dell'esecuzione del servizio, si rendano necessarie modifiche allo stesso, queste saranno oggetto di riesame complessivo tra tutte le figure coinvolte (generalmente Commerciale e Settore).
In particolare, nell'ambito degli Appalti Pubblici, le modifiche saranno gestite nel rispetto della legislazione vigente.

8.6 RILASCIO DI PRODOTTI E SERVIZI

La pianificazione dei controlli è realizzata in fase di esecuzione del progetto tecnico che individua le attività di controllo previste, le frequenze, le modalità esecutive ed i criteri di accettabilità, inclusi quelli relativi alla sicurezza, alla salute del lavoro ed alla tutela ambientale.

Il presente documento, di esclusiva proprietà della ARTCO SERVIZI COOP, è emesso in forma riservata e non può essere riprodotto, usato o divulgato, interamente o in parte, al di fuori dello scopo per cui è fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta della Società medesima.

La pianificazione dei controlli viene estesa anche alle lavorazioni effettuate dai Subappaltatori che sono privi di un proprio Sistema di Gestione, certificato o meno, in maniera tale da garantire, senza soluzione di continuità, la conformità di tutti i processi esecutivi concorrenti nella commessa.
Per attività eseguite al difuori di progetti tecnici le modalità di controllo ed i criteri di accettabilità sono riportati all'interno delle istruzioni operative.
In accordo con quanto stabilito dal Piano di controllo dei pericoli per la Sicurezza Alimentare, l'Organizzazione conduce l'aggiornamento (se necessario) delle caratteristiche delle materie prime utilizzate, o degli ingredienti o dei prodotti a contatto con gli alimenti; le caratteristiche del prodotto finito, l'uso dello stesso e i diagrammi di flusso e le descrizioni del processo e dell'ambiente di produzione. L'Organizzazione si assicura quindi che il Piano per il controllo dei pericoli sia aggiornato.

8.7 CONTROLLO DEGLI OUTPUT NON CONFORMI E CONTROLLO DEL MONITORAGGIO E DELLA MISURAZIONE

L'Impresa gestisce le Non Conformità rilevate nel corso di tutte le attività, siano esse di prodotto, di processo o di sistema, come dettagliato nella Procedura P05 "Gestione non conformità, reclami, azioni correttive e azioni di miglioramento".
Non sono invece da considerarsi Non Conformità, bensì semplici "anomalie", e pertanto non assoggettabili alla suddetta Procedura, tutte quelle piccole deviazioni dalle attività pianificate che non abbiano consistente influenza sulla qualità o che siano comunque facilmente ed immediatamente eliminabili attraverso i normali processi operativi.
ARTCO SERVIZI COOP tiene sotto controllo tutte le Non Conformità che si possono evidenziare durante:

- l'accettazione dei prodotti/materiali;
- segnalazione del committente;
- i controlli di processo;
- il rilascio del prodotto/servizio;
- gli Audit Interni del Sistema di Gestione.

Gli strumenti per il monitoraggio e la misurazione utilizzati dall'Organizzazione sono:

a) calibrati e verificati ad intervalli specifici prima dell'utilizzo;
b) corretti o ricorretti se necessario;
c) identificati in modo da permettere la verifica dello stato di calibrazione;
d) salvaguardati da eventuali manutenzioni che possono invalidare i risultati della misura;
e) protetti da danni e deteriorazione

I risultati della calibrazione e della verifica vengono conservati e documentati. La calibrazione avviene attraverso uno standard, e qualora questo non esista, la procedura di calibrazione viene documentata specificatamente.

Riferimenti

- P 23 "GESTIONE NON CONFORMITÀ, RECLAMI, AZIONI CORRETTIVE E AZIONI DI MIGLIORAMENTO"

9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 SORVEGLIANZA, MONITORAGGI E MISURAZIONI

9.1.1 GENERALITÀ

L'organizzazione stabilisce, attua e mantiene attive una o più procedure per sorvegliare e misurare, regolarmente, le principali caratteristiche delle proprie operazioni che possono avere un impatto significativo in materia di ambiente, sicurezza ed igiene del lavoro, ovvero procedure implementate per la sorveglianza e la misurazione delle proprie attività finalizzate alla gestione di tutti gli aspetti inerenti il sistema integrato. Ciò comprende le informazioni relative alle prestazioni, ai controlli operativi e alla conformità agli obiettivi e traguardi.
Vengono, quindi, stabiliti:

- programmi di ispezione e controllo, ovvero verifica dei medesimi;
- programmi ambientali, ovvero verifica sullo stato di avanzamento degli stessi;

Il presente documento, di esclusiva proprietà della ARTCO SERVIZI COOP, è emesso in forma riservata e non può essere riprodotto, usato o divulgato, interamente o in parte, al di fuori dello scopo per cui è fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta della Società medesima.

- verifiche e misure dell'andamento delle prestazioni della Cooperativa (indicatori, ecc.).

Rientra inoltre nel concetto di verifica delle prestazioni il compito di elaborare i sistemi di controllo delle misure preventive e protettive conseguenti alla valutazione dei rischi

Riferimenti:

- P 06 "RIUNIONE PERIODICA SICUREZZA"
- P 14 "VALUTAZIONE DEI RISCHI"
- P 34 "GESTIONE DEGLI INFORTUNI, INCIDENTI, MANCATI INCIDENTI E COMPORTAMENTI PERICOLOSI"
- P 36 "MISURA E MONITORAGGIO"
- P 41 "OBIETTIVI E PROGRAMMA"

9.1.2 SODDISFAZIONE DI CLIENTE E STAKEHOLDER

L'azienda tiene sotto controllo la percezione del Cliente in merito alla soddisfazione delle sue esigenze espresse. Sono istituiti canali per ottenere informazioni sulle opinioni dei Clienti in merito all'organizzazione, ai prodotti ed ai servizi.

Le informazioni derivano:

- da questionari sottoposti ai Clienti, o a loro rappresentanti.
- dai dati relativi alla qualità dei prodotti consegnati e dei servizi erogati.
- da dati di penetrazione su mercati, aree, tipologie di clienti.
- da congratulazioni o apprezzamenti trasmessi dal Cliente
- dalle opinioni dei ROA.

I dati derivanti dal monitoraggio e dalle misure sono analizzati e valutati. I risultati della analisi e delle valutazioni sono utilizzati per:

- dimostrare la conformità del prodotto e del servizio ai requisiti
- prendere consapevolezza della soddisfazione del cliente, ed incrementarla.
- dimostrare l'efficacia del Sistema Qualità
- dimostrare che quanto pianificato è stato effettivamente realizzato
- prendere consapevolezza delle prestazioni dei processi
- prendere consapevolezza delle prestazioni dei Fornitori
- individuare necessità di miglioramenti

Ogni informazione proveniente dal Cliente in relazione alla propria soddisfazione viene riferita al RSI.

Tutte le informazioni di "ritorno" vengono analizzate in sede di Riesame da parte della Direzione al fine di definire eventuali azioni e obiettivi di miglioramento. La soddisfazione del Cliente si misura innanzi tutto dai reclami (formali o informali) ricevuti, in rapporto al numero totale dei servizi resi.

Ulteriori metodi di rilevazione sono:

- registrazioni in merito ai giudizi e alle valutazioni inerenti ai servizi resi in passato;
- registrazione dei giudizi e delle valutazioni inerenti al servizio erogato rilevate nelle fasi di contatto telefonico o per fax;
- fidelizzazione del Cliente in base alla continuità nel tempo della richiesta di servizi erogati dall'Organizzazione;
- sondaggi della soddisfazione dei Clienti a mezzo di indagine effettuata su un campione omogeneo e significativo dei Clienti di Artco Servizi ("Questionario di Soddisfazione Cliente").

Il processo di misurazione della soddisfazione del Cliente inizia con indagini più complete ed approfondite per proseguire nel tempo con verifiche periodiche più semplici e più rapide.

La Direzione esamina queste rilevazioni con le funzioni interessate in sede di Riesame al fine di strutturare adeguante strategie ed azioni che portino al miglioramento nella selezione dei Fornitori, nella gestione delle consegne e degli arrivi di materiale, nel rispetto dei requisiti espressi dal Cliente e del Sistema Integrato.

Gruppo Stakeholder	Metodo Monitoraggio	Periodicità
Dipendenti e Soci-Lavoratori	Assemblee	Annuale

Il presente documento, di esclusiva proprietà della ARTCO SERVIZI COOP, è emesso in forma riservata e non può essere riprodotto, usato o divulgato, interamente o in parte, al di fuori dello scopo per cui è fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta della Società medesima.

Fornitori	Verifiche Ispettive / Sopralluoghi	Annuale
Comunità Locali	Convegni / Stampa Locale / Incontri	Annuale
Clienti	Reclami / Feed - back	Annuale
Ambiente	Sorveglianze e analisi	Annuale
Sicurezza	Sorveglianze e analisi	Annuale

Riferimenti:

- P 22 "SODDISFAZIONE DEL CLIENTE"

9.1.3 ANALISI E VALUTAZIONE

Al fine di valutare periodicamente l'adeguatezza e l'efficacia del SI, i dati provenienti dalle attività di monitoraggio e misurazione vengono analizzati dalla Direzione e RSI, col supporto delle funzioni pertinenti, al fine di determinare l'efficacia del Sistema di Gestione Integrata e di identificare processi e attività sui quali effettuare il miglioramento.
I dati si riferiscono a:

- soddisfazione del cliente e degli altri stakeholder;
- conformità dei servizi resi ai requisiti concordati;
- opportunità di azioni di miglioramento
- indicatori relativi alla sicurezza sul luogo di lavoro;
- qualità delle forniture;
- indicatori di redditività;
- consumo di materie prime e risorse energetiche;
- indicatori di prestazione ambientale;
- indicatori di prestazione dei singoli processi.

In questa fase l'Organizzazione attraverso l'uso di adeguati metodi statistici identifica le problematiche non occasionali, individua le cause che le hanno generate e definisce la priorità da affrontare; tramite queste analisi l'Organizzazione dispone di un quadro generale per valutare l'intera prestazione aziendale per qualità, ambiente, sicurezza e RSGI e per impostare un piano di miglioramento.
Le attività di monitoraggio e misurazione degli impatti ambientali sono pianificate sulla base della legislazione ambientale di pertinenza e delle prescrizioni autorizzative ed in relazione agli impatti significativi.
Le principali caratteristiche delle attività, operazioni e prodotti che possono avere un impatto significativo sull'ambiente, sono sorvegliate e misurate al fine di:

- monitorare nel tempo l'andamento delle prestazioni ambientali;
- mantenere sotto controllo gli aspetti relativi all'erogazione ed alla programmazione dei servizi offerti e delle attività di servizio, responsabili di impatti ambientali significativi;
- disporre di strumenti di controllo operativo appropriati;
- verificare lo stato di avanzamento di obiettivi e traguardi prefissati.

Le attività di controllo sono effettuate al fine di sorvegliare i seguenti aspetti:

- gestione dei rifiuti;
- protezione del suolo e delle acque sotterranee;
- consumo di materie prime ed ausiliarie;
- emissioni sonore;
- utilizzo di sostanze pericolose,
- gestione delle misure di controllo per la Sicurezza Alimentare

Le prestazioni in tema di sicurezza e salute sul luogo di lavoro sono definite da misure qualitative e quantitative adeguate alle esigenze dell'organizzazione e comprendono:

- il monitoraggio della misura in cui vengono rispettati gli obiettivi di sicurezza e salute sul lavoro dell'organizzazione;
- misure correttive e di miglioramento per il rispetto del programma di gestione della sicurezza e salute sul lavoro;

Il presente documento, di esclusiva proprietà della ARTCO SERVIZI COOP, è emesso in forma riservata e non può essere riprodotto, usato o divulgato, interamente o in parte, al di fuori dello scopo per cui è fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta della Società medesima.

- i criteri operativi ed i requisiti legali e regolamentari applicabili;
- misure reattive di prestazione per monitorare gli incidenti, le malattie, gli eventi accidentali (inclusi i mancati incidenti) ed altri dati storici di prestazioni carenti in tema di sicurezza e salute sul lavoro;
- la registrazione dei dati e dei risultati del monitoraggio e delle misurazioni sufficienti per facilitare la successiva analisi delle azioni correttive e di miglioramento.

Riferimenti

- P 18 "ANALISI MIGLIORAMENTO"
- P 05 "GESTIONE NON CONFORMITÀ, RECLAMI, AZIONI CORRETTIVE"
- P 34 "GESTIONE INFORTUNI, INCIDENTI E MANCATI INCIDENTI"
- P 36 "MISURA E MONITORAGGIO"

9.2 AUDIT INTERNO

L'Organizzazione effettua ad intervalli pianificati verifiche ispettive interne per stabilire se il Sistema di Gestione Integrato è:

- conforme ai requisiti delle norme di riferimento e ai requisiti del sistema di gestione integrato così come questi sono stati stabiliti e approvati dall'Organizzazione;
- correttamente applicato e mantenuto attivo;
- efficace nel soddisfare la politica e gli obiettivi dell'organizzazione.

Gli audit interni, eseguiti da personale qualificato in posizione di imparzialità ed obiettività, sono pianificati annualmente in modo da garantire che ogni attività dell'Organizzazione sia periodicamente sottoposta a verifica.

Il programma di audit, è basato:

- sull'importanza verso Ambiente, Sicurezza, Qualità dell'attività esaminata;
- sui risultati di valutazione di rischio delle attività dell'organizzazione;
- sui risultati delle verifiche interne precedenti.

Le modalità di effettuazione delle verifiche ispettive interne, le responsabilità e i requisiti per la pianificazione, la frequenza, la conduzione delle stesse, la documentazione dei risultati, la conservazione delle relative registrazioni, i criteri di adozione delle azioni necessarie per eliminare le anomalie individuate e le loro cause sono descritte in una apposita procedura.

Riferimenti

- P 30 AUDIT INTERNO

9.3 RIESAME DELLA DIREZIONE

9.3.1 GENERALITÀ SUL RIESAME

La Direzione riesamina periodicamente il Sistema di Gestione Integrato dell'Organizzazione per assicurarsi della sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia e per pianificare il miglioramento in modo formale, definendo gli obiettivi e le risorse per perseguirlo. Il Riesame si svolge almeno una volta l'anno.

Le registrazioni di avvenuto riesame vengono conservate.

Riferimenti

- P08 "RIESAME DELLA DIREZIONE"

9.3.2 INPUT AL RIESAME DELLA DIREZIONE

Ciascun Responsabile di Servizio, i Dipendenti e Soci Lavoratori, i Rappresentanti di Direzione e Lavoratori si preparano e collaborano con la Direzione per fornire gli elementi/dati e relative analisi da trattare nella fase di riesame.

Il Riesame serve a visionare, analizzare e valutare la seguente documentazione/dati:

- pertinenza ed attualità della Politica dell'Organizzazione;
- la posizione di Artco Servizi relativamente alle prescrizioni di legge applicabili, alle eventuali modifiche legislative occorse nel periodo oggetto del riesame (vedere risultati delle verifiche ispettive interne condotte per verificare l'adempienza dell'organizzazione alle disposizioni di legge cui è soggetta);
- raggiungimento degli obiettivi stabiliti in precedenti riesami da parte della direzione;

Il presente documento, di esclusiva proprietà della ARTCO SERVIZI COOP, è emesso in forma riservata e non può essere riprodotto, usato o divulgato, interamente o in parte, al di fuori dello scopo per cui è fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta della Società medesima.

- cambiamenti nei fattori esterni ed interni che sono rilevanti per il sistema di gestione per la qualità compresi i relativi andamenti;
- efficacia della documentazione e adeguatezza del Sistema di Gestione Integrata;
- prestazioni dei fornitori e delle forniture;
- adeguatezza delle risorse e dei mezzi;
- indicatori di prestazione dei processi e conformità dei servizi erogati;
- indicatori ambientali;
- indicatori del sistema di gestione della sicurezza;
- stato di efficienza delle strumentazioni di misura;
- NC, azioni correttive con relativa predisposizione di risorse adeguate alla loro natura e gravità;
- i risultati delle verifiche ispettive (di prima, seconda e terza parte);
- informazioni inerenti alla soddisfazione del cliente ed eventuali reclami pervenuti;
- valutazione degli aspetti ambientali;
- valutazioni relativamente agli eventi incidentali registrati tra il personale durante lo svolgimento delle proprie mansioni lavorative;
- valutazioni relative al livello di efficacia delle procedure implementate volte alla minimizzazione dei rischi per lavoratori e parte interessate;
- rilievi evidenziati dal personale e informazioni/dati provenienti dalle parti interessate sulle conformità/non-conformità alla politica aziendale;
- adeguatezza delle risorse (es addestramento del personale);
- efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità (rif. Punto 6.1 della norma);
- raccomandazioni per il miglioramento.

9.3 OUTPUT AL RIESAME DELLA DIREZIONE

Sulla base dei dati / documenti visionati la Direzione, con il supporto delle funzioni coinvolte, effettua un'analisi puntuale al fine di focalizzare le aree d'intervento, definire gli obiettivi, gli indicatori per il loro monitoraggio ed intraprendere le opportunità di miglioramento, e vengono prese le decisioni per le decidere le risorse necessarie all'azienda. Le decisioni prese in termini di miglioramento continuo delle performance aziendali sono condivise con i Responsabili di Settore e i Lavoratori.
In particolare sono definiti gli obiettivi e i piani di azioni per il miglioramento di ciascuno dei punti sopra indicati.
Il Riesame da parte della Direzione con i risultati, le conclusioni, le raccomandazioni e gli obiettivi viene formalizzato e i presenti all'assemblea di discussione del documento lo firmano per presa visione e assunzione di responsabilità.
Conformemente a quanto previsto dalle Norme di riferimento le registrazioni di avvenuto riesame vengono conservate.

10 MIGLIORAMENTO

10.1 GENERALITÀ

Gli strumenti operativi adottati dall'Impresa per promuovere il miglioramento sono la definizione e l'aggiornamento degli obiettivi e della Politica Aziendale, la valutazione della soddisfazione dei Clienti e delle Altre Parti Interessate, i risultati degli Audit Interni, l'analisi dei Dati provenienti dalla gestione aziendale, nonché l'adozione di Azioni Correttive e di Azioni Preventive e la risoluzione dei Reclami provenienti dai Clienti e dalle Altre Parti Interessate.

10.2 NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE

La gestione delle non conformità e delle azioni correttive è fondamentale per l'effettivo miglioramento del sistema di gestione integrato dell'organizzazione; per questo l'impegno di tutti è particolarmente importante. Il processo di analisi della non conformità e attuazione delle azioni correttive è descritto nella procedura P 05 "Gestione NC, reclami AC" che definisce le modalità per:

- l'esame delle non conformità inclusi i reclami dei Clienti;
- l'individuazione delle cause che hanno generato le non conformità;

Il presente documento, di esclusiva proprietà della ARTCO SERVIZI COOP, è emesso in forma riservata e non può essere riprodotto, usato o divulgato, interamente o in parte, al di fuori dello scopo per cui è fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta della Società medesima.

- la valutazione, con riferimento alla gravità della non conformità e di adottare azioni per evitarne il ripetersi;
- l'individuazione e l'attuazione delle azioni necessarie;
- a registrazione dei risultati delle azioni attuate;
- il riesame delle azioni correttive attuate al fine di verificarne l'efficacia.

Per quanto attiene al Sistema di Gestione della Sicurezza Alimentare, l'Organizzazione ha stabilito di:
a) reagire alla non conformità e, se del caso: 1) agire per controllarla e correggerla; 2) affrontare le conseguenze;
b) valutare la necessità di intervenire per eliminare la causa o le cause della non conformità, al fine di evitare che si ripetano o si verificano altrove, 1) rivedendo la non conformità; 2) determinare le cause della non conformità; 3) determinare se simili non conformità esistono, o potrebbero potenzialmente verificarsi;
c) attuare le azioni necessarie
d) verificare l'efficacia delle eventuali azioni correttive adottate;
Le azioni correttive devono essere adeguate agli effetti delle non conformità riscontrate. L'Organizzazione conservare le informazioni documentate come prova: a) la natura delle non conformità e le eventuali azioni successive intraprese; b) i risultati di eventuali azioni correttive.

Riferimenti

- P 05 GESTIONE NC, RECLAMI AC

10.3 MIGLIORAMENTO CONTINUO

La pianificazione del miglioramento è tra i compiti principali della Direzione e si traduce nella definizione di una politica di gestione per la qualità che costituisce le linee guida per le funzioni, settori e aree dell'Organizzazione, prefissando obiettivi e traguardi misurabili e raggiungibili, nella messa a disposizione delle necessarie risorse.
La Direzione, per cercare di coinvolgere i responsabili nella ricerca per:

- migliorare con continuità le prestazioni dei processi, delle attività e dei servizi resi,
- individuare i punti di forza e di debolezza dell'organizzazione,
- garantire sempre migliori condizioni di lavoro per i dipendenti e i soci-lavoratori,
- ridurre con costanza l'impatto ambientale
- soddisfare con continuità le esigenze e le aspettative di tutti gli interlocutori interni ed esterni all'Organizzazione,
- propone di svolgere questa attività durante apposite riunioni del comitato di gestione integrato.

Il presente documento, di esclusiva proprietà della ARTCO SERVIZI COOP, è emesso in forma riservata e non può essere riprodotto, usato o divulgato, interamente o in parte, al di fuori dello scopo per cui è fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta della Società medesima.

CORRELAZIONE

La tabella riportata di seguito descrive la relazione esistente tra i paragrafi del Manuale di Gestione Aziendale e le norme di riferimento UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, UNI ISO 45001:2018.

Sezione MSGI	Titolo del punto norma (secondo la UNI EN ISO 9001:2015)	UNI EN ISO 9001:2015	UNI EN ISO 14001:2015	UNI ISO 45001:2018
1	**Introduzione**	-	-	-
	Scopo e campo di applicazione	1	1	1
2	**Riferimenti normativi**	2	2	2
3	**Termini e definizioni**	3	3	3
4	**Contesto dell'organizzazione**	4	4	4
	Comprendere l'organizzazione ed il suo contesto	04:01	04:01	04:01
	Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate	04:02	04:02	04:02
	Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione	04:03	04:03	04:03
	Sistema di gestione per la qualità e relativi processi	04:04	04:04	04:04
5	**Leadership**	5	5	5
	Leadership e impegno	05:01	05:01	05:01
	Generalità	05:01:01	-	-
	Focalizzazione sul Cliente	05:01:02	-	-
	Politica	05:02	05:02	05:02
	Stabilire la politica per la qualità	05:02:01	-	-
	Comunicare la politica per la qualità	05:02:02	07:04	07:04
	Ruoli, responsabilità e autorità nell'Organizzazione	05:03	05:03	05:03
	Consultazione e partecipazione dei lavoratori	-	-	05:04
6	**Pianificazione**	6	6	6
	Azioni per affrontare rischi e opportunità	06:01	06:01	06:01
	Generalità	-	06:01:01	06:01:01
	Aspetti ambientali e identificazione dei pericoli e valutazione dei rischi	-	06:01:02	06:01:02
	Obblighi di conformità	-	06:01:03	06:01:03
	Obiettivi e pianificazione per il loro raggiungimento	06:02	06:02	06:02
	Obiettivi	06:02:01	06:02:01	06:02:01
	Attività di pianificazione per raggiungere gli obiettivi	06:02:02	06:02:02	06:02:02
	Pianificazione delle modifiche	06:03	-	-
7	**Supporto**	7	7	7
	Risorse	07:01	07:01	07:01
	Generalità	07:01:01	-	-
	Persone	07:01:02	-	-
	Infrastruttura	07:01:03	-	-
	Ambiente per il funzionamento dei processi	07:01:04	-	-
	Risorse per il monitoraggio e la misurazione	07:01:05	-	-
	Conoscenza organizzativa	7.1.5.1	-	-
	Riferibilità delle misurazioni	7.1.5.2	-	-
	Conoscenza organizzativa	07:01:06	-	-
	Competenza	07:02	07:02	07:02
	Consapevolezza	07:03	07:03	07:03
	Comunicazione	07:04	07:04	07:04
	Informazioni documentate	07:05	07:05	07:05
	Generalità	07:05:01	07:05:01	07:05:01
	Creazione e aggiornamento	07:05:02	07:05:02	07:05:02
	Controllo delle informazioni documentate	07:05:03	07:05:03	07:05:03

Il presente documento, di esclusiva proprietà della ARTCO SERVIZI COOP, è emesso in forma riservata e non può essere riprodotto, usato o divulgato, interamente o in parte, al di fuori dello scopo per cui è fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta della Società medesima.

Sezione MSGI	Titolo del punto norma (secondo la UNI EN ISO 9001:2015)	UNI EN ISO 9001:2015	UNI EN ISO 14001:2015	UNI ISO 45001:2018
8	**Attività operative**	8	8	8
	Pianificazione e controlli operativi	08:01	08:01	08:01
	Requisiti per i prodotti e i servizi	08:02	08:01	08:01
	Comunicazione con il Cliente	08:02:01	08:01	08:01
	Determinazione dei requisiti relativi al prodotto e ai servizi	08:02:02	08:01	08:01
	Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e ai servizi	08:02:03	08:01	08:01
	Modifica dei requisiti relativi ai prodotti e ai servizi	08:02:04	08:01	08:01
	Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi	08:03	08:01	08:01
	Generalità	08:03:01	08:01	08:01
	Pianificazione della progettazione e sviluppo	08:03:02	08:01	08:01
	Input alla progettazione e sviluppo	08:03:03	08:01	08:01
	Controlli della progettazione e sviluppo	08:03:04	08:01	08:01
	Output della progettazione e sviluppo	08:03:05	08:01	08:01
	Modifiche della progettazione e sviluppo	08:03:06	08:01	08:01
	Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno	08:04	08:01	08:01
	Generalità	08:04:01	08:01	08:01
	Tipo ed estensione del controllo	08:04:02	08:01	08:01
	Informazioni ai fornitori esterni	08:04:03	08:01	08:01
	Produzione ed erogazione dei servizi	08:05	08:01	08:01
	Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi	08:05:01	08:01	08:01
	Identificazione e rintracciabilità	08:05:02	08:01	08:01
	Proprietà che appartengono ai Clienti o ai Fornitori esterni	08:05:03	08:01	08:01
	Preservazione	08:05:04	08:01	08:01
	Attività post consegna	08:05:05	08:01	08:01
	Controllo delle modifiche	08:05:06	08:01	08:01
	Rilascio di prodotti e servizi	08:06	08:01	08:01
	Controllo degli output non conformi	08:07	08:02	08:02
9	**Valutazione delle prestazioni**	9	9	9
	Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione	09:01	09:01	09:01
	Generalità	09:01:01	09:01:01	09:01:01
	Soddisfazione del Cliente	09:01:02	09:01:02	09:01:02
	Analisi e valutazione	09:01:03	09:01:02	09:01:02
	Audit interno	09:02	9.2 9.2-1 – 9.2.2	9.2 9.2-1 – 9.2.2
	Riesame della Direzione	09:03	09:03	09:03
	Generalità	09:03:01	09:03	09:03
	Input al riesame della Direzione	09:03:02	09:03	09:03
	Output al riesame della Direzione	09:03:03	09:03	09:03
10	**Miglioramento**	10	10	10
	Generalità	10:01	10:01	10:01
	Non conformità e azioni correttive	10:02	10:02	10:02
	Miglioramento continuo	10:03	10:03	10:03

Il presente documento, di esclusiva proprietà della ARTCO SERVIZI COOP, è emesso in forma riservata e non può essere riprodotto, usato o divulgato, interamente o in parte, al di fuori dello scopo per cui è fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta della Società medesima.