



Sistema di Gestione Integrato
Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale

MQA - Manuale del SGI

Ed 3 Rev 0

Data
09/07/2018

Pagina 1 di 61

Manuale del

SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO

QUALITÀ, AMBIENTE, SICUREZZA

E RESPONSABILITÀ SOCIALE



Sistema di Gestione Integrato
Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale
MQA - Manuale del SGI

Ed 3 Rev 0

Data
09/07/2018

Pagina 2 di 61

Ed. 3 Rev 0	09/03/2018	Adeguamento alle nuove norme UNI EN ISO 9001:2015, 14001:2015 e 45000:2018 ed inserimento nuovi riferimenti a procedure e moduli di sistema	RSGI	RSGI	Amministratore Unico
Ed 2 Rev 3	07/09/2015	Adeguamento SGI a nuova organizzazione aziendale. Ruoli, autorità, responsabilità: diverse definizioni e relativi acronimi	RSGI	RSGI	Amministratore Unico
Ed 2 Rev 2	06/05/2013	Integrazione con modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001	RSGI	RSGI	Presidente
Ed 2 Rev 1	22/05/2012	Eliminazione processo LV in biotunnel (P14) – precisazioni su alta direzione e rappresentante – nuova sottoscrizione Politica – precisazione su ruoli e responsabilità in assenza del DG	RSGI	RSGI	Presidente
Ed. 2 Rev 0	14/10/2009	Adeguamento a norma Uni En Iso 9001:2008 – Revisione generale e linguistica	RSGI	RSGI	Direttore Generale
07	Ottobre 2008	Estensione al sistema di gestione sicurezza e integrazione con SA8000	RSGI	RSGI	Direttore
06	Agosto 2007	Implementazione ed estensione territoriale del SGQA	RSGQA	RSGQA	Direttore
			RSGQA	RSGQA	Direttore
05	Giugno 2006	Recepimento indicazioni audit di sorveglianza 12 e 13 giugno 2006. Eliminazione par. 1.2.1 Modifica paragrafo Esclusioni 1.2.2. Inserimento impegno a comunicazione aspetti ambientali 7.2.2. Rinumerazione capitoli			
			RSGQA	RSGQA	Direttore
04	Maggio 2006	Revisione generale			
			RSGQA	RSGQA	Direttore
03	Dicembre 2005	Recepimento indicazioni stage II certificazione 14001 e 9001			
			RSGQA	RSGQA	Direttore
02	Novembre 2005	Recepimento indicazioni stage I certificazione ISO 14001:2004			
			RSGQA	RSGQA	Direttore
01	Settembre 2005	Revisione per aggiornamento ISO 14001:2004			
			RSGQA	RSGQA	Direttore
00	Dicembre 2004	Emissione			
			RSGQA	RSGQA	Direttore
REV.	DATA	DESCRIZIONE MODIFICA	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO



INDICE

<u>PREMESSA</u>	<u>7</u>
<u>1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE</u>	<u>8</u>
1.1 GENERALITÀ DELL’AZIENDA.....	8
1.2 APPLICAZIONE	9
<u>2 RIFERIMENTI NORMATIVI</u>	<u>9</u>
<u>3 TERMINI E DEFINIZIONI</u>	<u>10</u>
3.1 ABBREVIAZIONI E NOTE ALLA CONSULTAZIONE	11
3.2 CORRISPONDENZE DEL MANUALE CON LE NORME VOLONTARIE.....	13
<u>4 CONTESTO DELL’ORGANIZZAZIONE</u>	<u>14</u>
4.1 COMPRENDERE L’ORGANIZZAZIONE ED IL SUO CONTESTO	14
4.2 COMPRENDERE LE ESIGENZE E LE ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE.....	14
4.2.1 Accesso e gestione delle prescrizioni tecnico-normative	15
<u>5 LEADERSHIP</u>	<u>15</u>
5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE	15
5.2 POLITICA PER LA QUALITÀ, L’AMBIENTE, LA SICUREZZA E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE.....	15
5.3 RUOLI, RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ PER LA QUALITÀ, L’AMBIENTE, LA SICUREZZA E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	19
5.3.1 Definizione e comunicazione di ruoli e responsabilità	20
<u>6 PIANIFICAZIONE</u>	<u>22</u>
6.1 AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI ED OPPORTUNITÀ	22
6.1.1 Identificazione e valutazione dei rischi e delle opportunità ambientali	22
6.1.2 Identificazione dei rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori	24
6.2 OBIETTIVI, TRAGUARDI E PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO	24
6.3 PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE	25



Sistema di Gestione Integrato
Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale
MQA - Manuale del SGI

Ed 3 Rev 0

Data
09/07/2018

Pagina 4 di 61

<u>7</u>	<u>SUPPORTO</u>	<u>25</u>
7.1	MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE	25
7.1.1	Infrastrutture	25
7.2	COMPETENZE	33
7.3	CONSAPEVOLEZZA.....	34
7.4	COMUNICAZIONE.....	34
<u>8</u>	<u>ATTIVITÀ OPERATIVE</u>	<u>35</u>
8.1	PIANIFICAZIONE E CONTROLLI OPERATIVI.....	35
8.2	REQUISITI DELLE PARTI INTERESSATE.....	36
8.3	PROGETTAZIONE E SVILUPPO	36
8.4	CONTROLLO DEI PROCESSI, PRODOTTI E SERVIZI.....	37
8.4.1	Approvvigionamento.....	37
8.4.2	Valorizzazione e pretrattamento dei rifiuti	39
8.5	GESTIONE DEI DISPOSITIVI DI MISURA DI CERMEC.....	47
<u>9</u>	<u>VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI.....</u>	<u>48</u>
9.1	MONITORAGGIO E MISURAZIONI	48
9.1.1	Generalità.....	48
9.1.2	Misurazione del grado di soddisfazione del cliente o delle parti interessate	48
9.1.3	ANALISI E VALUTAZIONE	49
9.1.4	Preparazione e risposta alle emergenze.....	50
9.2	AUDIT DEL SISTEMA DI GESTIONE.....	50
9.3	RIESAME DELLA DIREZIONE.....	51
<u>10</u>	<u>MIGLIORAMENTO</u>	<u>52</u>
10.1	GENERALITÀ.....	52
10.2	GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE E/O PREVENTIVE. PROBLEMATICHE	52
10.3	MIGLIORAMENTO CONTINUO	52
<u>11</u>	<u>ULTERIORI ASPETTI RELATIVI ALLA RESPONSABILITÀ SOCIALE</u>	<u>53</u>
11.1	LAVORO INFANTILE	53
11.1.1	Scopo	53
11.1.2	Opposizione all'utilizzo	53
11.2	LAVORO OBBLIGATO	54
11.2.1	Scopo	54
11.2.2	Premessa	54
11.2.3	Straordinari.....	54
11.2.4	Ferie e permessi.....	54




Sistema di Gestione Integrato
Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale
MQA - Manuale del SGI

Ed 3 Rev 0


Data
09/07/2018

Pagina 5 di 61

11.2.5 Penali	54
11.2.6 Prestiti	54
11.3 SALUTE E SICUREZZA	54
11.3.1 Scopo	55
11.3.2 Analisi dei rischi.....	55
11.3.3 Formazione continua del personale	55
11.3.4 Disattenzione alle prescrizioni stabilite.....	55
11.3.5 Manutenzione infrastrutture.....	55
11.3.6 Servizi igienici e locali comuni.....	55
11.4 LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA.....	55
11.4.1 Premessa	55
11.4.2 Contrattazione collettiva	56
11.4.3 Libertà di associazione.....	56
11.5 DISCRIMINAZIONE	56
11.5.1 Scopo	56
11.5.2 Definizione delle competenze	56
11.5.3 Ricerca e selezione del personale	56
11.5.4 Definizione della retribuzione iniziale	57
11.5.5 Definizione del periodo di prova	57
11.5.6 Formazione	57
11.5.7 Organizzazione del lavoro straordinario.....	57
11.5.8 Organizzazione delle ferie.....	57
11.5.9 Licenziamento	57
11.5.10 Pensionamento	58
11.5.11 Libertà di esercizio dei diritti della persona	58
11.5.12 Tutela del personale.....	58
11.5.13 Registrazione sul personale	58
11.5.14 Lavoro interinale.....	58
11.5.15 Categorie protette.....	58
11.6 PROCEDIMENTI DISCIPLINARI	59
11.6.1 Scopo	59
11.6.2 Generalità.....	59
11.6.3 Tipologia delle sanzioni applicabili	59
11.6.4 Comportamenti sanzionabili	59
11.6.5 Controdeduzioni	59
11.6.6 Responsabilità e registrazioni	59
11.7 ORARIO DI LAVORO.....	60
11.7.1 Scopo	60
11.7.2 Rapporto tra CCNL e SA8000.....	60
11.7.3 Analisi del CCNL	60
11.7.4 Legislazione sul lavoro part-time.....	60
11.7.5 Orario di lavoro.....	60
11.7.6 Organizzazione del lavoro straordinario.....	60

	Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale	Ed 3 Rev 0
	MQA - Manuale del SGI	Data 09/07/2018
		Pagina 6 di 61

11.8 RETRIBUZIONE	61
11.8.1 Scopo	61
11.8.2 Salario	61
11.8.3 Trattenute e leggibilità della “busta paga”	61
11.8.4 Modalità di erogazione	61

	Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale	Ed 3 Rev 0
	MQA - Manuale del SGI	Data 09/07/2018
		Pagina 7 di 61

PREMESSA

Cermec ha da tempo deciso di adottare un Sistema di Gestione aziendale per migliorare le proprie attività in settori importanti: la qualità del servizio offerto ai propri clienti; la gestione dei propri impatti ambientali per ridurre il più possibile gli effetti e le conseguenze delle proprie attività sull'ambiente circostante e i cittadini che vi abitano o lavorano; la tutela della salute e sicurezza dei propri dipendenti e la responsabilità sociale ed etica del proprio "fare impresa".

Per raggiungere questi risultati Cermec ha scelto di adottare un sistema di gestione integrato, sulla base delle norme volontarie internazionali applicabili a questi aspetti: per la Qualità la UNI EN ISO 9001:2015, per la gestione ambientale la UNI EN ISO 14001:2015, per la Sicurezza e la salute dei lavoratori la UNI ISO 45001:2018 e per la Responsabilità Sociale la SA8000:2008.


Queste norme offrono infatti alle aziende che decidono di seguirle, la possibilità di analizzare le proprie attività, controllare con efficacia e perseguire gli obiettivi di "miglioramento continuo" che rappresenta il minimo comun denominatore di tutti gli standard volontari.

Questo Manuale è stato dunque realizzato per fornire a tutte le parti interessate, interne ed esterne, una descrizione chiara e sintetica di come Cermec attua e rende operative le proprie attività e di come vengono soddisfatti i requisiti delle norme di riferimento. Benché la nuova edizione della norma non prevedano più questo documento quale elemento necessario del Sistema di Gestione, Cermec ha deciso di mantenerlo presente e di pubblicarlo, anche quale strumento di comunicazione e di trasparenza, tanto più doveroso data la natura pubblica della Società

Il Manuale, che integra anche la Politica per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza e la Responsabilità Sociale, è quindi anche una testimonianza e una conferma dell'impegno dell'azienda verso i clienti, la comunità, i soci e le autorità amministrative e di controllo.

L'Amministratore Unico

Emanuele Giorgi

	Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale	Ed 3 Rev 0
	MQA - Manuale del SGI	Data 09/07/2018
		Pagina 8 di 61

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

1.1 Generalità dell'Azienda

CERMEC, Consorzio Ecologia e Risorse di Massa e Carrara S.p.a., è una società pubblica, partecipata dai Comuni di Carrara (48%) e di Massa (47%) e dalla Provincia di Massa-Carrara (5%).

Costituita negli anni '60 come azienda consortile, solo dal 1992 assume direttamente la gestione dell'impianto di selezione e compostaggio dei rifiuti di via Dorsale (zona industriale) a Massa, diventando nel 2001 società per azioni, nel rispetto della più recente normativa in tema di servizi pubblici locali.

Cermecc gestisce il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti urbani e la valorizzazione delle raccolte differenziate.

Il servizio di smaltimento dei rifiuti urbani interessa gli enti soci e i maggiori comuni della Provincia di Massa-Carrara (197.500 abitanti). Per determinate merceologie, Cermecc offre i propri servizi anche ad altri enti locali della stessa provincia e di altre limitrofe (Pisa, Lucca, Livorno, La Spezia).

Le attività industriali si svolgono nello stabilimento di via Dorsale e in quello contiguo di via Longobarda, nella Zona Industriale Apuana.


Con oltre 50 dipendenti e un fatturato annuo medio di circa 15/16 milioni di euro, Cermecc è una presenza fondamentale nel panorama dei servizi pubblici locali, ma anche una delle maggiori realtà industriali del territorio.

L'azienda è associata a Federambiente e all'Associazione Industriale di Massa-Carrara.

L'azienda è molto attenta ai temi della qualità ambientale e dell'educazione: svolge numerose iniziative di sensibilizzazione e di informazione, pubblica materiali didattici (cartacei e su supporto digitale) rivolti principalmente alle scuole.

Le attività industriali si svolgono su distinte linee produttive, in grado di trattare diversi tipi di rifiuti:

- **rifiuti indifferenziati** con la produzione di FOS (frazione organica stabilizzata o "compost grigio") dalla parte organica e l'avviamento della parte secca a impianti esterni per la sua valorizzazione come combustibile derivato da rifiuti (CDR);
- **rifiuti organici domestici (FORSU) e mercatali** per la produzione di compost misto di qualità (ammendante compostato misto); in questa linea sono possibili (ma non attivi) anche i trattamenti di altre frazioni di rifiuti compostabili (quali, ad esempio, i fanghi da depurazione)
- **frazione verde** (sfalci, potature, ramaglie) e **materiali compostabili misti** (ligno-cellulosici) per la produzione di compost verde di qualità (ammendante compostato verde, iscritto nell'elenco dei fertilizzanti per agricoltura biologica e riconosciuto col marchio di qualità CIC), compost misto di qualità (ammendante compostato misto) e ammendante semplice non compostato;
- **rifiuti plastici da raccolta differenziata** che dopo una ulteriore selezione manuale e la pressatura vengono inviati alle aziende che li utilizzeranno per il riciclo (accordi con Corepla e privati);
- **rifiuti cellullosici da raccolta differenziata** (carta e cartone) da inviare alle aziende che li utilizzeranno per il riciclo (accordi con Comieco e privati);
- **legno e imballaggi in legno** che dopo la triturazione vengono inviati alle aziende che li

	Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale	Ed 3 Rev 0
	MQA - Manuale del SGI	Data 09/07/2018
		Pagina 9 di 61

utilizzeranno a recupero come materia prima secondaria per la produzione di pannelli, truciolati o altri prodotti per l'industria

1.2 Applicazione

Il manuale descrive i principali elementi del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza e la Responsabilità Sociale (SGI) che Cermec ha deciso di adottare e applicare per consolidare il proprio impegno per il miglioramento continuo delle proprie attività.

Attraverso l'efficace applicazione del Sistema e del processo di miglioramento continuo, Cermec intende:

- soddisfare, pienamente e costantemente, le esigenze del cliente e delle parti interessate;
- 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 conto di Cermec 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.

Il SGI di CERMEC si applica a tutti i processi connessi alle seguenti attività dell'impianto di trattamento rifiuti :

- trattamento dei rifiuti urbani indifferenziati mediante separazione meccanica e successiva conversione in frazione organica stabilizzata della frazione umida;
- produzione di ammendanti compostati di qualità, verde e misto, mediante triturazione e compostaggio di rifiuti di origine vegetale e di rifiuti organici domestici da raccolta differenziata o altre frazioni compostabili;
- valorizzazione delle frazioni secche recuperabili da raccolta differenziata e da selezione meccanica mediante ulteriore selezione, lavorazione e invio per il riutilizzo ad aziende esterne, nel quadro degli accordi con i consorzi di filiera e con privati.


Il SGI si applica inoltre ad eventuali prodotti e servizi di fornitori esterni quando questi:

- siano destinati ad essere incorporati nei prodotti e servizi dell'organizzazione
- siano forniti direttamente ai clienti da fornitori esterni per conto della Società
- un processo o una sua parte sia fornito da un fornitore esterno

Il manuale è inoltre rivolto alle parti interessate esterne all'azienda per fornire una sintesi chiara dell'approccio di Cermec alla gestione per la qualità, l'ambiente e la sicurezza; è inoltre destinato al proprio personale per la corretta applicazione del SGI, conformemente ai requisiti delle norme ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, UNI ISO 45001:2018, SA 8000:2014.

2 Riferimenti normativi

Le norme scelte come riferimento per il Sistema di Gestione Integrato sono:

	Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale	Ed 3 Rev 0
	MQA - Manuale del SGI	Data 09/07/2018
		Pagina 10 di 61

- UNI EN ISO 9001:2015, Sistemi di gestione per la qualità
- UNI EN ISO 14001:2015, Sistemi di gestione ambientale
- UNI ISO 45001:2018, Sistemi di gestione per la salute e la sicurezza sul lavoro - Requisiti
- SA 8000:2008, Responsabilità sociale

Nello sviluppo del SGI sono state considerate, quando ritenuto necessario, anche le indicazioni contenute nelle seguenti norme:

- **UNI EN ISO 9000:2015** Sistemi di Gestione per la Qualità
Fondamenti e terminologia
- **UNI EN ISO 9004:2018** Sistemi di Gestione per la Qualità
Linee guida per il miglioramento delle prestazioni
- **UNI EN ISO 14004:2016** Sistemi di Gestione Ambientale
Linee guida generali per l'implementazione
- **UNI EN ISO 19011:2012** Linee guida per gli audit di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale
- **BS-OHSAS 18002:2008** Linee guida per l'attuazione della norma BS-OHSAS 18001
- **UNI EN ISO 22313** Sistemi di gestione per la continuità operativa

Inoltre il SGI di Cermec fa 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.

Dato che la società si è dotata e attua il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001, il Sistema di Gestione Integrato di Cermec 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.


3 Termini e definizioni

Per integrare la terminologia presente nelle norme UNI EN ISO 9000:2015, Uni EN ISO 14001:2015, UNI ISO 45001:2018 e SA 8000:2008 è di seguito indicato il significato di alcuni termini e definizioni.

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

Azione correttiva: Azione da intraprendere per eliminare la causa di un problema (non-conformità) i cui effetti negativi siano già evidenti.

Azione preventiva: Azione da intraprendere per eliminare la causa di un problema (non-

	Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale	Ed 3 Rev 0
	MQA - Manuale del SGI	Data 09/07/2018
		Pagina 11 di 61

conformità) potenziale.

Azione di rimedio per i bambini: Forme di sostegno e azioni necessarie per la sicurezza, la salute, l'educazione e lo sviluppo dei bambini che sono stati sottoposti a lavoro infantile.

Bambino: Persona con meno di 15 anni di età; se le leggi locali sull'età minima prevedono un'età più alta per il lavoro o per la scuola dell'obbligo si applica l'età più alta.

Fornitore: Organizzazione o persona che fornisce un prodotto (es. produttore, distributore, dettagliante, venditore di un prodotto, erogatore di un servizio o di informazioni).

Giovane lavoratore: Lavoratore che supera l'età di bambino e che ha un'età inferiore ai 18 anni.

Lavoro infantile: Lavoro effettuato da un bambino (che ha un'età inferiore all'età specificata nella definizione di bambino sopra riportata), a eccezione di quanto è previsto dalla Raccomandazione ILO 146.

Lavoro obbligato: Lavoro o servizio ottenuto da una persona minacciata di una qualsiasi penale e per il quale la persona non si è offerta volontariamente.

Non conformità: Mancato raggiungimento di uno standard o mancato soddisfacimento di un requisito. La nozione di non conformità comprende anche quella di "problematica" ai sensi della norma SA 8000.

Obiettivo di miglioramento: Livello di qualità superiore allo standard minimo imposto dalla Pubblica Amministrazione, previsto da un contratto o definito volontariamente da Cermecc all'interno di una procedura.

Organizzazione: Insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità e interrelazioni (es. società, raggruppamento di società, azienda, impresa, istituzione, organismo umanitario, concessionario, associazione o loro parti o combinazioni).

Processo: Insieme di attività tra loro correlate o interagenti e rivolte alla produzione di uno specifico output.


Standard: Livello di qualità minimo garantito dall'azienda, imposto dalla Pubblica Amministrazione, previsto da un contratto o definito volontariamente da Cermecc all'interno di una procedura.

Trattamento di una non-conformità: Azione da intraprendere per eliminare l'effetto negativo, già verificato, di un problema (non-conformità).

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.


Acronimo 2015	DEFINIZIONE
ISO	International Standard Organization
UNI	Ente Nazionale Italiano di Unificazione
EN	European Norm
RSGI	Responsabile Sistema di gestione integrato Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale
SPP	Servizio di Prevenzione e Protezione
RSPP	Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione
ASPP	Addetto al Servizio di Prevenzione e Protezione
R.Ad.	Responsabile adempimenti autorizzativi
RTI	Responsabile tecnico impianti produttivi
AMM.	Organo amministrativo di vertice (alternativamente, pro tempore, amministratore unico o CdA)
MC	Medico Competente
RLSA	Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza, l'ambiente e l'etica
RImp	Responsabile tecnico Impianti
RAffGen	Responsabile Affari Generali e Legali
RMan	Responsabile Manutenzione
RLab	Responsabile Laboratorio
RAcq	Responsabile Acquisti e magazzino
RComm	Responsabile Commerciale
RLP	Responsabile Linee produttive
RAd	Responsabile adempimenti normativi e autorizzativi
RLog	Responsabile Logistica operativa
SAI	Social Accountability International
BSI	British Standards Institute
OHSAS	Occupational Health & Safety
MQA	Manuale del Sistema di Gestione integrato Qualità – Ambiente – Salute e sicurezza – Responsabilità Sociale

	Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale MQA - Manuale del SGI	Ed 3 Rev 0
		Data 09/07/2018
		Pagina 13 di 61

3.2 Corrispondenze del Manuale con le norme volontarie

Il manuale segue, con le dovute integrazioni, la struttura utilizzata dalle norme ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018. Si riporta di seguito una tabella di corrispondenze, in cui ogni punto della norma ISO 9001:2015 è in correlazione con il corrispondente paragrafo del manuale e coi relativi capitoli delle norme ISO 14001:2015, UNI ISO 45001:2018

Il presente manuale indica quindi al capitolo 11 le procedure relative all'applicazione della norma SA 8000:2014 che non siano già trattate nei punti precedenti.

	Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale	Ed 3 Rev 0
	MQA - Manuale del SGI	Data 09/07/2018
		Pagina 14 di 61

4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

4.1 Comprendere l'organizzazione ed il suo contesto

La Direzione di Cermec 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 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 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate


La Direzione di Cermec 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 Cermec, lo strumento per identificare e soddisfare gli interessi della 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 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).

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

	Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale	Ed 3 Rev 0
	MQA - Manuale del SGI	Data 09/07/2018
		Pagina 15 di 61

4.2.1 Accesso e gestione delle prescrizioni tecnico-normative

L'impegno alla conformità legislativa è uno dei capisaldi della Politica di Cermecc, ma è anche espressione dell'attenzione che l'azienda ha verso i requisiti espressi dallo Stato e dalle Istituzioni a tutela della società.

Infatti, le procedure e le istruzioni del SGI definiscono, innanzitutto, le responsabilità e le modalità di soddisfacimento delle prescrizioni tecnico-normative in materia di qualità dei prodotti/servizi e di tutela dell'ambiente.

L'aggiornamento normativo è svolto, attraverso fonti tradizionali e prodotti informatizzati, dal Responsabile di Produzione. Egli identifica le nuove prescrizioni e aggiorna lo **scadenziario degli adempimenti (PGI02M01)**, rendendoli disponibili sulla rete aziendale.

Il Responsabile dell'Impianto definisce tempi e responsabilità per i diversi adempimenti, con le modalità riportate nella procedura P03 Accesso e aggiornamento delle prescrizioni applicabili.

5 LEADERSHIP

5.1 Impegno della Direzione

L'impegno primario della Direzione di Cermecc è quello di migliorare nel tempo le prestazioni riguardo gli aspetti della qualità, dell'ambiente, della sicurezza e salute sul lavoro e della responsabilità sociale.

Per questo motivo la Direzione svolge, attraverso il suo rappresentante, una funzione di indirizzo e controllo del SGI, assicurandone l'efficacia (il raggiungimento degli obiettivi) e l'efficienza (l'ottimale impiego delle risorse).

Svolgere la funzione di indirizzo del SGI vuol dire definire la strategia operativa che è in grado di soddisfare le aspettative dei portatori di interesse.

La funzione di controllo periodico del SGI è svolta attraverso il riesame del Sistema (si veda il paragrafo 5.6) da parte del Comitato di Direzione; il controllo continuo, invece, è affidato al RSGI (par. 5.5.2).

Per rendere evidente e concreto l'impegno della Direzione all'interno e all'esterno dell'azienda, la stessa comunica in modo trasparente gli impegni presi, motivando il personale a partecipare all'obiettivo del miglioramento continuo.


5.2 Politica per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza e la Responsabilità Sociale

L'impegno dell'azienda verso i soggetti interessati è sintetizzato nel documento di Politica per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza e la Responsabilità sociale, da questo momento indicata con "Politica".

La Politica di Cermecc è fissata dalla Direzione coerentemente con le scelte strategiche che le sono proprie, ed è quindi diffusa a tutto il personale aziendale.

In particolare, la diffusione della Politica aziendale può essere condotta:

- internamente

	Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale	Ed 3 Rev 0
	MQA - Manuale del SGI	Data 09/07/2018
		Pagina 16 di 61

- come oggetto di discussione all'interno dei corsi di formazione sul SGI
- con affissione nelle bacheche aziendali
 - esternamente:
- con pubblicazione nel sito internet aziendale www.cermec.it
- inclusa nei Bilanci che Cermec distribuisce ai propri azionisti e agli stakeholder
- con campagne di informazione attraverso la stampa.

Il grado di attuazione della Politica è tenuto sotto controllo dall'organo di vertice amministrativo o suo delegato (rappresentante della Direzione).



Sistema di Gestione Integrato
Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale
MQA - Manuale del SGI

Ed 3 Rev 0

Data
09/07/2018

Pagina 17 di 61

POLITICA PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

CERMEC – Consorzio Ecologia e Risorse di Massa e Carrara s.p.a. offre servizi di pubblica utilità: provvede al trattamento e smaltimento dei rifiuti urbani e alla valorizzazione delle frazioni provenienti da raccolta differenziata. Coerentemente con la propria mission, “Accettiamo rifiuti per trasformarli in risorse”, i servizi erogati si ispirano ai concetti di riduzione, riutilizzo, riciclo e recupero, propri della normativa europea e di quella nazionale.

CERMEC, società con capitale interamente pubblico, opera in un settore complesso e fortemente competitivo che richiede prestazioni ispirate ai criteri di Qualità, di salvaguardia dell'Ambiente, di tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori e di rispetto dei principi di responsabilità sociale. CERMEC si impegna a garantire la continuità, l'affidabilità e la certezza del servizio, nella continua ricerca di efficienza, efficacia ed economicità. La particolare attività svolta da CERMEC, inoltre, richiede il continuo miglioramento dei propri standard produttivi, per assicurare un compost di elevato livello qualitativo. Il tutto nella massima attenzione a ridurre gli impatti ambientali conseguenti all'esercizio di un'attività tanto delicata.

Per conseguire questi obiettivi, finalizzati alla soddisfazione dei clienti (enti pubblici, aziende pubbliche e private, singoli cittadini), al miglioramento delle prestazioni ambientali e delle condizioni di lavoro dei lavoratori, CERMEC ha deciso di adottare un Sistema Integrato Qualità/Ambiente/Sicurezza e Responsabilità sociale.

Il Sistema di Gestione Integrato viene periodicamente revisionato e si basa su alcuni elementi fondamentali: anzitutto l'impegno al rispetto della normativa applicabile sia per quanto concerne la qualità del servizio erogato, sia per l'assicurazione di maggiori e migliori standard di salvaguardia ambientale, sia per garantire sempre più elevati livelli di tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori, migliorando continuamente l'ambiente e le condizioni di lavoro.. CERMEC, inoltre, si impegna all'adozione di criteri che permettono un uso sostenibile delle risorse disponibili (come la riduzione delle perdite e dei consumi energetici e l'autoproduzione da fonti rinnovabili).

Il Sistema di Gestione Integrato di CERMEC è stato stabilito e viene documentato, attuato, mantenuto attivo e migliorato in continuo sulla base delle norme UNI-EN-ISO 9001 e 14001, BS-UNI ISO 45001:2018 e SA8000.

CERMEC ricerca il miglioramento continuo e l'ampliamento dei servizi alla collettività. La definizione e l'attuazione di specifici obiettivi e programmi ed il ricorso, ove possibile, alle migliori tecnologie disponibili, sono strumenti per garantire migliori prestazioni del ciclo produttivo, per ridurre ogni possibile impatto sull'ambiente circostante e per assicurare maggior tutela alla salute e sicurezza dei lavoratori.

L'azienda, per questo, promuove l'informazione, l'addestramento e la formazione permanente del personale, favorendone la responsabilizzazione e la partecipazione alle scelte strategiche e a quelle organizzative.

Un ruolo fondamentale, in questa politica integrata, è svolto dalla comunicazione interna ed esterna degli obiettivi, dei programmi e delle prestazioni in materia di Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità sociale, attraverso il proprio sito web, le campagne informative/pubblicitarie, le



Sistema di Gestione Integrato
Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale
MQA - Manuale del SGI

Ed 3 Rev 0

Data
09/07/2018

Pagina 18 di 61

iniziative con le scuole, il dialogo continuo con le diverse parti interessate (istituzioni locali, clienti, dipendenti, autorità, enti di controllo ecc.).

CERMEC, consapevole che i propri dipendenti e collaboratori costituiscono una risorsa indispensabile per l'Azienda, si impegna nel coinvolgimento, nella sensibilizzazione e nell'informazione di tutto il personale, affinché anch'esso possa garantire un apporto rilevante, sia professionale sia umano, nel raggiungimento degli obiettivi aziendali.

L'azienda crede nella centralità delle persone e nella necessità di ascoltare continuamente tutti gli attori interni ed esterni all'organizzazione, perché sia sempre garantito il rispetto quotidiano dei cittadini e dei clienti e la costante ricerca della loro soddisfazione.


L'azienda si impegna a dedicare adeguate risorse per diffondere e promuovere la cultura del rispetto ambientale, dei lavoratori e del cliente all'interno dell'organizzazione stessa.

CERMEC è poi impegnato nella progettazione di nuovi impianti e nel continuo adeguamento degli esistenti, per prevenire l'impatto ambientale e i rischi per la salute e la sicurezza, sia dei lavoratori sia della collettività. Per lo stesso motivo CERMEC si impegna a conoscere la gestione sociale dei propri fornitori e segue precisi criteri per individuare i propri fornitori, appaltatori e collaboratori qualificati, con procedure basate sulla trasparenza e sull'economicità.

L'Amministratore Unico

Emanuele Giorgi

Giugno 2018

	Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale MQA - Manuale del SGI	Ed 3 Rev 0
		Data 09/07/2018
		Pagina 19 di 61

5.3 Ruoli, responsabilità e autorità per la qualità, l'ambiente, la sicurezza e la responsabilità sociale

Organo Amministrativo Di Vertice

L'organo amministrativo di vertice (alternativamente, pro tempore, un Amministratore Unico ovvero un Consiglio di Amministrazione) delinea i percorsi attuativi degli obiettivi strategici monitorandone il grado di raggiungimento.


Più specificatamente questo compito viene svolto:

- monitorando le prestazioni del Sistema di Gestione Integrato e su ogni esigenza per il miglioramento;
- definendo la strategia per il miglioramento continuo;
- coordinando il riesame della Direzione;
- coordinando, anche per tramite dei procuratori speciali e dei responsabili dei dipartimenti aziendali, le attività che influenzano la qualità del prodotto/servizio, in accordo con i responsabili dei singoli processi;
- assicurando la promozione della consapevolezza dei requisiti delle parti interessate e di quelli cogenti applicabili nell'ambito di tutta l'organizzazione;
- assicurando la diffusione della cultura della Qualità, dell'Ambiente, della Sicurezza e della Responsabilità sociale tra il personale aziendale attraverso attività di informazione e formazione;
- coordinando i collegamenti con le organizzazioni esterne e con il contesto territoriale di riferimento, per ogni argomento riguardante il Sistema di Gestione Integrato.

Responsabile Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale (RSGI)

Il Responsabile del Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale (RSGI) ha il compito di monitorare continuamente il SGI affinché esso sia effettivamente implementato. Il RSGI, su mandato del vertice amministrativo, determina se l'azienda sta operando nel modo prescritto. Questo compito viene svolto:

- verificando la corretta gestione e conservazione delle registrazioni della qualità, dell'ambiente, della sicurezza e dell'etica per il complesso dei processi svolti dall'azienda;
- supportando i Responsabili di processo nella predisposizione, attuazione e aggiornamento dei processi (secondo le specifiche di qualità, tutela ambientale, salute e sicurezza dei lavoratori e responsabilità sociale definite dall'azienda) e aiutando i Servizi competenti al fine di agevolare l'approccio per processi;
- supportando i Responsabili di Processo nella predisposizione e nell'aggiornamento della documentazione del SGI;
- garantendo che le procedure sviluppate e approvate siano accessibili al personale interessato;
- provvedendo al monitoraggio e all'analisi delle prestazioni del SGI;
- proponendo programmi di formazione mirati alla sensibilizzazione della struttura organizzativa in materia di qualità, ambiente e sicurezza e responsabilità sociale;
- gestendo gli audit del SGI e riferendo al Rappresentante della Direzione sulle prestazioni del

	Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale	Ed 3 Rev 0
	MQA - Manuale del SGI	Data 09/07/2018
		Pagina 20 di 61

sistema e su ogni esigenza di miglioramento;

- assicurando il follow-up degli audit (verificando che siano state risolte tutte le non conformità).

Comitato di Direzione

Il Comitato di Direzione è un organo aziendale composto da:

- L'Amministratore (A.U. o presidente del Cda ovvero il Rappresentante della Direzione) che lo presiede
- il Responsabile del Sistema di Gestione Integrato
- il Responsabile Area Contabilità e Bilancio
- il Responsabile Area Affari Generali
- il Responsabile Tecnico Impianto
- il Responsabile Adempimenti
- il Responsabile Comunicazione
- il Responsabile Commerciale
- I procuratori speciali ovvero il direttore generale ove nominati
- L'RSPP

Il Comitato concorre alla realizzazione delle politiche e degli obiettivi aziendali. In particolare, gli obiettivi del Comitato di Direzione sono:

- condividere visione, missione e valori della Società, nonché le informazioni sull'andamento degli indicatori di interesse comune;
- elaborare il Piano di Miglioramento per la qualità, l'ambiente, la sicurezza e la responsabilità sociale;
- presentare proposte di modifiche ai processi aziendali, alle strategie commerciali;
- relazionare su opportunità di mercato, innovazioni tecnologiche;
- verificare lo stato degli obiettivi aziendali, analizzando gli eventuali scostamenti rispetto ai programmi;
- riesaminare almeno una volta all'anno il SGI per il miglioramento dello stesso, con le modalità previste dal manuale.

La partecipazione alle riunioni del Comitato di Direzione, in ragione degli argomenti all'ordine del giorno, può essere estesa ad altre funzioni sia interne che esterne all'azienda.


Rappresentante dei lavoratori per la Sicurezza, l'Ambiente e la Responsabilità sociale (RLSA)

Il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza, l'Ambiente e la Responsabilità sociale (RLSA) è eletto dai lavoratori secondo le vigenti norme di legge e contrattuali.

Al RLSA sono affidati i compiti previsti dal D.Lgs. 81/2008 e da quant'altro previsto dalle norme volontarie alle quali la Società decide di aderire.

5.3.1 Definizione e comunicazione di ruoli e responsabilità

L'organo amministrativo di vertice identifica le funzioni aziendali, i rispettivi ruoli, le responsabilità e le relazioni gerarchiche e funzionali. Questi fattori sono definiti all'interno di:

	Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale	Ed 3 Rev 0
	MQA - Manuale del SGI	Data 09/07/2018
		Pagina 21 di 61


- organigramma aziendale **PGI06**
- mansionario **PGI06M07**

Nel manuale e in tutti i documenti del SGI, il Responsabile di Processo è la funzione che, nell'ambito delle attività affidategli dall'azienda, ha il compito di presiedere al risultato del processo:

- monitorandolo e controllando il progressivo raggiungimento degli obiettivi definiti
- intervenendo con le risorse messe a disposizione
- promuovendo azioni preventive e attivando tutti i Responsabili di Fase coinvolti
- aprendo eventuali non-conformità per attivare con il RSGI le azioni correttive necessarie a risolvere i problemi di percorso.

Le modifiche temporanee di quanto previsto dal documento "Organigramma" sono comunicate dal vertice amministrativo (o suo delegato) mediante comunicazione interna al lavoratore interessato e ai Responsabili di Linea, mentre quelle definitive richiedono l'emissione di una nuova revisione dell'Organigramma. Il documento è disponibile in formato elettronico sulla rete aziendale ed è a disposizione di tutti i Responsabili di Linee/Uffici/Servizi.

Affinché le attività aziendali siano condotte in accordo con la politica per la qualità e l'ambiente e nel rispetto degli impegni presi verso i portatori di interesse, Cermecc, inoltre, ha definito due specifiche funzioni per rendere operativo e mantenere nel tempo il SGI: il Comitato di Direzione e il RSGI. I rispettivi compiti e responsabilità sono definite nella successiva sezione 5.5.2.

	Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale	Ed 3 Rev 0
	MQA - Manuale del SGI	Data 09/07/2018
		Pagina 22 di 61

6 Pianificazione

6.1 Azioni per affrontare rischi ed opportunità

Nell'attuazione ed aggiornamento del sistema di gestione integrato aziendale, la direzione determina i rischi e le opportunità per l'azienda stessa, al fine di:

- Garantire la continuità del servizio pubblico essenziale affidato alla società
- Assicurare che il sistema consegua i risultati attesi
- Accrescere gli effetti indesiderati e prevenire o ridurre quelli indesiderati
- Conseguire il miglioramento continuo

L'analisi e valutazione dei rischi e delle opportunità è stata svolta e documentata su apposito documento supportato da apposita procedura di analisi e valutazione. L'azienda ha stabilito di verificare tale analisi periodicamente (annualmente in occasione del Riesame) e comunque in caso di modifiche significative dei processi aziendali o del contesto organizzativo.

6.1.1 Identificazione e valutazione dei rischi e delle opportunità ambientali

Nell'implementazione ed aggiornamento del sistema di gestione integrato aziendale, la direzione determina i rischi e le opportunità correlati ai suoi aspetti ambientali, agli obblighi di conformità ed agli altri requisiti al fine di:

- Assicurare che il sistema consegua i risultati attesi
- Accrescere gli effetti indesiderati e prevenire o ridurre quelli indesiderati
- Conseguire il miglioramento continuo


L'analisi e valutazione dei rischi e delle opportunità è stata svolta e documentata su apposito documento. L'azienda ha stabilito di rieseguire tale analisi periodicamente con cadenza annuale in occasione del Riesame e comunque in caso di modifiche significative dei processi aziendali o del contesto organizzativo.

Cermecc riconosce il diritto della collettività (comunità locali, associazioni, autorità, eccetera) e delle generazioni future alla fruibilità di un patrimonio ambientale integro. Pertanto, l'azienda si impegna all'osservanza delle leggi ambientali applicabili, alla prevenzione dell'inquinamento e alla tutela delle risorse naturali; provvede all'identificazione e alla gestione dei propri aspetti ambientali significativi, cioè servizi o parte di essi, attività o fattori che possono essere causa di un impatto negativo sull'ambiente.

La Società si avvale di specifiche procedure per identificare gli aspetti ambientali significativi.

Questi aspetti possono essere distinti in:

- **aspetti ambientali diretti** (attività, prodotti e servizi sui quali Cermecc esercita un controllo diretto);
- **aspetti ambientali indiretti** (attività, prodotti e servizi sui quali Cermecc non ha un controllo gestionale totale perché essi dipendono anche dal comportamento di terzi, cioè da fornitori di beni e servizi, clienti, comunità locali e altri soggetti interessati dalle attività dei siti dove si applica il Sistema di Gestione Ambientale).

	Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale	Ed 3 Rev 0
	MQA - Manuale del SGI	Data 09/07/2018
		Pagina 23 di 61

Le procedure di identificazione degli aspetti ambientali significativi permettono una analisi dettagliata dei:

- flussi di massa ed energia in ingresso e in uscita da impianti e servizi aziendali
- rischi ambientali connessi a dispositivi, impianti e manufatti di Cermecc, anche nel caso di eventuali modifiche di impianti o cicli produttivi.

L'analisi mira a identificare gli aspetti significativi secondo una valutazione oggettiva e sistematica basata su:

- capacità di soddisfare le prescrizioni legali e i limiti di emissione applicabili (misurati in funzione del margine residuo rispetto ai limiti e alle prescrizioni stesse);
- impatto sulla collettività in termini di disturbo arrecato ai cittadini (reclami connessi agli impatti ambientali);
- impatto sull'ambiente in termini di quantità e pericolosità delle emissioni per la salute dell'uomo, della flora e la fauna (misurati in riferimento a quanto previsto dalla normativa applicabile);
- frequenza con la quale gli impatti sono effettivamente prodotti;
- incidenza del particolare aspetto nella determinata linea produttiva rispetto al totale dell'impianto.

In particolare, per gli aspetti ambientali indiretti, le procedure prevedono:


1. l'identificazione di tutte le interrelazioni tra il sito e i diversi portatori di interesse, soprattutto
 - fornitori di beni e servizi che svolgono parte o tutta l'attività in luoghi diversi da quelli in esame (i fornitori di servizi e lavori che svolgono l'attività presso i siti di Cermecc concorrono alla gestione degli aspetti ambientali diretti)
 - clienti del sito
 - comunità residenti nel territorio
2. l'identificazione di tutti gli aspetti ambientali indiretti, connessi, cioè, alle interrelazioni tra il sito e i diversi portatori di interesse, quali
 - fornitura del servizio ai clienti finali
 - fornitura dei materiali e additivi di processo presso gli impianti
 - comportamenti ambientali degli appaltatori, dei subappaltatori e dei fornitori che possono avere un'influenza sull'ambiente
 - gestione degli imballaggi acquistati da terzi
 - influenza sull'ambiente antropico (effetti socio-economici sulla popolazione locale)
 - effetto sull'ambiente dovuto alla tipologia di smaltimento dei rifiuti.

I risultati di tale valutazione costituiscono la base per:

- l'identificazione e la predisposizione delle procedure e delle istruzioni di controllo operativo
- la definizione degli obiettivi e dei programmi di miglioramento
- l'identificazione degli indicatori per il monitoraggio degli aspetti ambientali

L'identificazione e la valutazione degli impatti ambientali connessi alle attività, ai prodotti e ai servizi è svolta secondo quanto previsto dalla procedura PGA01 Metodologia di identificazione e valutazione degli aspetti ambientali.

Questa valutazione è aggiornata ogni tre anni e in occasione della presa in carico di un nuovo impianto o della modifica sostanziale di quello esistente o, in ogni caso, quando si verificano fatti

	Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale	Ed 3 Rev 0
	MQA - Manuale del SGI	Data 09/07/2018
		Pagina 24 di 61

che evidenzino carenze nella valutazione stessa (ad esempio rapporti di enti di controllo ecc).

La valutazione è condivisa con l'Organo di Vigilanza istituito nell'ambito del MOGC adottato dall'azienda ai sensi del D.Lgs. 231/01 e s.m.i. e si integra con la specifica procedura e relativa matrice di rischio riferita ai reati "presupposto" in materia ambientale.

6.1.2 Identificazione dei rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori

Per creare un efficace Sistema di Prevenzione e Protezione interno è necessario innanzitutto identificare i rischi delle attività svolte.

Per questo l'azienda analizza i rischi inerenti:

- le materie prime o i semilavorati immessi nel processo produttivo
- i macchinari e le attrezzature acquistate e/o costruite in ambito interno
- le attività svolte nelle varie mansioni aziendali
- le attività svolte da terzi in ambito aziendale
- i luoghi di lavoro
- i dispositivi di protezione individuale

L'identificazione dei pericoli e la valutazione dei rischi viene svolta dal Datore di Lavoro con la collaborazione del Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione. Segue l'elaborazione del "Documento di valutazione dei rischi e di programmazione delle misure di prevenzione e protezione individuate" a cui collaborano il Responsabile SGI, il Responsabile Impianto, il Medico Competente, consultando il RLSA con le modalità previste dalla normativa vigente e dal SGI (**Procedura PGS01 "Identificazione e valutazione dei rischi per la Salute e Sicurezza"**).

6.2 Obiettivi, traguardi e Programmi di miglioramento

In accordo con la Politica per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza e la Responsabilità sociale e per garantire il miglioramento continuo, la Direzione definisce periodicamente specifici obiettivi di miglioramento delle prestazioni mirate a:

- accrescere il grado di soddisfazione del cliente
- migliorare l'efficienza dei processi
- ridurre i rischi per la sicurezza e la salute delle persone
- assicurare più elevati standard di Responsabilità sociale
- prevenire l'inquinamento.


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

- indicatori di prestazione che permettono di misurare e verificare il miglioramento
- termine di attuazione ed eventuali target (risultati) intermedi
- responsabilità.

A ogni obiettivo sono associati uno o più programmi di attuazione che specificano, per ognuna delle attività necessarie per il raggiungimento dell'obiettivo/traguardo le relative:

- responsabilità
- scadenze
- risorse a disposizione (budget).

In occasione del Riesame della Direzione viene verificato il raggiungimento degli obiettivi

	Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale	Ed 3 Rev 0
	MQA - Manuale del SGI	Data 09/07/2018
		Pagina 25 di 61

precedentemente stabiliti e il contributo di tali obiettivi al miglioramento dell'intero SGI.

6.3 Pianificazione delle modifiche

Cermecc ha identificato tutti i processi aziendali che concorrono alla realizzazione dei servizi pianificandone lo svolgimento attraverso:

- la definizione di obiettivi/standard di prestazione
- l'attribuzione delle responsabilità per il funzionamento e il monitoraggio
- l'identificazione dei requisiti che ne regolano lo svolgimento (Registro delle Prescrizioni tecnico/normative, Registro degli Aspetti Ambientali e contratti o convenzione di affidamento del servizio)
- l'elaborazione e l'attuazione di procedure di gestione dei processi o loro parti (sottoprocessi o fasi)
- l'individuazione e attuazione delle attività di monitoraggio necessarie alla sorveglianza dei processi e alla misurazione dei risultati ottenuti
- la definizione delle registrazioni necessarie a conservare traccia delle attività svolte in conformità a quanto pianificato

Tali aspetti sono regolati dalle rispettive specifiche procedure e allegati documenti di registrazione.

7 Supporto

7.1 Messa a disposizione delle risorse

L'organo amministrativo di vertice individua periodicamente le risorse umane ed economiche necessarie per erogare i servizi e per attuare e tenere aggiornato il SGI.


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

- risorse economiche
- risorse umane
- infrastrutture informatiche
- impianti e attrezzature
- ambienti di lavoro
- ambiente naturale.

7.1.1 Infrastrutture

7.1.1.1 Edifici

La manutenzione degli edifici e degli spazi di lavoro viene programmata annualmente dall'organo di vertice amministrativo, sulla base delle necessità segnalate dalle diverse funzioni responsabili (Responsabile Tecnico Impianti, Responsabile Manutenzione, Responsabile IPPC, RSPP, MC, RLSA, altri): il piano, predisposto dal Responsabile Tecnico Impianti viene esaminato e approvato preliminarmente in occasione del Riesame della Direzione.

	Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale	Ed 3 Rev 0
	MQA - Manuale del SGI	Data 09/07/2018
		Pagina 26 di 61

7.1.1.2 Infrastrutture informatiche

Questo tipo di manutenzione, coordinata dai Responsabili (**procedura PO15 Manutenzione del sistema informatico aziendale**), è eseguita direttamente da ditte terze e può consistere in :

- manutenzione ordinaria, per il mantenimento in efficienza dei sistemi attraverso verifiche giornaliere e/o periodiche di routine
- manutenzione straordinaria, in seguito a un guasto rilevato direttamente da ditta terza o segnalato dagli utenti.

I Responsabili del Servizio di riferimento – in ragione dei diversi applicativi informatici – programma le attività con la ditta terza, e verifica i report in cui essa registra gli interventi svolti.

7.1.1.3 Automezzi e attrezzature

7.1.1.3.1 Manutenzione meccanica

Manutenzione programmata

La manutenzione delle macchine/attrezzature degli impianti e dei mezzi operatori è svolta in alcuni casi dal personale interno, in altri è affidata a ditte terze, secondo una programmazione annuale effettuata dal Responsabile della Manutenzione.

La manutenzione effettuata da ditte terze viene registrata come stabilito dalla **Procedura PO13 Manutenzione Impianti e Mezzi**.

Manutenzione su guasto e straordinaria

Guasti e anomalie improvvise delle macchine/attrezzature degli impianti e dei mezzi operatori vengono comunicate dai Responsabili di Linea al Responsabile di Manutenzione.

Quest'ultimo, dopo aver definito la gravità dell'anomalia, dispone il tipo e i tempi dell'intervento.

La gestione della manutenzione è riportata nella **Procedura PO13 Manutenzione Impianti e Mezzi**.

7.1.1.4 Manutenzione dispositivi elettrici

Le manutenzioni dei dispositivi elettrici sono gestite mediante un contratto d'appalto con ditta terza.

I guasti e le anomalie vengono comunicate al Responsabile Manutenzione Elettrica dai Responsabili di Linea e vengono gestite secondo la procedura **Procedura PO13 Manutenzione Impianti e Mezzi**.


Prima della riparazione il Responsabile Elettrico invia l'avviso di fermata del macchinario/apparecchiatura o della linea produttiva ai Responsabili di Linea interessati.

7.1.1.4.1 Manutenzione Automezzi

Per lo svolgimento delle attività, Cermec si avvale dei propri automezzi.

La gestione e il controllo degli automezzi prevede:

- la gestione delle pratiche amministrative a cura dell'Ufficio Acquisti;
- la manutenzione dei mezzi, programmata e su guasto, gestita dal reparto

	Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale MQA - Manuale del SGI	Ed 3 Rev 0
		Data 09/07/2018
		Pagina 27 di 61

- manutenzione ed effettuata da personale interno;
- la manutenzione dei mezzi, programmata e su guasto, gestita dall'Ufficio Acquisti ed effettuata da ditte esterne.

L'acquisto di nuovi automezzi e la definizione dei contratti, la manutenzione e l'approvvigionamento di carburante sono svolti dall'Ufficio Acquisti, secondo le procedure aziendali di approvvigionamento.

7.1.1.5 Ambiente di lavoro

Assicurare un ambiente di lavoro sicuro e salubre è, per Cermec, un impegno costante.

Nelle sezioni seguenti sono illustrati i principali processi attraverso i quali l'azienda mira a raggiungere tale obiettivo.

7.1.1.6 Pulizia degli ambienti di lavoro

La pulizia degli edifici civili (uffici, servizi igienici e spazi comuni per il consumo di alimenti e bevande preconfezionati, secondo quanto previsto dalla norma SA8000:2014) è affidata a ditta esterna.

La pulizia degli ambienti di lavoro viene svolta internamente sulla base della **Procedura PO19 House Keeping**

7.1.1.7 Misure di prevenzione e protezione

L'azienda specifica, per ogni rischio identificato e valutato, le misure che possono diminuire le sue possibilità di manifestazione e la gravità delle conseguenze.

7.1.1.8 Attività di identificazione delle misure di prevenzione

All'individuazione delle misure di prevenzione partecipano: il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, il Responsabile Impianto, il Responsabile Produzione e enti interni o esterni all'azienda, secondo le esigenze riscontrate.

7.1.1.9 Programma di attuazione delle misure di prevenzione


A completamento dell'identificazione/valutazione dei rischi e dell'individuazione delle misure per contrastarli, l'azienda elabora un dettagliato programma di attuazione di queste stesse misure.

Questo programma è di fondamentale importanza per la gestione della sicurezza in azienda poiché fornisce:

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

7.1.1.10 Metodiche per la programmazione

Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione redige il programma di attuazione delle misure di prevenzione seguendo le norme del T.U. D. Lgs. 81/08 e s.m.i..

	Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale	Ed 3 Rev 0
	MQA - Manuale del SGI	Data 09/07/2018
		Pagina 28 di 61

7.1.1.11 Sorveglianza sanitaria

Il Datore di Lavoro promuove la collaborazione fra RSPP e il Medico Competente, il quale elabora ed attua il piano di sorveglianza sanitaria a cui deve essere sottoposto tutto il personale.

Il RSPP, inoltre, elabora i dati sugli infortuni e sulle malattie professionali ai fini dell'aggiornamento della valutazione del rischio e della valutazione dell'efficacia delle misure di prevenzione e protezione adottate.

7.1.1.12 Ambiente naturale

Dopo aver identificato gli aspetti ambientali significativi, i Responsabili di processo interessati, supportati dal RSIG, ne definiscono le modalità di controllo attraverso la programmazione di:

- procedure operative che definiscono come gestire gli aspetti ambientali identificati per poter assicurare lo svolgimento delle attività minimizzando o prevenendo gli impatti negativi sull'ambiente;
- piani e procedure di sorveglianza e misurazione degli aspetti ambientali identificati per monitorare l'efficacia delle procedure operative e identificare eventuali anomalie prevenendone gli effetti sull'ambiente;
- interventi migliorativi di impianti e attrezzature finalizzati alla riduzione o eliminazione degli impatti ambientali.

7.1.1.13 Gestione aspetti ambientali

Le procedure e le istruzioni operative che Cermec ha realizzato per la gestione degli aspetti ambientali identificati, prevedono le modalità di svolgimento e i monitoraggi riassunti nella seguente tabella.

Aspetto Ambientale	Procedura	Titolo
consumi di risorse idriche; consumi di risorse energetiche	PO06	Gestione delle risorse energetiche e idriche;
emissioni di rumore e vibrazioni;	PO07	Gestione del rumore;
emissioni in atmosfera; emissioni odorigene;	PO08	Gestione delle emissioni in atmosfera e odorigene
contaminazione del suolo;	PO09	Gestione dei Rischi di Contaminazione del Suolo
contaminazione del suolo	PO09I01	Sversamenti
contaminazione del suolo	PO09I02	Superamento limiti

consumi di reagenti e materiali di consumo	PO010	Gestione sostanze pericolose;
scarichi idrici;	PO11	Gestione degli Scarichi Idrici
rifiuti in ingresso	PO03	Gestione dei Rifiuti in Ingresso
rifiuti in ingresso	PO03I01	Accettazione rifiuto e conferitore
rifiuti in ingresso	PO03I02	Operazioni di conferimento
generazione di rifiuti.	PO12	Rifiuti Prodotti
generazione di rifiuti.	PO12I01	Gestione dei Rifiuti Prodotti

7.1.1.14 Rifiuti in ingresso/Rifiuti in uscita

La gestione dei rifiuti in ingresso e in uscita dagli impianti viene effettuata perseguendo:

- il totale rispetto delle prescrizioni normative/tecniche in materia
- condizioni di lavoro protettive dell'ambiente e dei lavoratori
- l'obiettivo di garantire le migliori condizioni di trasformazione e valorizzazione dei rifiuti stessi.


7.1.1.15 Consumi energetici

I principali consumi energetici comprendono:

- combustibili per il funzionamento dei mezzi operatori (pala meccanica, muletto, ragno, escavatore, vaglio mobile, eccetera);
- combustibili per il funzionamento del gruppo elettrogeno;
- energia elettrica per il funzionamento dei macchinari e delle apparecchiature dell'impianto (rivolta cumuli, soffianti, carro ponte, trituratori, deferrizzatori, eccetera);
- energia elettrica per il riscaldamento e la climatizzazione e per l'illuminazione e il funzionamento degli utensili.

L'obiettivo di ridurre progressivamente i consumi energetici è attuato:

- misurando sistematicamente tutti i consumi e valutando i trend dei consumi specifici (relativamente alla quantità dei rifiuti in ingresso all'impianto);
- valutando periodicamente le opportunità di ammodernamento dei macchinari/apparecchiature e dei mezzi operatori.

	Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale	Ed 3 Rev 0
	MQA - Manuale del SGI	Data 09/07/2018
		Pagina 30 di 61

Il Responsabile Impianto definisce le procedure necessarie al monitoraggio e all'utilizzo efficiente delle risorse energetiche e valuta periodicamente le prestazioni.

7.1.1.16 Consumi idrici

I principali consumi idrici comprendono:

- usi civili per gli uffici, gli spogliatoi del personale e il laboratorio
- usi per i processi all'interno dell'impianto, per esempio per l'irrorazione del biofiltro, per il lavaggio dei mezzi operatori e la pulizia dei piazzali

L'obiettivo di ridurre progressivamente i consumi idrici è attuato:

- controllando l'andamento dei consumi totali e specifici (in relazione alla quantità di compost prodotto e di rifiuti biodegradabili e organici in entrata all'impianto);
- valutando annualmente le opportunità di ricircolo delle acque di processo e di lavaggio;
- verificando la possibilità di ricorrere ad approvvigionamento su linee di acquedotto industriale;
- ottimizzando gli utilizzi civili con la sensibilizzazione del personale aziendale.

Il monitoraggio e l'utilizzo efficiente delle risorse idriche sono valutate periodicamente in occasione del Riesame della Direzione.

7.1.1.17 Emissioni in atmosfera prodotte da impianti termici e di condizionamento

Tutti gli impianti termici utilizzati da Cermec sono sottoposti a controlli e a periodiche manutenzioni per ottimizzare i consumi energetici e minimizzare le emissioni in atmosfera.

Il monitoraggio e l'utilizzo efficiente delle risorse idriche sono valutate periodicamente in occasione del Riesame della Direzione.

7.1.1.18 Rumore interno ed esterno

Le sorgenti di rumore comprendono:


- mezzi operatori (in fase di accensione, esercizio e rimessaggio);
- rivolta cumuli, soffianti, carroponte, trituratori, deferrizzatori, eccetera;
- attività di manutenzione di impianti (programmate in orario diurno a meno di guasti che richiedano interventi di emergenza).

Le emissioni di rumore, fattore potenzialmente nocivo per il personale e di disturbo per i cittadini che risiedono in prossimità dell'impianto, sono periodicamente monitorate per verificare il rispetto dei limiti di legge e identificare possibili criticità.

In particolare, RSPP e Responsabile IPPC programmano le misurazioni del rumore nei luoghi di lavoro ed affidano a società specializzate, misure del rumore immesso nell'ambiente in prossimità dell'impianto.

7.1.1.19 Stoccaggio e movimentazione di sostanze pericolose

Le attività svolte all'interno dell'impianto comportano l'uso di modesti quantitativi di sostanze

	Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale	Ed 3 Rev 0
	MQA - Manuale del SGI	Data 09/07/2018
		Pagina 31 di 61

pericolose per l'uomo e l'ambiente.

L' RSPP definisce i modi di manipolazione delle sostanze pericolose senza che vi siano rischi per i dipendenti o l'ambiente e le trasmette al personale operativo con opportuni interventi di formazione. La gestione delle sostanze pericolose è affrontata nella **Procedura PO10**.

7.1.1.20 Protezione del suolo

I principali aspetti ambientali connessi al rischio di contaminazione del suolo comprendono la presenza di

- strutture interrato (serbatoi e vasche di combustibile e di percolato)
- superfici non protette.

La specifica **Procedura PO09**, Gestione dei rischi del suolo, definisce le modalità di verifica periodica dell'integrità delle principali strutture interrate:

- vasche per lo stoccaggio di rifiuti e dei relativi percolati
- vasche per la raccolta delle acque meteoriche.

La presenza di superfici non protette costituisce un rischio in caso di sversamenti accidentali di sostanze inquinanti durante i loro spostamenti o in fase di carico di serbatoi/vasche. Per minimizzare tale rischio, il personale è stato sensibilizzato a non effettuare manovre pericolose in prossimità di superfici non protette e addestrato a intervenire in caso di sversamento.

La presenza di superfici impermeabilizzate sulle quali sono depositate significative quantità di rifiuti costituisce una potenziale causa di impatto sul suolo in caso di deterioramento e conseguente penetrazione nel suolo di acque meteoriche attraverso i rifiuti. Per minimizzare tale rischio, il personale è stato sensibilizzato a segnalare i deterioramenti significativi alla Direzione e ai servizi Manutentivi affinché si programmino gli interventi di ripristino.

In caso di incidente che comporti la presunta o accertata contaminazione del suolo, il Responsabile Adempimenti / IPPC attiva la procedura di analisi e di bonifica prevista dalle norme vigenti.

7.1.1.21 Gestione scarichi idrici

I principali aspetti ambientali connessi agli scarichi idrici comprendono:


- gestione delle vasche di sedimentazione delle acque di prima pioggia, dei reflui civili e dei rifiuti liquidi
- situazioni di emergenza connesse a eventuali sversamenti di sostanze inquinanti.

Le opportune procedure/istruzioni in merito, nel rispetto della normativa vigente, sono definite dalla specifica **Procedura PO11**, Gestione Scarichi Idrici.

7.1.1.22 Gestione emissioni in atmosfera e odorigene

I principali aspetti ambientali connessi alle emissioni in atmosfera comprendono la gestione di:

- impianti di trattamento delle emissioni del processo di compostaggio (biofiltri e filtri a maniche);

	Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale	Ed 3 Rev 0
	MQA - Manuale del SGI	Data 09/07/2018
		Pagina 32 di 61

- aree di stoccaggio e lavorazione e attività di movimentazione e scarico dei rifiuti conferiti (materie secondarie) e dei rifiuti prodotti;
- situazioni di emergenza connesse a eventuali guasti degli macchinari/apparecchi di trattamento.

Le emissioni vengono monitorate secondo la specifica **Procedura PO08**, Gestione delle emissioni in atmosfera e odorigene

7.1.1.23 Prodotti

Cermecc è impegnato nella ricerca di soluzioni per il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti urbani in grado di tutelare l'ambiente e di garantire ai cittadini un servizio efficiente ed economico.

Le attività di compostaggio e di valorizzazione delle frazioni secche riducono la quantità di rifiuti che gravano sulle forme di smaltimento tradizionale e a più alto impatto ambientale (es. discarica controllata) e nel contempo riducono il consumo di materie prime.

A questi aspetti indiretti, con impatto positivo sull'ambiente, si aggiunge la produzione di un apprezzato fertilizzante, il compost, in grado di restituire naturalmente ai terreni la loro fertilità.

Cermecc, consapevole che un uso improprio del compost, come il sovradosaggio, può causare problemi per l'ambiente (es. le piante), correda il prodotto di schede informative su caratteristiche e dosaggi ottimali.

7.1.1.24 Interruzione del servizio di smaltimento CERMEC

In caso di interruzione programmata del servizio che comporti la sospensione dell'accettazione dei conferimenti, la Società avvisa mediante comunicazione PEC o mail tutti i clienti interessati con almeno 48 ore anticipo, per mezzo di comunicazione scritta vidimata dall'ufficio protocollo. Idonea comunicazione viene altresì affissa presso le stazioni di pesatura/accettazione.

In caso di interruzione non programmata del servizio che comporti la sospensione dell'accettazione dei conferimenti, viene data immediata comunicazione a tutti i clienti interessati a mezzo mail, fax o comunque con altro strumento idoneo, anche telefonicamente.


La comunicazione viene effettuata altresì agli enti locali soci e, ove necessario, agli enti e organi di controllo e di pianificazione, secondo quanto prescritto dall'AIA (Autorizzazione Integrata Ambientale).

7.1.1.25 Scelta di prodotti e materiali per le attività

Tutti i prodotti, lungo il loro ciclo di vita, interagiscono con l'ambiente dando luogo a impatti sulle diverse matrici ambientali. Tuttavia esistono prodotti destinati allo stesso uso e con uguali prestazioni che si diversificano per gli impatti ambientali, in relazione, per esempio, alle materie prime utilizzate, al processo produttivo specifico, al trasporto e ai metodi di smaltimento a fine vita.

Cermecc, in quanto azienda pubblica, è tenuta al rispetto della normativa in tema di appalti e forniture. In quest'ambito, tuttavia, l'azienda adotta ulteriori criteri per le scelte dei propri acquisti, fra le quali:

- richiedere la certificazione del sistema di gestione ambientale secondo la norma ISO 14001, con particolare riferimento, per esempio, a forniture di beni e/o servizi critici da un punto di vista ambientale (per esempio, impianti di trattamento dei rifiuti, aziende di

	Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale	Ed 3 Rev 0
	MQA - Manuale del SGI	Data 09/07/2018
		Pagina 33 di 61

trasporto eccetera)

- introdurre requisiti ambientali del prodotto, sulla base dei protocolli di GPP (Green Public Procurement), in tutte le procedure di acquisto. In particolare è possibile richiedere che:
 - a. non siano presenti sostanze pericolose, anche in percentuali limitate, nei prodotti acquistati (per esempio metalli pesanti)
 - b. siano considerati criteri ambientali per gli imballaggi dei prodotti
 - c. siano considerati criteri di efficienza energetica dei prodotti
 - d. siano considerati criteri ambientali per i mezzi di trasporto da acquistare e utilizzare (per esempio è possibile richiedere limiti sui consumi di carburante per km e prestazioni coerenti con le normative europee sulle emissioni in aria)
 - e. sia presente, per determinati prodotti, l'etichetta ecologica promossa dall'UE (Ecolabel europeo) che, essendo uno standard internazionale riconosciuto da tutte le associazioni di imprese degli Stati membri, non costituisce elemento discriminante nelle logiche di competizione.

7.1.1.26 Risorse economiche

I Responsabili di Dipartimento, tenendo conto delle necessità operative e degli obiettivi per la qualità, l'ambiente, la salute e sicurezza e l'etica, sottopongono annualmente al Presidente le spese e gli investimenti da effettuare, nonché il budget disposizione.

Le proposte sono valutate sulla base delle priorità di intervento in base alle norme di legge, a quelle volontarie e agli obiettivi e traguardi fissati dal Riesame. Quando le risorse disponibili autonomamente non siano sufficienti a coprire il bisogno di investimento, è impegno di Cermec attivarsi per individuare la possibilità di accedere a fonti di finanziamento esterno, a credito bancario o a contributi pubblici agevolati o a fondo perduto.

Il piano è sottoposto all'esame ed approvazione da parte dell'organo amministrativo di vertice.

7.2 Competenze


Nell'ambito della gestione per processi, l'informazione, formazione e addestramento delle risorse umane riveste un ruolo di grande importanza.

I Responsabili dei dipartimenti di Cermec mantengono attivo un processo di coinvolgimento e di formazione di tutto il loro personale e con il rappresentante della Direzione effettuano una valutazione annuale dei fabbisogni formativi dei rispettivi collaboratori in relazione alle loro attività e rispetto:

- al raggiungimento degli obiettivi personali definiti l'anno/gli anni precedente/i
- ai possibili obiettivi che verranno inseriti nel prossimo budget
- ai possibili percorsi professionali.

Successivamente i Responsabili dei dipartimenti definiscono il piano di formazione annuale completo di previsione dei costi. Il piano di formazione viene approvato dal Presidente del Cda.

Qualora gli obiettivi previsti dal piano di formazione non fossero stati raggiunti pienamente, i bisogni formativi residui saranno inseriti nel programma di formazione successivo. Al termine dei

	Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale	Ed 3 Rev 0
	MQA - Manuale del SGI	Data 09/07/2018
		Pagina 34 di 61

corsi possono essere previsti dei test.

7.3 Consapevolezza

In tutte le attività quotidiane Cermec promuove la consapevolezza fra i propri dipendenti relativamente alla propria Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza, degli obiettivi di miglioramento, del contributo individuale di ciascun lavoratore all'efficacia del SGI e delle implicazioni derivanti dalla non conformità ai requisiti del Sistema stesso

7.4 Comunicazione

Le comunicazioni da e verso l'esterno sono principalmente rivolte a:

- promuovere i servizi offerti da Cermec;
- ricevere e soddisfare le richieste di informazioni e di servizi;
- rispondere alle richieste delle autorità;
- ricevere e gestire efficacemente e in tempi brevi gli eventuali reclami.

I principali canali di comunicazione tra Cermec e i suoi clienti sono costituiti da:

- sito internet aziendale
- social network (Facebook)
- comunicati stampa
- e-mail
- svolgimento di attività didattiche
- visite guidate agli impianti per scolaresche e gruppi di cittadini
- convegni e seminari
- contributi e sponsorizzazioni di eventi culturali, sportivi, artistici organizzati da soggetti terzi
- partecipazione a fiere e manifestazioni
- inserti nei giornali (pubblicità, redazionali)
- affissioni

Cermec ha deciso di comunicare all'esterno informazioni relative ai propri aspetti ambientali e agli aspetti della sicurezza e della salute sul lavoro, con modalità individuate dal Piano annuale di Comunicazione.

Il processo è gestito secondo la **Procedura PGI05 Comunicazione interna esterna**.

7.4.1.1 Gestione richieste di informazioni e reclami


Le modalità e le responsabilità per la gestione dei reclami, cioè richieste di informazioni, segnalazioni e suggerimenti presentate dal cliente, sono descritte nella **procedura PO05** Gestione dei reclami. Il Responsabile di Settore riceve queste comunicazioni, individua le corrette modalità di trattamento e ne predispone la risposta.

Egli, inoltre, accerta le cause che hanno generato il reclamo e propone al Direttore eventuali azioni correttive.

7.4.1.2 Rassegna Stampa e Comunicati Stampa

Le attività di ufficio stampa dell'azienda vengono eseguite dal Responsabile dell'Ufficio Stampa e Comunicazione, che ha, pertanto, i seguenti compiti:

- effettuare giornalmente la rassegna stampa dei principali quotidiani territoriali. Se riscontra

	Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale	Ed 3 Rev 0
	MQA - Manuale del SGI	Data 09/07/2018
		Pagina 35 di 61

articoli che riguardano l'azienda e che meritano precisazioni o repliche scrive un comunicato stampa di precisazione

- provvedere all'invio della rassegna stampa alle funzioni aziendali e alle altre parti interessate
- redigere i comunicati stampa e organizzare le conferenze stampa
- essere il referente per i giornalisti che sono interessati ad avere informazioni su fatti ed eventi aziendali
- organizzare conferenze stampa o interviste su indicazione dell'organo amministrativo di vertice

7.4.1.3 Sito internet e posta elettronica

Cermec ha un sito internet gestito dal Responsabile dell'Ufficio Stampa e Comunicazione.

Al suo interno sono pubblicate le principali informazioni relative all'azienda e ai servizi erogati.

Tutte le altre comunicazioni ufficiali sono formalizzate via fax o con lettera vidimata dall'ufficio protocollo.

7.4.1.4 Comunicazione interna

La comunicazione all'interno dell'azienda avviene secondo la procedura PGI05 "Procedura comunicazione interna-esterna", che identifica le modalità di diffusione delle informazioni necessarie per il coinvolgimento e la partecipazione di tutta la struttura aziendale.

I principali canali e strumenti di comunicazione utilizzati in azienda sono:


- comunicazioni interne tramite rete aziendale e posta elettronica
- ordini di servizio
- avvisi affissi in bacheca
- riunioni interne
- avvisi e comunicazioni scritte trasmesse con la busta paga

In particolare, durante le riunioni interne i responsabili dei diversi processi e tutto il personale interessato discutono di:

- standard di servizio inclusi nei contratti e standard interni rivolti a garantire un servizio di qualità e il contenimento degli impatti ambientali;
- prestazioni erogate ai clienti e i reclami ricevuti;
- obiettivi di miglioramento in corso e quelli a breve e medio termine;
- non-conformità rilevate e le azioni correttive e preventive da intraprendere.

8 Attività operative

8.1 Pianificazione e controlli operativi

	Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale	Ed 3 Rev 0
	MQA - Manuale del SGI	Data 09/07/2018
		Pagina 36 di 61

8.2 Requisiti delle parti interessate

I processi aziendali sono svolti nel rispetto dei requisiti impliciti o espliciti delle parti interessate, con particolare attenzione per:

- amministrazioni pubbliche ed enti di controllo
- clienti (acquirenti e conferitori)
- popolazione locale
- personale aziendale

Per garantire il pieno rispetto dei requisiti Cermecc provvede:

- al monitoraggio della normativa applicabile, tenendo aggiornato il Registro degli adempimenti legali e verificando periodicamente sia gli adempimenti che il rispetto dei limiti e/o prescrizioni in esso contenuti (inclusi quelli direttamente derivanti dall'autorizzazione provinciale alla gestione dell'impianto);
- alla identificazione delle specifiche tecniche di processo/prodotto contenute in convenzioni/contratti con i clienti (smaltitori/recuperatori), monitorando i processi e misurando la qualità merceologica dei prodotti;
- alla identificazione degli aspetti ambientali che possono arrecare disturbo o pericolo per le popolazioni locali, tenendo aggiornato il Registro degli Aspetti Ambientali;
- alla identificazione dei rischi ai quali sono esposti i lavoratori, tenendo aggiornato il Documento di valutazione dei rischi;

8.3 Progettazione e sviluppo

Le attività di progettazione mirano a garantire la massima qualità del prodotto (beni e servizi).

Queste attività consistono in:

- progettazione o riprogettazione dei prodotti, siano essi beni (per esempio gli ammendanti compostati) o servizi (per esempio nuove attività di trattamento di determinate merceologie di rifiuti)
- innovazioni di processo (per esempio innovazione impiantistica) anche quando questi non sono destinati a generare nuovi prodotti ma ad assicurare maggiore efficienza/efficacia dei trattamenti svolti.


Tutte le attività di progettazione e sviluppo sono gestite in conformità alla norma Uni En Iso 9001:2015 (punto 8.3) e come prescritto dalla **Procedura PO18 Progettazione e sviluppo**. La gestione avviene, inoltre, sulla base del ciclo PDCA e si articola in fasi successive.

I progetti che coinvolgono attività di rilevante impatto organizzativo o trasversali a più settori della struttura devono essere approvati dall'organo amministrativo di vertice.

Quest'ultimo individua tra le professionalità aziendali un gruppo di progetto e un Responsabile che lo coordina. Il gruppo di progetto, se la particolare natura del progetto lo richiede, può essere integrato anche con professionalità esterne.

L'attività di progettazione viene documentata da idonea documentazione, che registri gli obiettivi da conseguire, le attività pianificate con le relative modalità di attuazione e di valutazione e le modalità per effettuare il riesame, la verifica e la validazione.

Il gruppo di progetto definisce gli indicatori e gli standard da utilizzare per valutare se gli obiettivi

	Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale	Ed 3 Rev 0
	MQA - Manuale del SGI	Data 09/07/2018
		Pagina 37 di 61

sono stati o meno raggiunti. In questa fase il gruppo raccoglie anche le informazioni relative a:

- vincoli già presenti nella struttura;
- caratteristiche dei processi che interagiscono o interagiranno con le attività della progettazione;
- risultati delle verifiche interne e/o esterne;
- indicazioni di riferimento, normative e/o di legge.

Alla elaborazione del progetto e alla definizione delle caratteristiche delle sue varie parti segue la valutazione dell'impatto organizzativo che la struttura subirà. A questo punto si passa alla fase di sviluppo.

Secondo i tempi stabiliti nel Piano, il Gruppo di Progetto si riunisce per valutare se c'è coerenza tra la pianificazione e lo stato dei lavori e se quanto prodotto fino a quel momento soddisfa gli standard per gli indicatori definiti. Il Gruppo di Progetto se individua degli scostamenti decide le azioni da intraprendere per ricondurre le attività nell'ambito della pianificazione.

Se il progetto è articolato in più fasi, al completamento di ciascuna si verifica la completezza delle attività e la correttezza tecnica, così da eliminare subito eventuali errori o incongruenze e massimizzare l'efficacia del processo progettuale.

Al termine della progettazione e nelle condizioni operative previste per lo svolgimento delle attività/servizi progettati, si effettua la validazione della progettazione.

Le modifiche significative apportate al progetto (variazioni nelle fasi o delle responsabilità assegnate, nuovi requisiti o variazioni degli stessi, cambiamenti successivi a riesami e verifiche) sono documentati e approvati dal coordinatore del Gruppo di Progetto.

Tutta la documentazione relativa a un progetto (pareri, relazioni, piani, registrazioni di riesame, verifica e validazione, eccetera) è gestita dal coordinatore del Gruppo di Progetto per essere, poi, a conclusione del progetto, consegnata al Direttore Generale che la mette a disposizione degli interessati.

Le attività di progettazione e di sviluppo vengono realizzate valutando gli aspetti ambientali secondo la norma Uni En Iso 14001:2015 e quelli relativi alla salute e sicurezza, conformemente allo standard UNI ISO 45001:2018. In questo modo Cermecc garantisce che nella gestione delle modifiche siano identificati e valutati i rischi associati ai cambiamenti organizzativi, relativi alla salute e alla sicurezza sul lavoro, prima che questi cambiamenti siano attivati e che i risultati di tali valutazioni siano presi in considerazione per definire le azioni di controllo.

8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi


8.4.1 Approvvigionamento

8.4.1.1 Processo di approvvigionamento

Il processo di approvvigionamento di beni, servizi e/o opere avviene in conformità alla normativa vigente in materia e secondo quanto previsto dalla **Procedura PO02 Acquisti e fornitori**, che definisce le responsabilità e le modalità di acquisto per fasce di importo.

Per gli acquisti di beni e servizi, nei casi previsti o consentiti dalla normativa, si tiene conto del possesso delle certificazioni ISO 14001, ISO 9001, UNI ISO 45001:2018, SA8000.

Tutte le forniture di beni e servizi sono sistematicamente controllate dalle funzioni richiedenti, in collaborazione con il Responsabile Acquisti.

	Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale	Ed 3 Rev 0
	MQA - Manuale del SGI	Data 09/07/2018
		Pagina 38 di 61

I Responsabili di processo hanno identificato i fornitori critici e provvedono periodicamente alla loro valutazione sulla base dei seguenti criteri:

- numero di non conformità rilevate nel periodo di riferimento
- efficienza (precisione, rendimento)
- rispetto delle condizioni contrattuali (quantità, tempi e modalità di consegna/erogazione)
- economicità.

Gli approvvigionamenti di servizi, opere o lavori possono avvenire con procedure di evidenza pubblica o con affidamento diretto. In entrambi i casi i fornitori devono essere valutati e qualificati come descritto dalla procedura **Procedura PO02 Acquisti e fornitori**

Inoltre, riguardo alle norme di sicurezza e salute sul lavoro per le ditte terze che operano all'interno degli impianti di Cermec, la **Procedura POS03 Gestione del Contratto di Appalto** regola la verifica dei requisiti tecnico professionali degli appaltatori e dei lavoratori autonomi e la gestione della documentazione prevista dalla normativa in materia di sicurezza e salute sul lavoro.

Relativamente agli aspetti rilevanti ai sensi del D.Lgs. 231/2001, nei contratti con i fornitori viene richiesta la sottoscrizione di una specifica clausola (ovvero, in assenza di formale contratto, la sottoscrizione di un apposito documento) così definita:

«Con la presente scrittura privata le Parti intendono assicurarsi reciprocamente la rispettiva osservanza delle normative vigenti ed applicabili, nessuna esclusa e/o eccettuata. Le Parti assicurano, fra l'altro, il pieno ed assoluto rispetto delle disposizioni del D. Lgs. 231/2001, impegnandosi a rispettare ed a mantenere idonei ed efficaci modelli di organizzazione e gestione già adottati dalle Parti, nonché tutte le altre misure necessarie per prevenire la commissione degli illeciti previsti dal D.Lgs. 231/2001 che determinano la responsabilità amministrativa-penale delle società.

In particolare, le Parti garantiscono, l'osservanza del Codice Etico aziendale - accluso al presente contratto sub Allegato "A" – e dei protocolli. Le Parti s'impegnano, pertanto, a non porre in essere, nell'esecuzione delle attività oggetto del presente contratto, comportamenti non conformi a quanto ivi previsto ed ai Modelli organizzativi delle stesse società. Le Parti si obbligano a comunicare eventuali modifiche e variazioni dei modelli organizzativi ed in particolare del Codice Etico.


Ogni infrazione alle previsioni del presente articolo ed in particolare a quanto previsto dalle modalità operative, dal Modello organizzativo, dal Codice Etico e dai Flussi informativi verso l'OdV, sarà considerata inadempimento grave del contratto e che, come tale determinerà la responsabilità contrattuale della parte inadempiente con la conseguente risoluzione del contratto e delle sanzioni previste dalle leggi vigenti in materia di illecito contrattuale».

8.4.1.2 Informazioni sull'approvvigionamento

Le caratteristiche dei prodotti approvvigionati (materiali, componenti, servizi, eccetera) vengono definiti nei contratti di fornitura e/o buoni d'ordine, secondo i modi specificati nella **Procedura PO02 Acquisti e fornitori**.

8.4.1.3 Verifica dei prodotti approvvigionati e gestione scorte e magazzino

Il Responsabile Acquisti, in collaborazione con le altre funzioni interessate, valuta le diverse

	Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale	Ed 3 Rev 0
	MQA - Manuale del SGI	Data 09/07/2018
		Pagina 39 di 61

tipologie di beni e materiali determinando a quale tra le seguenti classi appartengono:

- scorta minima (per i quali è necessario disporre a magazzino di quantitativi minimi);
- prodotti non gestiti:
 - per i quali si procede a nuovo approvvigionamento su necessità;
 - scorte a magazzino in probabile via di dismissione;
 - per i quali si procede a nuovo approvvigionamento, e quindi monitorati (in termini di indici di rotazione) ma non ancora classificati in una delle altre 2 classi (prodotti Just in time o a scorta minima).

Per ogni materiale a scorta minima, il Responsabile Acquisti, sulla base delle indicazioni fornite dai singoli responsabili di Linea/Serizio/Ufficio, definisce i punti di riordino valutando:

- l'esperienza sui consumi storici di beni e materiali critici
- gli spazi all'interno del magazzino
- la frequenza di consegna di beni e materiali.

Al momento della consegna del materiale al Magazziniere, il Responsabile Acquisti aggiorna le giacenze.

Il magazziniere controlla ciascun bene approvvigionato e la documentazione di accompagnamento. Il Responsabile Acquisti riscontra che la merce corrisponda all'ordine. La funzione richiedente, invece, è responsabile della verifica di accettabilità della fornitura, come definito nella **Procedura PO02 Acquisti e fornitori**.

8.4.2 Valorizzazione e pretrattamento dei rifiuti

8.4.2.1 Programmazione produzione

Il Comitato di Direzione effettua una previsione annuale, che tenga conto dei diversi aspetti connessi ai flussi in ingresso e in uscita dei rifiuti e della eventuali MPS prodotte.

Il monitoraggio dei flussi di ingresso dei rifiuti avviene giornalmente: in base alle condizioni strutturali e funzionali dell'impianto la Direzione definisce il flusso di rifiuti in entrata, fermo restando che tale pianificazione non può in alcun modo limitare – se non in casi urgenti – il conferimento di rifiuti da parte degli enti pubblici o delle aziende affidatarie del servizio pubblico di raccolta.


8.4.2.2 Accettazione rifiuti in ingresso

Tutti i conferitori devono operare secondo le norme comportamentali previste dalla normativa vigente in materia di sicurezza.

L'accesso all'impianto è sorvegliato da personale con mansioni di Operatore di Pesa.

L'Operatore di Pesa svolge le attività di accettazione del trasportatore e del rifiuto. Esse, come definito nella **Procedura PO03 Gestione dei Rifiuti in Ingresso**, consistono in:

- identificazione del trasportatore mediante controllo del formulario, autorizzazione al trasporto e, dove previsti, scadenza autorizzazione e convenzione;
- identificazione e verifica del rifiuto trasportato (se questo non è possibile, il controllo del rifiuto sarà fatto dall'Operatore di Impianto della linea specifica durante la fase di scarico);

	Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale	Ed 3 Rev 0
	MQA - Manuale del SGI	Data 09/07/2018
		Pagina 40 di 61

- verifica della documentazione eventualmente prevista per la tipologia di rifiuto (esempio analisi) o per le sue modalità di accettazione;
- verifica delle giacenze attuali e controllo che la quantità conferita non faccia superare i limiti di stoccaggio indicati dall'autorizzazione.

Se vi sono dei dubbi sull'accettabilità del rifiuto, l'Operatore di Pesa informa il Responsabile di turno, il quale – se necessario consultandosi con le altre funzioni aziendali competenti (responsabile IPPC, responsabile Commerciale, direzione aziendale) – decide in merito e fornisce le specifiche istruzioni operative.

Dopo le attività di accettazione, di pesa e di controllo, il mezzo è autorizzato a raggiungere le aree di scarico.

L'autista del mezzo, assistito dal personale dell'impianto, provvede allo scarico nel punto assegnatogli.

Le operazioni di registrazione sono perfezionate con la pesatura in uscita del mezzo e col rilascio, quando previsto, del formulario vidimato.

8.4.2.3 Controllo dei processi produttivi

I processi produttivi presenti all'interno dell'impianto sono:

- linea dell'indifferenziato
- linea ammendante compostato misto
- linea verde (all'aperto) per produzione ammendanti compostatioverde e verde semplice non compostato
- linea plastica (da raccolta differenziata)
- linea carta e cartone (da raccolta differenziata)
- linea imballaggi in legno

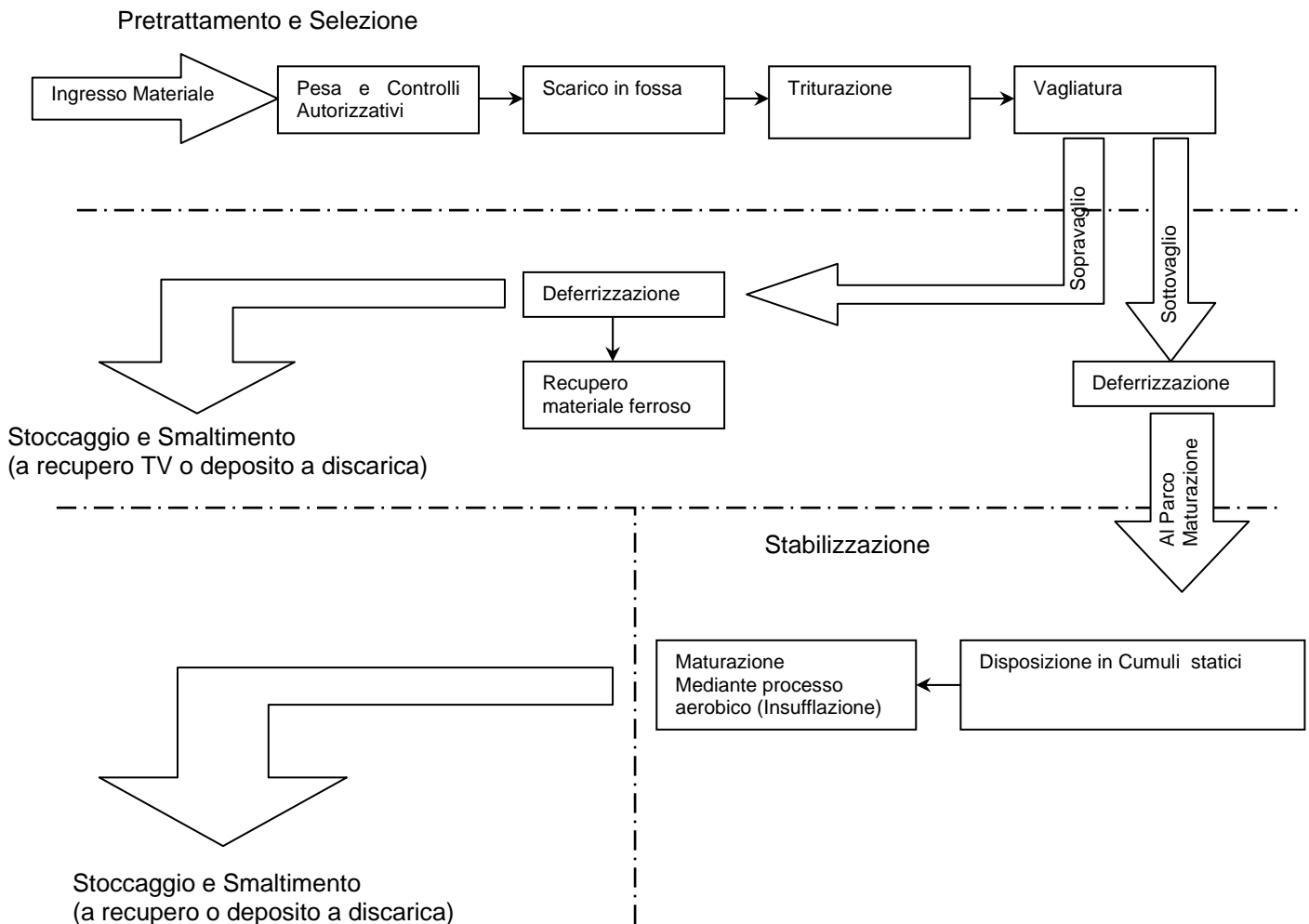
La procedura che definisce le responsabilità e le modalità di gestione delle linee produttive è la **PO01 – Procedura controllo linee**

I singoli processi sono analiticamente riassunti di seguito.

Il processo relativo al trattamento degli imballaggi in legno consiste unicamente nella riduzione volumetrica e pertanto non è qui dettagliato

Processo della Linea dell'Indifferenziato (RIND)

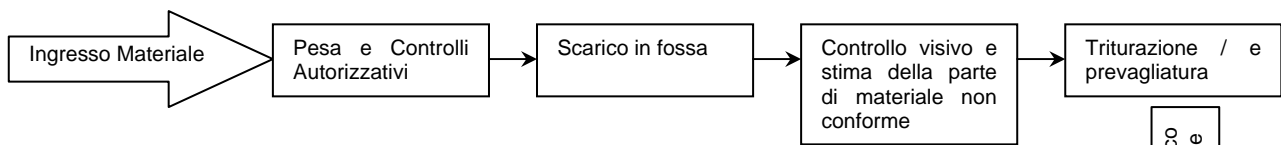
Pretrattamento e selezione	Operazioni di pesa e di controllo autorizzativo	Addetto Pesa
	Carico mediante benna nel trituratore Vagliatura e separazione (secco/umido)	Addetti Linee
Deferrizzazione	Su frazione secca e su frazione umida	
Stabilizzazione FOS	Invio frazione umida al Parco Maturazione tramite Nastri Trasportatori Disposizione in cumuli mediante Carroponte	Addetti Linee
	Regolazione Insufflazione Aria	RLP
	Controllo Parametri di Maturazione: (temperatura, umidità) Controllo Parametri Prodotto Finito	Resp. Laboratorio
Invio a recupero FOS	Caricamento su mezzi in uscita (a recupero o a deposito in discarica)	Addetti Linee
Invio diretto a smaltimento frazione secca 19.12.12	Caricamento su mezzi in uscita (a recupero in impianti TV o a deposito in discarica)	Addetti Linee



Processo di produzione di Ammendante Compostato Misto

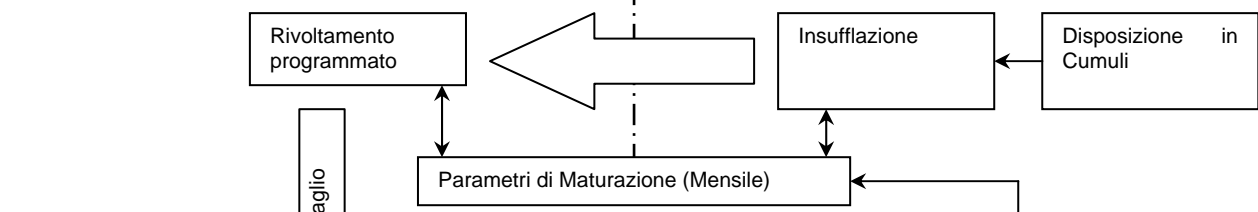
Accettazione	Operazioni di pesa e di controllo autorizzativo	Addetto Pesa
Pretrattamento e selezione	Controllo visivo del materiale scaricato Carico mediante benna nel trituratore/vaglio	Addetti Linea
Maturazione accelerata	Invio al Parco Maturazione tramite Nastri Trasportatori	
Maturazione	Disposizione in cumuli mediante Pala Meccanica	Addetti Linea
	Controllo Parametri di Maturazione	Resp. Laboratorio
Raffinazione	Vagliatura	Addetti Linea
Prodotto Finito	Controllo Parametri	Resp. Laboratorio

Pretrattamento e Selezione

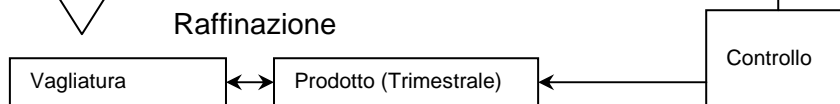


Maturazione Finale (60qq)

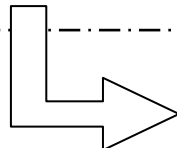
Maturazione Accelerata (min. 30qq)



Raffinazione

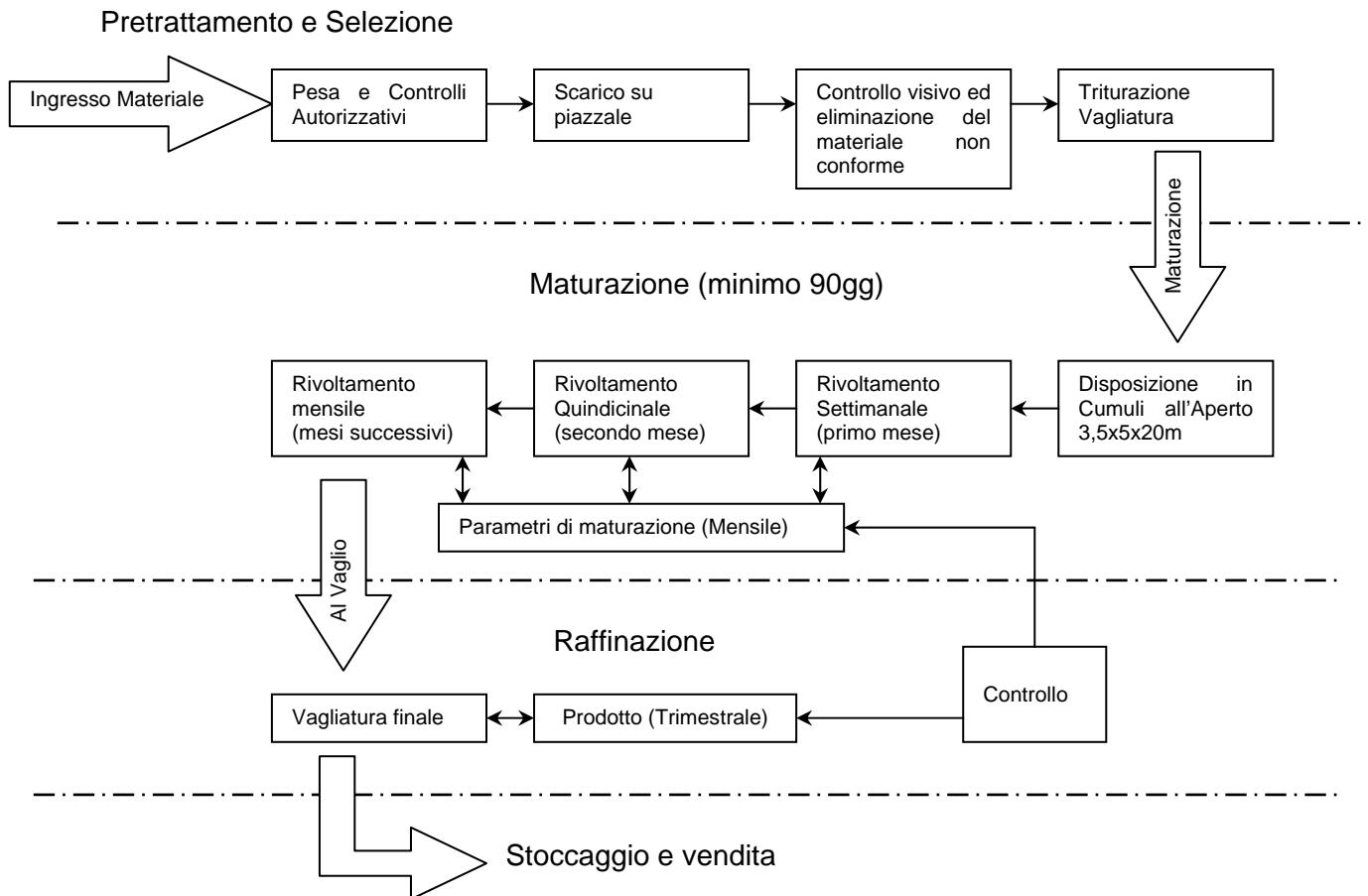


Stoccaggio e Vendita



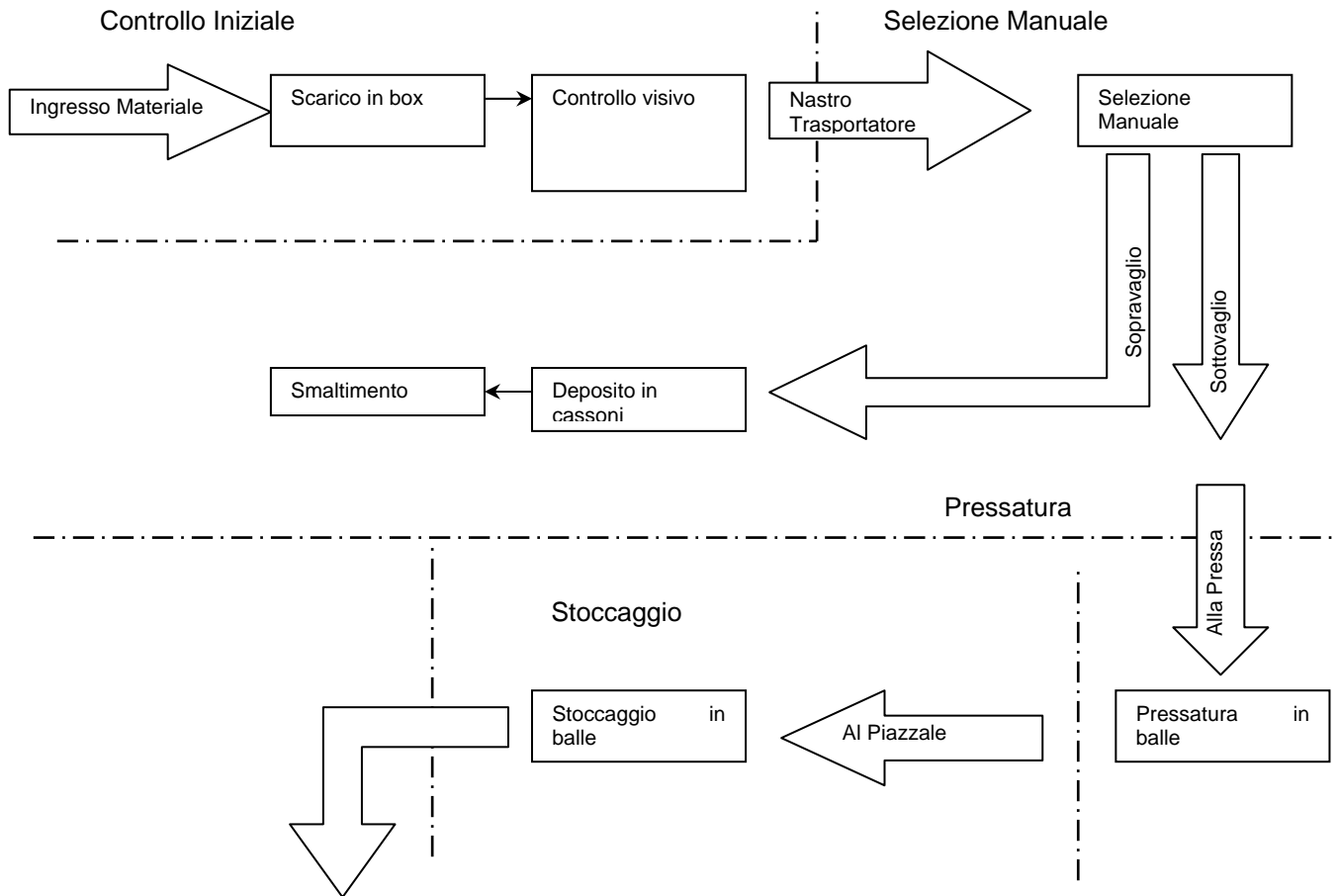
Processo di produzione di Ammendante Compostato Verde

Accettazione	Operazioni di pesa e di controllo autorizzativo	Addetto Pesa
Pretrattamento e selezione	Controllo visivo del materiale scaricato Carico nel trituratore/vaglio	Addetti Linea
Allestimento cumuli	Allestimento cumuli statici all'aperto mediante pala meccanica	Addetti Linea
Maturazione	Controllo Parametri di Maturazione: (temperatura, umidità, pH e CO ₂)	Resp. Laboratorio
Rivoltamento	Regolazione Umidificazione e Rivoltamento	Resp. Linee
Raffinazione finale	Vagliatura	Addetti Linea
Prodotto Finito	Controllo Parametri	Resp. Laboratorio



Processo della Linea della Plastica

Accettazione	Operazioni di pesa e di controllo autorizzativo	Addetto Pesa
Pretrattamento	Controllo visivo del materiale scaricato	Addetti Linea
	Carico su Nastro Trasportatore tramite Pala Meccanica	Addetti Linea
Selezione Manuale	Selezione del Materiale sul Nastro Trasportatore	Addetti Linea
Pressatura	Pressatura a fine Nastro Trasportatore	Addetti Linea
Stoccaggio	Stoccaggio in balle (su piazzale all'aperto)	Addetti Linea
Controllo	Controllo Parametri Prodotto Finito	Responsabile Linea

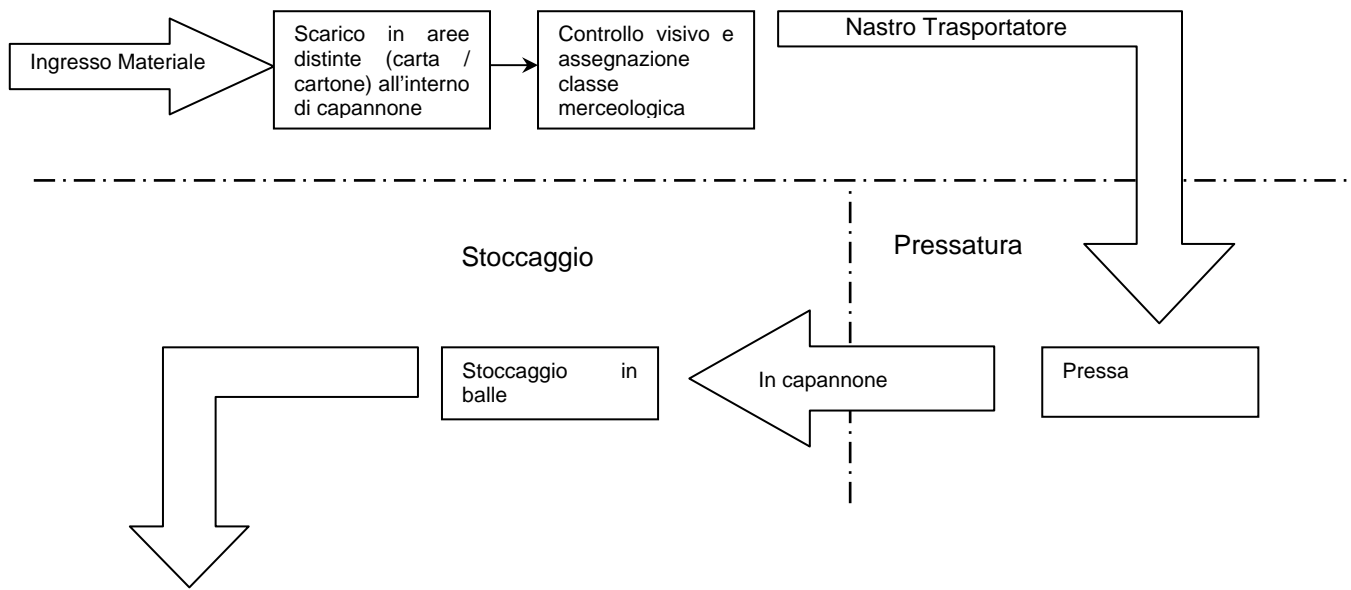


Ritiro e controllo da parte del cliente


Processo della Linea della Carta e Cartone

Accettazione		
Pretrattamento	Controllo visivo del materiale scaricato Eliminazione dei materiali indesiderati Carico su Nastro Trasportatore tramite Pala Meccanica (a campagna se cartone o carta straccia)	Addetti Linea
Pressatura e	Pressatura a fine Nastro Trasportatore	Addetti Linea
Stoccaggio	Stoccaggio in balle (in area interna / capannone)	Addetti Linea
Controllo	Controllo Parametri Prodotto Finito	Responsabile Linea

Controllo Iniziale



Ritiro da parte del cliente

	Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale	Ed 3 Rev 0
	MQA - Manuale del SGI	Data 09/07/2018
		Pagina 46 di 61

8.4.2.5 Stoccaggio, identificazione e rintracciabilità e dei rifiuti

Il rifiuto prodotto e le MPS finite vengono stoccati dagli addetti nelle specifiche aree dell'impianto individuate dall'Autorizzazione Integrata Ambientale.

Se un lotto di prodotto (compost di qualità, compost fuori specifica, ferro, plastica, carta e cartone) non risulta conforme ai requisiti normativi, viene separato dalla parte conforme, declassato e stoccato in apposite aree.

8.4.2.6 Vendita prodotto finito

Dalle linee produttive sopraelencate si ottengono diverse tipologie di prodotti. Tali prodotti possono essere a loro volta classificati come

- rifiuti da avviare quindi a ulteriore recupero o riciclo
- materie prime seconde (MPS)

Quali materie prime secondarie, Cermecc produce

- compost di qualità (ammendante compostato verde, ammendante compostato misto, ammendante semplice non compostato)
- carta e cartone
- legno vergine e altre frazioni ligno-cellulosiche (a recupero energetico come biomassa)

Come rifiuti da destinarsi a recupero o riciclo, Cermecc produce

- ferro
- plastica
- fanghi condizionati per spandimento in agricoltura
- legno e altre frazioni ligno-cellulosiche (a recupero di materia)

8.4.2.6.1 Compost di qualità

Il compost di qualità viene ceduto sfuso.


L'uscita del mezzo carico è preceduta dall'operazione di pesatura a vuoto del mezzo in entrata.

Il perfezionamento delle operazioni avviene con il rilascio del documento di trasporto o ricevuta fiscale (DDT) firmato dall'autista e dall'addetto della pesa.

Il compost di qualità viene utilizzato nei diversi settori dell'agricoltura (orticoltura, olivicoltura, in pieno campo, eccetera).

8.4.2.6.2 Plastica

La plastica viene venduta in presse ritirate da COREPLA o da privati.

	Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale	Ed 3 Rev 0
	MQA - Manuale del SGI	Data 09/07/2018
		Pagina 47 di 61

L'uscita del mezzo carico è preceduta dall'operazione di pesatura a vuoto del mezzo in entrata.

Il perfezionamento delle operazioni avviene con il rilascio del formulario firmato dall'autista e dall'addetto della pesa.

Il formulario firmato trattato conformemente alle disposizioni di legge e conservato dall'Ufficio Acquisizione Dati.

8.4.2.6.3 Carta e Cartone

La carta e il cartone vengono vendute in presse ritirate da COMIECO o da privati.

L'uscita del mezzo carico è preceduta dall'operazione di pesatura a vuoto del mezzo in entrata.

Il perfezionamento delle operazioni avviene con il rilascio del DDT e con la pesatura in uscita.

Il DDT viene inviato all'Ufficio Acquisizione Dati.

8.4.2.6.4 Ferro

Il ferro viene caricato in cassoni e ritirato dal Consorzio RICREA o da privati.

L'uscita del mezzo carico è preceduta dall'operazione di pesatura a vuoto del mezzo in entrata.

Il perfezionamento delle operazioni avviene con il rilascio del formulario firmato dall'autista e dall'addetto della pesa.

Il formulario firmato trattato conformemente alle disposizioni di legge e conservato dall'Ufficio Acquisizione Dati.

8.4.2.6.5 Imballaggi in legno

Cermec provvede alla riduzione volumetrica degli imballaggi in legno che vengono avviati ai centri di recupero.

L'uscita del mezzo carico è preceduta dall'operazione di pesatura a vuoto del mezzo in entrata.

Il perfezionamento delle operazioni avviene con il rilascio del formulario firmato dall'autista e dall'addetto della pesa.


Il formulario firmato trattato conformemente alle disposizioni di legge e conservato dall'Ufficio Acquisizione Dati.

8.5 Gestione dei dispositivi di misura di CERMEC

Lo svolgimento e il monitoraggio delle attività richiedono l'impiego di due dispositivi di misura:

- le pese, per rilevare e registrare i quantitativi di rifiuti avviati a smaltimento o smaltiti direttamente
- gli strumenti, per il controllo dei parametri dei processi produttivi.

Per garantire la correttezza delle misure effettuate, in particolare di quelle fiscali (connesse a

	Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale	Ed 3 Rev 0
	MQA - Manuale del SGI	Data 09/07/2018
		Pagina 48 di 61

fatturazione e/o prescritte per legge) e di quelle che verificano il rispetto di prescrizioni autorizzative e/o normative, Cermecc tiene sotto controllo i dispositivi di misura utilizzati.

In particolare, il Responsabile Laboratorio, predispone e gestisce il programma di controllo e di periodica taratura degli strumenti necessari a controllare i parametri di processo e delle pesi.

Il programma di taratura definisce per ogni strumento:

- l'intervallo di accettabilità al di fuori del quale si procede a nuova taratura
- la frequenza di taratura e la scadenza della prossima taratura.

Il Responsabile Laboratorio archivia tutti i certificati di taratura per 3 anni, come indicato nella **procedura PO04** Gestione dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione.

9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 Monitoraggio e misurazioni

Le attività di misurazione, analisi e miglioramento sono finalizzate a:

- dimostrare la conformità dei servizi e dei prodotti agli standard contrattuali e cogenti
- assicurare la conformità del SGI
- migliorare in modo continuo l'efficacia del SGI.

Le tecniche di analisi periodica dei dati e degli indicatori sono determinate dai responsabili dei singoli processi per permettere, così, il miglioramento delle prestazioni aziendali. In tal senso, indipendentemente dalle tecniche di trattamento delle informazioni, i dati sono sempre:

- presentati sotto forma di trend temporale. L'arco temporale è definito sulla base della significatività statistica delle rilevazioni; il periodo base è l'anno o il periodo intercorso dall'ultima rilevazione
- accompagnati da valori di riferimento quali requisiti cogenti e/o contrattuali, *benchmarking* di settore, valori guida definiti da istituti di ricerca, enti normativi, standard interni.
-

9.1.1 Generalità


Tutti i processi e i loro output, in particolare quelli consegnati al cliente, sono misurati per mezzo di indicatori monitorati e riesaminati periodicamente o continuamente.

Un quadro riassuntivo degli indicatori è contenuto nel pannello di controllo (Allegato IV - Pannello di controllo).

9.1.2 Misurazione del grado di soddisfazione del cliente o delle parti interessate

Il Comitato di Direzione analizza, in occasione del periodico riesame del sistema, il grado di soddisfazione dei clienti per mezzo dei seguenti strumenti:

- *Customer Satisfaction*
- reclami/segnalazioni pervenuti
- numero dei clienti acquisiti, mantenuti e persi

	Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale	Ed 3 Rev 0
	MQA - Manuale del SGI	Data 09/07/2018
		Pagina 49 di 61

I risultati di tali analisi sono utilizzati per definire gli obiettivi di miglioramento e quindi vengono comunicati a tutto il personale coinvolto.

Questo tipo di indagine può essere svolto dal personale di Cermec e/o può essere affidato a società esterne specializzate secondo la cadenza determinata in sede di Riesame della Direzione.

I dati statistici relativi ai reclami sono raccolti dai Responsabili di Settore e analizzati dal RSGI e dal Direttore, secondo quanto previsto della **Procedura PO05 Gestione dei reclami**.

9.1.3 ANALISI E VALUTAZIONE

9.1.3.1 Misurazione dei processi

Tutti i processi di fornitura di servizi e di gestione degli impianti che dipendono dal SGI sono svolti secondo prassi e procedure che permettono di misurare il grado di rispetto dei requisiti contrattuali, di quelli cogenti e di quelli volontariamente sottoscritti dall'azienda.

Il monitoraggio dell'efficacia del SGI, cioè della capacità dell'organizzazione di tenere sotto controllo

- gli aspetti ambientali
- la qualità dei servizi erogati
- la gestione delle linee produttive dell'impianto
- il raggiungimento degli obiettivi identificati
- la sicurezza e la salute dei lavoratori

è svolto per mezzo di specifici indicatori di prestazione, di analisi chimico-fisiche e di audit interni.

Gli indicatori di prestazione dei processi misurano la conformità dei servizi erogati e delle linee produttive dell'impianto, lo stato di avanzamento di obiettivi e programmi di miglioramento, come descritto alla sezione "Monitoraggio degli aspetti e dei processi aziendali".

Le analisi sono mirate a verificare il rispetto dei limiti prescritti dalla normativa applicabile, mentre gli audit interni hanno l'obiettivo di rilevare il grado di attuazione delle procedure aziendali.


In sintesi, gli indicatori sono utilizzati principalmente per definire gli obiettivi di miglioramento; analisi e audit interni (oltre che fornire dati per il calcolo di alcuni indicatori), invece, consentono di identificare eventuali non conformità e definire conseguenti azioni correttive o preventive, come di seguito descritto. I risultati dei monitoraggi sono valutati in occasione del Riesame della Direzione.

9.1.3.2 Misurazione dei prodotti

Nell'ambito delle misurazioni, Cermec svolge diversi tipi di analisi:

- analisi di processo
- analisi dei rifiuti
- analisi delle emissioni in atmosfera e degli scarichi idrici come prescritto dalle autorizzazioni
- analisi del prodotto

Le analisi di processo sono direttamente eseguite dal laboratorio interno, quelle sui rifiuti vengono effettuate in parte internamente e in parte da laboratori esterni mentre le rimanenti sono eseguite da ditte terze.

	Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale	Ed 3 Rev 0
	MQA - Manuale del SGI	Data 09/07/2018
		Pagina 50 di 61

Le modalità e le responsabilità di programmazione, esecuzione e verifica sono trattate nella **Procedura PO14 Gestione Analisi**.

9.1.3.3 Valutazione del rispetto delle prescrizioni

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

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

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

9.1.4 Preparazione e risposta alle emergenze

Il Comitato di Direzione, in collaborazione con il RSPP, identifica, in fase di valutazione degli aspetti ambientali, le possibili emergenze con impatto sull'ambiente e definisce le responsabilità e le modalità di risposta per tali evenienze riportandole in:

- specifici paragrafi all'interno delle procedure gestionali di impianto
- apposite istruzioni operative
- nella **Procedura PGAS01 - Emergenze**


Il RSPP organizza, secondo quanto indicato nella **Procedura PGAS01 Emergenze**, la formazione per la squadra addetta alle emergenze sui luoghi di lavoro, individuando gli argomenti e le esercitazioni da svolgere. L'elenco dei partecipanti è affisso, insieme ai numeri di emergenza, nelle bacheche e nelle zone di maggiore visibilità.

Il Responsabile Impianto, in collaborazione con il RSPP, organizza simulazioni/esercitazioni su potenziali situazioni di emergenza ambientale per garantire la preparazione del personale di impianto e verificare l'adeguatezza delle procedure di emergenza e l'eventuale necessità di aggiornamento delle stesse. Tutte le situazioni di emergenza ambientale, incluse quelle simulate, vengono registrate su idonei supporti informatici/cartacei.

9.2 Audit del Sistema di Gestione

Il grado di attuazione delle procedure aziendali è verificato periodicamente per mezzo di audit interni. Gli auditor sono selezionati tra il personale aziendale e sono adeguatamente formati secondo i criteri definiti nella procedura P06 Gestione Audit interni. Per lo svolgimento degli audit l'azienda può avvalersi anche di consulenti esterni, che devono essere qualificati sulla base della norma Uni-En-Iso 19011:2012.

In particolare, il funzionamento del SGI è sorvegliato attraverso programmi annuali di audit predisposti dal RSGI e approvati dall'A.U., in sede di Riesame della Direzione.

	Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale MQA - Manuale del SGI	Ed 3 Rev 0
		Data 09/07/2018
		Pagina 51 di 61

Audit non programmati sono effettuati quando è necessario controllare l'attività di specifici reparti o funzioni, in seguito a non conformità gravi o ricorrenti, all'introduzione di modifiche nei processi o al cambiamento di personale.

Il programma degli audit interni è comunicato in anticipo ai responsabili delle aree da verificare. I risultati sono formalizzati in specifici rapporti di cui i responsabili delle aree oggetto di verifica tengono conto per definire le azioni correttive dei problemi evidenziati. I risultati degli audit interni sono trasmessi all'organo amministrativo di vertice e valutati complessivamente in sede di Comitato di Direzione.

Responsabilità e modalità di definizione, esecuzione e miglioramento dei programmi di audit sono definiti all'interno della **procedura PGI04** Gestione Audit interni.

9.3 Riesame della Direzione


La valutazione dell'andamento del SGI è svolta dal Comitato di Direzione mediante incontri di riesame a cadenza almeno annuale.

Il RSGI fissa gli ordini del giorno e convoca tutte le funzioni interessate ai processi oggetto di riesame, assicurandosi che siano disponibili e aggiornati i seguenti elementi in ingresso del Riesame:

- indirizzi e decisioni dell'organo di vertice amministrativo e dati relativi alla prestazioni economico-finanziarie dell'esercizio;
- dati di ritorno dai clienti (dati relativi ai reclami e altre comunicazioni provenienti dalle parti interessate);
- dati relativi all'andamento dei processi aziendali e alla conformità dei servizi/prodotti;
- dati relativi all'andamento delle prestazioni ambientali, della conformità alle prescrizioni cogenti e volontarie;
- dati relativi all'andamento delle prestazioni in materia di sicurezza e salute sul lavoro, della conformità alle prescrizioni cogenti e volontarie;
- dati relativi all'andamento delle prestazioni in materia di responsabilità sociale, della conformità alle prescrizioni cogenti e volontarie;
- stato delle azioni a seguire delle decisioni adottate dal Comitato di Direzione nel corso dei riesami precedenti;
- stato di perseguimento della Politica, degli obiettivi della qualità, dell'ambiente, della sicurezza e dell'etica (programma di miglioramento);
- cambiamenti che potrebbero influenzare il SGI (modifiche di processi aziendali, di strategie commerciali e opportunità di mercato, innovazioni tecnologiche);
- risultati delle verifiche ispettive interne e degli audit degli Enti di Certificazione e di quelle effettuate presso fornitori/appaltatori;
- dati delle non conformità rilevate;
- risultati delle azioni correttive e preventive intraprese;
- suggerimenti del personale;
- valutazioni sul rispetto delle prescrizioni legali e altre prescrizioni che Cermecc sottoscrive;
- eventuali raccomandazioni per il miglioramento;

Coerentemente con l'impegno al miglioramento continuo, gli elementi in uscita dal riesame del Comitato di Direzione possono comprendere:

- modifiche alla politica per la qualità, l'ambiente, la sicurezza e la responsabilità sociale;
- obiettivi e traguardi di miglioramento;
- programmi di attuazione degli obiettivi definiti;

	Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale	Ed 3 Rev 0
	MQA - Manuale del SGI	Data 09/07/2018
		Pagina 52 di 61

- azioni correttive per la rimozione di non conformità che non è stato possibile risolvere a livello di impianto/settore;
- modifica alla struttura organizzativa e/o del sistema di responsabilità connesse al SGI;
- modifiche a uno o più elementi del SGI necessarie per il miglioramento delle prestazioni di qualità e ambientali;
- azioni per prevenire il verificarsi di inconvenienti nell'erogazione del servizio;
- azioni per prevenire il verificarsi di impatti negativi per l'ambiente;
- azioni per prevenire il verificarsi di infortuni/incidenti/malattie.

Le osservazioni e le conclusioni del riesame sono formalizzate in specifici verbali, che includono la sintesi degli argomenti trattati, le decisioni assunte, gli incarichi affidati con l'indicazione del/i responsabile/i degli adempimenti e i tempi previsti per l'attuazione.

Il verbale è preparato dal RSGI che lo diffonde alle funzioni interessate.

10 MIGLIORAMENTO

10.1 Generalità

Cermec si è imposta l'obiettivo del miglioramento continuo della qualità, della gestione ambientale e della salute e sicurezza dei lavoratori: l'adozione di un sistema di gestione integrato, conforme alle norme volontarie, è lo strumento con il quale la società persegue e dimostra il proprio impegno in tal senso.

10.2 Gestione delle non conformità e azioni correttive e/o preventive. Problematiche

Nell'ambito delle aree di competenza individuate nella "Matrice dei Processi" (Allegato 1), i Responsabili e i gli esecutori di processo controllano il buon funzionamento dei processi che hanno in carico.

Tutto il personale segnala eventuali problemi di attuazione del SGI ai Responsabili di Settore che, verificata la situazione, aprono una non-conformità e definiscono con le funzioni interessate le azioni correttive.


Lo stato di avanzamento delle azioni correttive aperte è registrato e tenuto sotto controllo direttamente dal Responsabile Impianto; viene messo a disposizione per il periodico riesame da parte del Comitato di Direzione e per la pianificazione di verifiche a campione da parte del Responsabile Qualità.

La gestione delle non-conformità e il loro processo di rimozione, per mezzo di azioni correttive e/o preventive, è svolto come descritto in **Procedura PGI03 Gestione delle non conformità, azioni correttive e preventive**.

10.3 Miglioramento continuo

Per il miglioramento continuo dell'efficacia del SGI Cermec identifica e attua opportunità di miglioramento attraverso:

- il riesame dei risultati delle verifiche ispettive interne
- l'analisi dei dati relativi alle prestazioni dei processi e dei prodotti

	Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale	Ed 3 Rev 0
	MQA - Manuale del SGI	Data 09/07/2018
		Pagina 53 di 61

- le azioni correttive e preventive
- i riesami della Direzione.

I miglioramenti possibili nel corso delle attività di routine sono attuati immediatamente, mentre quelli più complessi sono oggetto di appositi obiettivi e programmi di miglioramento, da attuarsi con costante gradualità e tenendo in considerazione la loro sostenibilità economico-finanziaria.

11 Ulteriori aspetti relativi alla responsabilità sociale

11.1 Lavoro Infantile

11.1.1 Scopo

In questo capitolo sono definite le modalità e le responsabilità che garantiscono il pieno rispetto delle prescrizioni in materia di lavoro infantile.

Le attività di Cermec richiedono l'impiego di personale adulto con buone capacità di autocontrollo e di autogestione dei carichi di lavoro. Per questo motivo persone che rientrano nella categoria di bambino o giovane lavoratore non possono trovare impiego in azienda.

Cermec

- non ha mai impiegato nel proprio organico personale che potesse rientrare nella definizione di "bambino" o di "giovane lavoratore"
- non impiegherà in futuro questa tipologia di lavoratori


e in ogni caso si oppone al loro utilizzo da parte di propri fornitori/appaltatori.

11.1.2 Opposizione all'utilizzo

Condizione basilare per il mantenimento di un rapporto contrattuale con il fornitore è che questi non si avvalga di lavoro infantile. Qualora Cermec, in fase di prima valutazione o di successivo monitoraggio dei propri fornitori rilevasse l'utilizzo di lavoro infantile, attuerebbe le azioni di rimedio e/o azioni correttive, secondo le procedure del Sistema di Gestione.

Il mantenimento del rapporto con il fornitore sarebbe possibile qualora lo stesso fosse disponibile ad attuare azioni di recupero, in presenza di tutte le seguenti condizioni:

- il bambino o il giovane lavoratore si è presentato spontaneamente presso l'organizzazione per richiedere un impiego per una mansione adeguata
- il bambino o il giovane lavoratore è stato accompagnato da un genitore che acconsente alla richiesta di impiego
- Cermec rileva (mediante esecuzione di indagine documentata) assenza di costrizioni del bambino o del giovane lavoratore nell'avanzare la domanda di impiego
- Cermec rileva (mediante esecuzione di indagine documentata) un effettivo miglioramento delle condizioni del bambino o del giovane lavoratore in conseguenza all'ottenimento di un impiego presso l'azienda
- il fornitore può offrire al bambino o giovane lavoratore un impiego che non impedisca al bambino o al giovane lavoratore di potere proseguire la propria attività scolastica
- il fornitore può avviare tutte le attività previste per la promozione dell'educazione

	Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale	Ed 3 Rev 0
	MQA - Manuale del SGI	Data 09/07/2018
		Pagina 54 di 61

- il fornitore può offrire al bambino od al giovane lavoratore un impiego che non incida sulla sua salute psico-fisica

11.2 Lavoro Obbligato

11.2.1 Scopo

Lo scopo di questo capitolo è di dimostrare che il personale impiegato presso l'azienda non opera, né opererà, in condizioni di lavoro obbligato.

11.2.2 Premessa

Cermec non richiede di lasciare depositi di denaro o di documenti di identità al momento dell'inizio del rapporto di lavoro, fatta eccezione per le dichiarazioni e/o certificazione necessarie per le comunicazioni relative all'assunzione.

Nessun dipendente e/o collaboratore di Cermec opera sotto la minaccia di penali.

11.2.3 Straordinari

Le modalità con cui viene richiesto al personale lo svolgimento di lavoro straordinario sono definite dalla relativa procedura del SGI.

11.2.4 Ferie e permessi

Cermec lascia ai propri dipendenti piena libertà nell'organizzazione dei periodi di ferie e dei permessi di lavoro, ferma restando la facoltà dell'azienda di respingere singole richieste di fruizione per oggettive necessità organizzative e per garantire la continuità del servizio.

11.2.5 Penali

Le penali possono essere applicate solo in caso di violazione delle prescrizioni del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro e/o delle prescrizioni relative alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Tali penali vengono applicate nel rispetto di quanto stabilito dal CCNL e dalla **Procedura POS05 Gestione comportamenti scorretti**.


11.2.6 Prestiti

Cermec, normalmente, non concede prestiti ai propri dipendenti.

Se dovesse presentarsi la richiesta di un prestito da parte di un dipendente, il DG valuterà le motivazioni e la possibilità di una erogazione in via eccezionale, qualora allo stesso dipendente sia impossibile ottenere altre forme di finanziamento (anticipazioni TFR nei limiti di legge, credito bancario o altro).

L'erogazione del prestito non inciderà in alcun modo sulla libertà del lavoratore, inclusa quella di presentare le proprie dimissioni dal lavoro.

11.3 Salute e Sicurezza

	Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale	Ed 3 Rev 0
	MQA - Manuale del SGI	Data 09/07/2018
		Pagina 55 di 61

11.3.1 Scopo

Lo scopo del capitolo è di illustrare le modalità e le responsabilità con cui Cermec soddisfa, considerandoli di primaria importanza, tutti i requisiti inerenti la salute e la sicurezza del personale che opera presso la propria struttura.

I riferimenti normativi sono:

- norma UNI ISO 45001:2018
- norma SA8000, cap. 3
- D. Lgs. 81/08 e successive modifiche
- CCNL
- Legge 300 del 20 Maggio 1970 e s.m.i.

11.3.2 Analisi dei rischi

11.3.2.1 Documento di valutazione dei rischi

11.3.2.2 Azioni conseguenti alla rilevazione del rischio (misure correttive e preventive)

11.3.2.3 Prescrizioni obbligatorie

11.3.2.4 Formazione iniziale

11.3.2.5 Personale coinvolto nella gestione della sicurezza aziendale

11.3.2.6 Medico competente

11.3.2.7 Responsabile del Servizio di prevenzione e protezione (RSPP)

11.3.2.8 Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza e la responsabilità sociale (RLS / RLSA)

11.3.3 Formazione continua del personale

11.3.4 Disattenzione alle prescrizioni stabilite

11.3.5 Manutenzione infrastrutture

Tutti gli aspetti sopra elencati sono gestiti nell'ambito del SGI sulla base della norma UNI ISO 45001:2018 e delle relative procedure del Sistema stesso.

11.3.6 Servizi igienici e locali comuni


La sede di Cermec è dotata di servizi igienici, sia per il personale di sesso femminile che per quello di sesso maschile e in entrambe le aree produttive di via Dorsale e via Longobarda.

La pulizia dei servizi è svolta da società esterne.

11.4 Libertà di Associazione e Diritto alla Contrattazione Collettiva

11.4.1 Premessa

Nell'ambito geografico in cui Cermec opera non esistono situazioni in cui il diritto alla libertà di associazione e alla contrattazione collettiva sono impediti, grazie alla legislazione nazionale e all'operato degli enti pubblici di controllo.

	Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale MQA - Manuale del SGI	Ed 3 Rev 0
		Data 09/07/2018
		Pagina 56 di 61

11.4.2 Contrattazione collettiva

Cermec applica nei rapporti con i propri lavoratori le norme definite dal CCNL e tutte le prescrizioni di legge relative ai rapporti con i dipendenti.

11.4.3 Libertà di associazione

Al momento della redazione del manuale, presso l'azienda

- sono state elette le Rappresentanze Sindacali Aziendali di Cgil, Cisl e Uil, come previsto dalla legge e dal contratto collettivo di lavoro
- il 70% circa dei dipendenti aderisce a organizzazioni sindacali.

11.5 Discriminazione

11.5.1 Scopo

Lo scopo del capitolo è quello di delineare i principi e le modalità di gestione dei rapporti con il personale interno, e le relative responsabilità, per far sì che non vengano attuate discriminazioni del personale stesso.

Sono prese in considerazione le fasi di selezione, assunzione e passaggi di livello, le procedure disciplinari, l'attribuzione di aumenti retributivi, l'accesso alla formazione, il licenziamento e il pensionamento. In nessuno di questi casi vengono attuate azioni discriminatorie sulla base di razza, ceto, origine nazionale, religione, invalidità, sesso, orientamento sessuale, appartenenza sindacale, affiliazione politica, età, tipo di rapporto contrattuale (secondo quanto previsto dal D.Lgs. 61/ 2000 e successive modifiche o integrazioni).

L'analisi dei documenti di riferimento (CCNL di Federambiente e prescrizioni legali applicabili) e SA8000 evidenzia che il primo è più restrittivo del secondo. Perciò nel SGI verrà sempre fatto riferimento al CCNL e alle prescrizioni legali applicabili.

Questo capitolo, inoltre, descrive le modalità con cui vengono gestiti eventuali lavoratori occupati presso l'organizzazione con un contratto di somministrazione lavoro (lavoro interinale).

11.5.2 Definizione delle competenze


La Direzione di Cermec definisce, e aggiorna periodicamente, le competenze per lo svolgimento delle funzioni e dei ruoli previsti dalla struttura organizzativa.

11.5.3 Ricerca e selezione del personale

L'assunzione di nuovo personale, sulla base delle necessità evidenziate dalla Direzione, avviene nel rispetto della Legge 6 agosto 2008, n. 133 e s.m.i.: «le società che gestiscono servizi pubblici locali a totale partecipazione pubblica adottano, con propri provvedimenti, criteri e modalità per il reclutamento del personale e per il conferimento degli incarichi nel rispetto dei principi di cui al comma 3 dell'articolo 35 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165».

Secondo il D.Lgs. 165/2001 «le procedure di reclutamento nelle pubbliche amministrazioni si conformano ai seguenti principi:

- a) adeguata pubblicità della selezione e modalità di svolgimento che garantiscano l'imparzialità e assicurino economicità e celerità di espletamento, ricorrendo, ove è opportuno, all'ausilio di sistemi automatizzati, diretti anche a realizzare forme di preselezione;
- b) adozione di meccanismi oggettivi e trasparenti, idonei a verificare il possesso dei requisiti attitudinali e professionali richiesti in relazione alla posizione da ricoprire;
- c) rispetto delle pari opportunità tra lavoratrici e lavoratori;

	Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale	Ed 3 Rev 0
	MQA - Manuale del SGI	Data 09/07/2018
		Pagina 57 di 61

- d) decentramento delle procedure di reclutamento;
- e) composizione delle commissioni esclusivamente con esperti di provata competenza nelle materie di concorso, scelti tra funzionari delle amministrazioni, docenti ed estranei alle medesime, che non siano componenti dell'organo di direzione politica dell'amministrazione, che non ricoprano cariche politiche e che non siano rappresentanti sindacali o designati dalle confederazioni ed organizzazioni sindacali o dalle associazioni professionali».

I criteri e le modalità per il reclutamento del personale, secondo questi principi, sono stabiliti con un regolamento approvato dall'organo di amministrazione. Questo regolamento è presente sul sito istituzionale aziendale.

11.5.4 Definizione della retribuzione iniziale

La retribuzione iniziale del neo assunto è stabilita dalla Direzione sulla base delle mansioni assegnate e dei relativi profili e tabelle elencati nel CCNL.

La retribuzione, comprensiva di tutte le indennità e di tutti gli oneri stabiliti dal CCNL e dalla legislazione cogente, verrà documentata sul contratto stipulato tra il dipendente e l'azienda.

11.5.5 Definizione del periodo di prova

La Direzione stabilisce, sulla base delle prescrizioni definite dal CCNL, il periodo di prova tra il nuovo dipendente e l'azienda.

11.5.6 Formazione

Alle attività di formazione hanno accesso tutti i dipendenti che ne hanno necessità o che ne fanno richiesta.

11.5.7 Organizzazione del lavoro straordinario

Tutti i dipendenti possono richiedere saltuariamente di svolgere attività di lavoro straordinario. È stabilito un tetto massimo settimanale di 12 ore di straordinario per dipendente, in quanto tale limite non è previsto dai contratti applicati da CermeC ai propri dipendenti.

Lo svolgimento di prestazioni in straordinario è comunque sottoposta alla preventiva richiesta/approvazione dei Responsabili e alla autorizzazione definitiva da parte dell'organo amministrativo di vertice, o del direttore generale o di procuratore (ove nominati) o comunque di altre figure a ciò espressamente delegate.


11.5.8 Organizzazione delle ferie

Sulla base delle richieste del singolo lavoratore, i responsabili delle linee produttive, dei servizi o degli uffici, ciascuno per quanto di propria competenza, effettuano la programmazione delle ferie (accettando o rigettando con adeguata motivazione la richiesta stessa) dopo aver acquisito il parere dei responsabili delle unità di appartenenza del lavoratore interessato.

La programmazione ha lo scopo di evitare che il personale rimanente debba operare con ore di lavoro straordinario o in condizioni di urgenza.

11.5.9 Licenziamento

Il licenziamento di un dipendente può avvenire esclusivamente secondo le norme di legge e contrattuali e mai per motivi di discriminazione.

	Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale	Ed 3 Rev 0
	MQA - Manuale del SGI	Data 09/07/2018
		Pagina 58 di 61

11.5.10 Pensionamento

Il pensionamento di un dipendente viene gestito in piena conformità alle prescrizioni esistenti in materia e non è condizionato da fattori correlati al singolo.

11.5.11 Libertà di esercizio dei diritti della persona

Ciascun dipendente/collaboratore ha piena libertà di esercizio dei diritti della persona: praticare attività o soddisfare bisogni connessi a razza, ceto, origine nazionale, religione, invalidità, sesso, orientamento sessuale, appartenenza sindacale o affiliazione politica.

Questa libertà è vincolata al pieno rispetto delle esigenze di tutto il personale operante e delle prescrizioni stabilite dalla legislazione cogente.

11.5.12 Tutela del personale

Qualunque comportamento e/o attività e/o linguaggio che possa ricondursi a:

- minaccia
- offesa
- coercizione
- sfruttamento

viene gestito in conformità alle prescrizioni applicabili (secondo il CCNL e la documentazione cogente applicabile) per quanto riguarda l'attivazione di procedimenti disciplinari.

11.5.13 Registrazione sul personale

Il Responsabile del Personale gestisce le registrazioni sul personale nei modi stabiliti dalla legge e nel rispetto delle relative procedure del SGI.

11.5.14 Lavoro interinale

Cermecc può reperire il personale avvalendosi di società di fornitura di lavoro temporaneo.

Queste società, scelte, valutate e monitorate secondo le prescrizioni riportate nelle Procedure, hanno la regolare autorizzazione per svolgere le attività di fornitura di lavoro temporaneo come prescritto dalla normativa italiana in materia.

I lavoratori interinali eventualmente impiegati presso Cermecc godono di tutte le tutele e i diritti previsti dal presente Sistema di Gestione e sono soggetti agli stessi doveri.

I rapporti contrattuali con questa tipologia di lavoratori sono stabiliti dalla Legge 196 del 24 giugno 1997 e dalle integrazioni riportate dal CCNL.


11.5.15 Categorie protette

Cermecc si impegna a rispettare le norme relative al collocamento di lavoratori appartenenti alle cosiddette "categorie protette".

Il Responsabile del Personale, sotto la supervisione del RSGI, ha il compito di reperire tutta la documentazione e conservarla insieme alle registrazioni del personale. Egli, inoltre, dopo l'avvio del rapporto di lavoro, inoltra agli enti competenti i documenti prescritti dalle legge.

Il RLSA monitora continuamente che il comportamento della Direzione e del personale nei confronti degli addetti con capacità limitata non sia interpretabile come discriminante.

L'azienda offre al personale che rientra nelle categorie protette, proporzionalmente con la condizione fisica e mentale esistente, le stesse possibilità riconosciute agli addetti con piena capacità lavorativa.

	Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale	Ed 3 Rev 0
	MQA - Manuale del SGI	Data 09/07/2018
		Pagina 59 di 61

11.6 Procedimenti Disciplinari

11.6.1 Scopo

Lo scopo di questo capitolo è quello di descrivere sinteticamente (rinviano ai documenti specifici) le procedure disciplinari previste in azienda, così come stabilite dall'articolo 7 della legge 300/1970 (Statuto dei Lavoratori) e dal CCNL applicato ai dipendenti.

Cermecc respinge i metodi punitivi che comportano punizione corporale, coercizione mentale o fisica e abuso verbale.

11.6.2 Generalità

In questo capitolo non si tratteranno tutti i casi possibili di eventi che richiedono sanzioni disciplinari. Ma si descriveranno le modalità di gestione degli eventi, le responsabilità correlate alla rilevazione dei fatti, alle registrazioni e alle risoluzioni di essi.

11.6.3 Tipologia delle sanzioni applicabili

Le infrazioni del lavoratore possono essere punite, secondo la loro gravità, con:

1. richiamo verbale
2. ammonizione scritta
3. multa non superiore a quattro ore della retribuzione base parametrica depurata del valore corrispondente all'indennità di contingenza al 31.12.1991
4. sospensione dal lavoro e dalla retribuzione globale fino a un massimo di dieci giorni
5. licenziamento con preavviso e T.F.R.
6. licenziamento senza preavviso e con T.F.R. come previsto dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro dei servizi ambientali e territoriali del 23 maggio 2003.

11.6.4 Comportamenti sanzionabili


Al dipendente che non osserva le norme di legge, il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro o le disposizioni di servizio diramate dall'azienda, può essere comminata una delle sanzioni previste nel paragrafo precedente, secondo quanto previsto dalla relativa procedura P39 Comportamenti scorretti e in conformità delle disposizioni del CCNL.

11.6.5 Controdeduzioni

Il lavoratore colpito da provvedimento disciplinare, che intenda impugnare la legittimità del provvedimento stesso, può avvalersi delle procedure di conciliazione della Legge 300 del 20 maggio 1970 ("Statuto dei Lavoratori"), del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro dei servizi ambientali e territoriali del 23 maggio 2003 e della relativa procedura aziendale.

11.6.6 Responsabilità e registrazioni

È compito del Responsabile del Personale conservare la documentazione relativa ai procedimenti disciplinari avviati e conclusi.

	Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale	Ed 3 Rev 0
	MQA - Manuale del SGI	Data 09/07/2018
		Pagina 60 di 61

11.7 Orario di Lavoro

11.7.1 Scopo

Lo scopo di questo capitolo è indicare le modalità di gestione dei rapporti col personale che permettano di garantire il rispetto dei requisiti della Norma SA8000 riguardo la gestione dell'orario di lavoro.

Si puntualizzeranno solo alcune prescrizioni esistenti per la gestione dell'orario di lavoro perché questo ambito è già sufficientemente regolato dal Contratto collettivo di lavoro.

11.7.2 Rapporto tra CCNL e SA8000

L'analisi dei documenti di riferimento, CCNL e SA8000, ha evidenziato che il primo è più restrittivo del secondo. Perciò in questo capitolo verrà fatto riferimento sempre al Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro dei servizi ambientali Utilitalia.

11.7.3 Analisi del CCNL

Il CCNL, riguardo l'orario di lavoro, soddisfa le richieste della SA8000 e della legislazione cogente, nonché della normazione volontaria.

Esso, infatti, stabilisce:

- la definizione della settimana lavorativa
- il numero di ore standard per ciascuna settimana lavorativa
- la definizione del/dei giorno/i di riposo

11.7.4 Legislazione sul lavoro part-time

Per quanto riguarda il lavoro part-time, Cermec si attiene ai vincoli derivanti D.Lgs. 61/01 e successive modifiche o integrazioni e ne verifica il rispetto, sia in fase di definizione del contratto con il proprio personale che in tempi successivi.

11.7.5 Orario di lavoro


Il RSGI verifica che la Direzione, in accordo con il Responsabile del Personale, tenendo conto delle prescrizioni definite dal CCNL e dalla documentazione cogente richiamata ai paragrafi precedenti, in concomitanza con le necessità aziendali già espresse in fase di ricerca del personale, stabilisca l'orario di lavoro del nuovo assunto e lo comunichi univocamente allo stesso.

11.7.6 Organizzazione del lavoro straordinario

La Direzione di Cermec non promuove lo svolgimento di lavoro straordinario presso la propria azienda.

La richiesta di straordinario è accolta se coerente a quanto prescritto dal CCNL e alle prescrizioni cogenti applicabili.

Il RSGI ha il compito di verificare che il Responsabile Personale riesamini per ciascun dipendente le ore di straordinario svolte affinché non si debba provvedere a una differente pianificazione delle risorse a disposizione.

	Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale	Ed 3 Rev 0
	MQA - Manuale del SGI	Data 09/07/2018
		Pagina 61 di 61

11.8 RETRIBUZIONE

11.8.1 Scopo

Lo scopo di questo capitolo è quello di delineare la gestione della retribuzione del personale, che avviene nel pieno rispetto delle prescrizioni in materia definite dallo standard di riferimento.

11.8.2 Salario

Il salario è determinata applicando le norme contenute nel vigente CCNL, sulla base delle mansioni assegnate e della relativa qualifica attribuita al lavoratore, che deve essere sempre coerente con i profili e le declaratorie contenute nello stesso CCNL.

11.8.3 Trattenute e leggibilità della “busta paga”

Il Responsabile del Personale opera affinché tutte le informazioni riportate nella busta paga rispettino i criteri di leggibilità e comprensibilità.

Se i dipendenti dovessero ravvisare errori, discordanze, o semplicemente non fossero in grado di comprendere alcune delle voci riportate sulla busta paga, hanno diritto di richiedere e ottenere tempestivamente dall'Ufficio Personale tutte le informazioni e i chiarimenti ritenuti necessari.

11.8.4 Modalità di erogazione

L'erogazione del salario avviene secondo le richieste del personale, solitamente mediante bonifico bancario su istituto indicato dal lavoratore oppure con assegno circolare.