



# Manuale del

# SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO

# QUALITÀ, AMBIENTE, SICUREZZA E RESPONSABILITÀ SOCIALE

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
<b>REV.</b>	<b>DATA</b>	<b>DESCRIZIONE MODIFICA</b>	<b>REDATTO</b>	<b>CONTROLLATO</b>	<b>APPROVATO</b>



## SOMMARIO

PREMESSA.....	5
1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	6
1.1 GENERALITÀ DELL'AZIENDA .....	6
1.2 APPLICAZIONE .....	7
1.2.1 OUTSOURCING.....	7
1.2.2 ESCLUSIONI.....	7
2 RIFERIMENTI NORMATIVI .....	8
3 TERMINI E DEFINIZIONI .....	8
3.1 ABBREVIAZIONI E NOTE ALLA CONSULTAZIONE .....	9
3.2 CORRISPONDENZE UNI EN ISO 9001:2000, UNI EN ISO14001:2004, OHSAS 18001:2007	11
4 SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE .....	15
4.1 REQUISITI GENERALI.....	15
4.1.1 STRUTTURA DEL SGI.....	15
4.1.2 APPROCCIO PER PROCESSI .....	16
4.1.3 DESCRIZIONE DEI PROCESSI.....	16
4.2 DOCUMENTAZIONE DEL SGI.....	19
4.2.1 GENERALITÀ.....	19
4.2.2 GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE .....	19
4.2.3 GESTIONE DELLE REGISTRAZIONI .....	19
5 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE GENERALE .....	20
5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE .....	20
5.2 ATTENZIONE ALLE TERZE PARTI INTERESSATE .....	21
5.2.1 ACCESSO E GESTIONE DELLE PRESCRIZIONI TECNICHE E NORMATIVE .....	21
5.2.2 IDENTIFICAZIONE E VALUTAZIONE DEGLI ASPETTI AMBIENTALI.....	21
5.2.3 IDENTIFICAZIONE DEI RISCHI PER LA SICUREZZA E LA SALUTE DEI LAVORATORI..	23
5.3 POLITICA PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE E LA SICUREZZA .....	24
5.4 PIANIFICAZIONE .....	27
5.4.1 OBIETTIVI, TRAGUARDI E PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO .....	27
5.5 RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE .....	27
5.5.1 DEFINIZIONE E COMUNICAZIONE DI RUOLI E RESPONSABILITÀ .....	27
5.5.2 RESPONSABILITÀ PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE .....	28
5.5.3 COMUNICAZIONE INTERNA.....	30
5.6 RIESAME DELLA DIREZIONE .....	30
6 GESTIONE DELLE RISORSE.....	31
6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE .....	31
6.2 RISORSE UMANE.....	32
6.2.1 FORMAZIONE E SVILUPPO DELLE COMPETENZE .....	32
6.3 INFRASTRUTTURE .....	32
6.3.1 EDIFICI .....	32
6.3.2 INFRASTRUTTURE INFORMATICHE .....	32
6.3.3 AUTOMEZZI E ATTREZZATURE.....	33
6.4 AMBIENTE DI LAVORO .....	35
6.4.1 PULIZIA DEGLI AMBIENTI DI LAVORO .....	35
6.4.2 MISURE DI PREVENZIONE E PROTEZIONE .....	35



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

**Rev. 7**

Data  
**04/11/08**

Pagina 3 di 76

6.4.3	SORVEGLIANZA SANITARIA.....	36
6.5	AMBIENTE NATURALE .....	36
6.5.1	GESTIONE ASPETTI AMBIENTALI .....	36
6.6	RISORSE ECONOMICHE .....	41
7	GESTIONE DEI PROCESSI DI PRODUZIONE.....	41
7.1	PIANIFICAZIONE .....	41
7.2	PROCESSI RELATIVI ALLE PARTI INTERESSATE .....	42
7.2.1	REQUISITI DELLE PARTI INTERESSATE .....	42
7.2.2	COMUNICAZIONE CON LE PARTI INTERESSATE .....	42
7.3	PROGETTAZIONE E SVILUPPO .....	44
7.4	APPROVVIGIONAMENTO.....	44
7.4.1	PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO .....	44
7.4.2	INFORMAZIONI SULL'APPROVVIGIONAMENTO.....	45
7.4.3	VERIFICA DEI PRODOTTI APPROVVIGIONATI E GESTIONE SCORTE E MAGAZZINO.....	45
7.5	VALORIZZAZIONE E PRETRATTAMENTO DEI RIFIUTI .....	45
7.5.1	PROGRAMMAZIONE PRODUZIONE .....	45
7.5.2	ACCETTAZIONE RIFIUTI IN INGRESSO .....	46
7.5.3	CONTROLLO DEI PROCESSI PRODUTTIVI.....	46
7.5.4	STOCCAGGIO, IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ E DEI RIFIUTI.....	55
7.5.5	VENDITA PRODOTTO FINITO .....	55
7.6	GESTIONE DEI DISPOSITIVI DI MISURA DI CERMEC .....	56
8	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO .....	57
8.1	GENERALITÀ.....	57
8.2	MONITORAGGIO E MISURAZIONI.....	57
8.2.1	MISURAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE O DELLE PARTI INTERESSATE.....	57
8.2.2	AUDIT DEL SISTEMA DI GESTIONE .....	57
8.2.3	MISURAZIONE DEI PROCESSI .....	58
8.2.4	MISURAZIONE DEI PRODOTTI .....	58
8.2.5	VALUTAZIONE DEL RISPETTO DELLE PRESCRIZIONI.....	59
8.3	GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE E/O PREVENTIVE .....	59
8.3.1	PREPARAZIONE E RISPOSTA ALLE EMERGENZE .....	59
8.4	ANALISI DEI DATI .....	60
8.5	MIGLIORAMENTO .....	60
9	ASPETTI DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE.....	61
9.1	LAVORO INFANTILE .....	61
9.1.1	SCOPO .....	61
9.1.2	PREMESSA .....	61
9.1.3	OPPOSIZIONE ALL'UTILIZZO .....	62
9.1.4	<del>PIANO DI MIGLIORAMENTO E AZIONI DI RIMEDIO .....</del>	<del>62</del>
9.1.5	IMPIEGHI DEL BAMBINO O DEL GIOVANE LAVORATORE .....	62
9.2	LAVORO OBBLIGATO .....	62
9.2.1	SCOPO .....	62
9.2.2	PREMESSA .....	62
9.2.3	STRAORDINARI .....	62
9.2.4	FERIE E PERMESSI .....	62
9.2.5	PENALI .....	63
9.2.6	PRESTITI .....	63
9.3	SALUTE E SICUREZZA .....	63




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

**Rev. 7**

Data  
**04/11/08**

Pagina 4 di 76

9.3.1	SCOPO .....	63
9.3.2	ANALISI DEI RISCHI.....	63
9.3.3	FORMAZIONE CONTINUA DEL PERSONALE.....	65
9.3.4	DISATTENZIONE ALLE PRESCRIZIONI STABILITE.....	65
9.3.5	MANUTENZIONE INFRASTRUTTURE.....	66
9.3.6	SERVIZI IGIENICI E LOCALI COMUNI.....	66
9.4	LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA.....	66
<del>9.4.1</del>	<del>SCOPO .....</del>	<del>66</del>
9.4.2	PREMESSA .....	67
9.4.3	CONTRATTAZIONE COLLETTIVA .....	67
9.4.4	LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE .....	67
9.5	DISCRIMINAZIONE .....	67
9.5.1	SCOPO .....	67
9.5.2	DEFINIZIONE DELLE COMPETENZE .....	67
9.5.3	RICERCA E SELEZIONE DEL PERSONALE.....	67
<del>9.5.4</del>	<del>SELEZIONE DEL PERSONALE.....</del>	<del>68</del>
9.5.5	DEFINIZIONE DELLA RETRIBUZIONE INIZIALE .....	68
9.5.6	DEFINIZIONE DEL PERIODO DI PROVA.....	69
9.5.7	FORMAZIONE.....	69
9.5.8	ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO STRAORDINARIO.....	69
9.5.9	ORGANIZZAZIONE DELLE FERIE .....	69
9.5.10	LICENZIAMENTO .....	69
9.5.11	PENSIONAMENTO .....	69
9.5.12	LIBERTÀ DI ESERCIZIO DEI DIRITTI DELLA PERSONA .....	70
9.5.13	TUTELA DEL PERSONALE .....	70
9.5.14	REGISTRAZIONE SUL PERSONALE.....	70
9.5.15	LAVORO INTERINALE.....	70
9.5.16	CATEGORIE PROTETTE .....	70
9.6	PROCEDURE DISCIPLINARI.....	71
9.6.1	SCOPO .....	71
9.6.2	GENERALITÀ.....	71
9.6.3	TIPOLOGIA DELLE SANZIONI APPLICABILI .....	71
9.6.4	COMPORAMENTI SANZIONABILI .....	71
9.6.5	CONTRODEDUZIONI .....	72
9.6.6	RESPONSABILITÀ E REGISTRAZIONI.....	72
9.7	ORARIO DI LAVORO .....	73
9.7.1	SCOPO .....	73
9.7.2	RAPPORTO TRA CCNL E SA8000.....	73
9.7.3	ANALISI DEL CCNL.....	73
9.7.4	LEGISLAZIONE SUL LAVORO PART-TIME .....	73
9.7.5	ORARIO DI LAVORO .....	73
9.7.6	ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO STRAORDINARIO.....	73
9.8	RETRIBUZIONE.....	74
9.8.1	SCOPO .....	74
9.8.2	SALARIO.....	74
9.8.3	TRATTENUTE E LEGGIBILITÀ DELLA “BUSTA PAGA” .....	74
9.8.4	MODALITÀ DI EROGAZIONE .....	75
10	ELENCO ALLEGATI.....	76

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b>	<b>Rev. 7</b>
	<b>MQA - Manuale del SGI</b>	Data <b>04/11/08</b>
		Pagina 5 di 76

## PREMESSA

Con la volontà di svolgere nel migliore dei modi le proprie attività e nell'intento di migliorare l'ambiente nel quale opera, CERMEC ha deciso di adottare un Sistema di Gestione per la Qualità, l'Ambiente, e la Sicurezza e la Responsabilità Sociale conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2000, UNI EN ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007 e SA8000:2001.


Il presente Manuale è stato realizzato nell'ottica di fornire alle parti interessate (interne ed esterne all'Azienda) un'immagine chiara ancorché sintetica dell'approccio di CERMEC alla gestione per la qualità e l'ambiente illustrandone gli aspetti salienti e gli elementi necessari a consentire al lettore di comprendere le modalità con le quali l'azienda ha recepito e tradotto in termini operativi i requisiti degli standard ISO 9001:2000, ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007 e SA8000:2001.

Il presente documento è uno dei capisaldi, assieme alla Politica per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza e la Responsabilità Sociale, dell'impegno preso nei confronti dei clienti, della comunità, dei soci e delle autorità amministrative e di controllo.

La struttura del presente manuale si articola sulla base delle norme volontarie applicate, secondo la tabella di corrispondenza riportata al paragrafo 3.2. Le parti relative all'etica (norma SA8000), per gli aspetti non corrispondenti ad altri punti delle norme UNI-EN-ISO 9001 e 14001 e BS-OHSAS 18001, sono riportate specificamente nel capitolo 9 del presente manuale.

Il Direttore Generale

Roberto Vaira

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b>	<b>Rev. 7</b>
	<b>MQA - Manuale del SGI</b>	Data <b>04/11/08</b>
		Pagina 6 di 76

## 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

### 1.1 Generalità dell'Azienda

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

Costituita negli anni '80 come azienda consortile, dal 1992 conduce l'impianto di selezione e compostaggio dei rifiuti di via Dorsale e dal 2001 è stata trasformata in società di capitali, nel rispetto della più recente normativa in tema di servizi pubblici locali.

A CERMEC è affidata la gestione del trattamento e smaltimento dei rifiuti solidi urbani e della valorizzazione delle raccolte differenziate. L'azienda, oltre che per gli enti soci, fa fronte al servizio di smaltimento dei rifiuti urbani per tutti i comuni della provincia di Massa-Carrara (pari a una popolazione di 197.500 abitanti) e, per alcune determinate merceologie, anche per enti locali di alcune province limitrofe.

Le attività industriali si svolgono nello stabilimento di via Dorsale, nella Zona Industriale Apuana, nell'area a confine fra il territorio di Carrara e quello di Massa, e in quello contiguo di via Longobarda.


Con oltre 50 dipendenti ed un fatturato annuo assestatosi oltre i 13 milioni di euro, CERMEC oltre a costituire una presenza fondamentale nel panorama dei servizi pubblici locali, rappresenta anche una delle maggiori realtà industriali del territorio.

L'azienda è associata a Federambiente e Confservizi-Cispel, e all'Associazione Industriale di Massa-Carrara. Inoltre è socia del CIC, Consorzio Italiano Compostatori, che riunisce aziende pubbliche e private all'avanguardia nel compostaggio di qualità. CERMEC partecipa anche al Consorzio Toscana Ricicla, il cui scopo è quello di coordinare le attività di raccolta differenziata e valorizzare il mercato dei materiali recuperati.

Elevata è l'attenzione che l'azienda dedica ai temi della qualità ambientale e dell'educazione e comunicazione. L'azienda svolge numerose iniziative di sensibilizzazione ed informazione, pubblicando anche materiali didattico-informativi, cartacei e su supporto digitale, particolarmente indicati per le scuole.

Le attività di trattamento dei rifiuti si svolgono su **6** distinte linee:

- la **prima**, quella dei rifiuti indifferenziati, nella quale si provvede alla separazione meccanica delle frazioni secca/umida e alla produzione di FOS (frazione organica stabilizzata o "compost grigio") dalla parte organica, mentre la parte secca viene avviata a impianti esterni per la sua valorizzazione come CDR, previa separazione manuale delle frazioni metalliche avviate al recupero;
- la **seconda**, nella quale vengono trattati rifiuti organici domestici e mercatali **o fanghi civili da depurazione** e rifiuti di natura ligno-cellulosica derivanti dalle raccolte differenziate, per la produzione di compost misto di qualità (ammendante compostato misto) **o per il condizionamento dei fanghi e il loro invio allo spandimento in agricoltura;**
- la **terza**, alimentata **– a campagna –** o esclusivamente con la frazione verde (sfalci, patate, ramaglie) per la produzione di compost verde di qualità (ammendante compostato verde) per il quale è stata ottenuta l'iscrizione nell'apposito elenco dei fertilizzanti ammessi in pratiche di agricoltura biologica e il riconoscimento del marchio di qualità CIC, **o con materiali compostabili misti (FORSU, mercatali, fanghi civili, verde e lignocellulosici) per la**

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b>	<b>Rev. 7</b>
	<b>MQA - Manuale del SGI</b>	Data <b>04/11/08</b>
		Pagina 7 di 76

- **produzione di compost misto di qualità (ammendante compostato misto);**
- nella **quarta** linea i rifiuti plastici, derivanti da raccolta differenziata, vengono pressati ed inviati alle aziende che li utilizzeranno per il riciclo, nel quadro degli accordi con Corepla e privati;
- nella **quinta** linea i rifiuti cellulosici carta e cartone, derivanti da raccolta differenziata, vengono pressati ed inviati alle aziende che li utilizzeranno per il riciclo, nel quadro degli accordi con Comieco e privati;
- **la sesta** linea, è alimentata esclusivamente con materiali vegetali e ligno-cellulosici, per la produzione di ammendante compostato verde (compost di qualità) mediante operazioni di triturazione, maturazione in cumulo all'aperto e raffinazione. Tale linea può produrre anche ammendante compostato semplice.

## 1.2 Applicazione

Il presente manuale descrive i principali elementi del Sistema di Gestione Integrato per Qualità, l'Ambiente, **la Sicurezza e la Responsabilità Sociale (SGQA SGI)** che CERMEC ha sviluppato al fine di fornire servizi conformi alle richieste e aspettative di clienti e parti interessate ed ai requisiti cogenti applicabili.

Attraverso l'efficace applicazione del Sistema ed il Processo di Miglioramento Continuo, CERMEC intende migliorare la soddisfazione del cliente salvaguardando le aspettative e i diritti delle generazioni future a fruire di un patrimonio ambientale integro, adottando criteri indirizzati al risparmio e rinnovo delle risorse, e alla prevenzione dell'inquinamento.

**Il SGQA SGI di CERMEC si applica a tutti i processi aziendali connessi alle seguenti attività dell'impianto di trattamento rifiuti sito in località Gotara (MS):**

- **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;**
- **valorizzazione delle frazioni secche recuperabili da raccolta differenziata e da selezione meccanica mediante ulteriore selezione, lavorazione e invio a riutilizzo presso aziende esterne, nel quadro degli accordi con i consorzi di filiera e con privati.**


### 1.2.1 Outsourcing

Tutti i processi rilevanti ai fini della qualità dei prodotti (in termini di conformità a requisiti di legge o previsti da convenzioni con i consorzi di filiera) sono svolti interamente da CERMEC, ovvero non esistono processi in outsourcing.

### 1.2.2 Esclusioni

Il campo di applicazione del sistema di gestione qualità e ambiente di CERMEC prevede l'esclusione dei seguenti requisiti della norma ISO 9001:

- **progettazione e sviluppo (7.3):** CERMEC non esegue attività di progettazione e sviluppo di prodotti e/o servizi;
- **validazione dei processi di produzione ed erogazione di servizi (7.5.2):** tutti i processi di produzione ed erogazione del servizio sono direttamente controllati tramite prove, misure e monitoraggi; pertanto è escludibile che eventuali carenze possano manifestarsi solo ad avvenuta utilizzazione del prodotto o erogazione del servizio;

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b>	<b>Rev. 7</b>
	<b>MQA - Manuale del SGI</b>	Data <b>04/11/08</b>
		Pagina 8 di 76

- **proprietà del cliente** (7.5.4): i processi di produzione ed erogazione del servizio non prevedono la gestione, trattamento o utilizzo di beni di proprietà di terzi (es. documenti di progetto, procedure, specifiche o altra documentazione fornita dal cliente).

Il presente manuale è rivolto alle parti interessate (esterne all'azienda) per fornire un'immagine chiara e sintetica dell'approccio di CERMEC alla gestione per la qualità, l'ambiente e la sicurezza; esso è inoltre destinato a tutto il personale al fine di agevolare la corretta applicazione del ~~SGQA~~ **SGI** in conformità ai requisiti previsti dalla norma ISO 9001:2000 per la certificazione dei Sistemi di Gestione della Qualità (SGQ), dalla norma ISO 14001:2004 per la certificazione dei Sistemi di Gestione Ambientale (SGA), **dalla norma OHSAS 18001:2007 per la certificazione dei Sistemi di Gestione Sicurezza (SGS)**, dalla norma SA 8000:2001 per la certificazione Etica.

## 2 RIFERIMENTI NORMATIVI

Le norme scelte come riferimento per il ~~SGQA~~ **SGI** sono la **ISO 9001:2000**, la **ISO 14001:2004**, la **OHSAS 18001:2007** e la **SA 8000:2001**.

Nello sviluppo del Sistema ~~di per la~~ **gestione integrato della Qualità** sono state considerate, quando ritenuto necessario, anche le indicazioni contenute nelle seguenti norme:

- **UNI EN ISO 9000:2000** Sistemi di Gestione per la Qualità  
Fondamenti e terminologia;
- **UNI EN ISO 9004:2000** Sistemi di Gestione per la Qualità  
Linee guida per il miglioramento delle prestazioni;
- **UNI EN ISO 14004:2005** Sistemi di Gestione Ambientale  
Linee guida su principi, sistemi e tecniche di supporto;
- **UNI EN ISO 19011:2003** Linee guida per gli audit di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale.

Inoltre il ~~SGQA~~ **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 prescrizioni applicabili sono descritte nella procedura P03.

## 3 Termini e definizioni

Ad integrazione della terminologia indicata nella norma UNI EN ISO 9000:2000, e **quelle indicate nelle norme Uni EN ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007 e SA 8000:2001**, è di seguito indicato il significato di alcuni vocaboli e locuzioni:


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

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

**Azione preventiva:** Azione da intraprendere al fine di eliminare la causa di un problema (non-conformità) che si prevede si possa verificare.

**Azione di rimedio per i bambini:** ogni forma di sostegno e azione necessari a garantire la sicurezza, la salute, l'educazione e lo sviluppo dei bambini che sono stati sottoposti a lavoro infantile, come sopra definito, e hanno terminato tale lavoro.

**Bambino:** qualsiasi persona con meno di 15 anni di età, a meno che leggi locali


	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b>	<b>Rev. 7</b>
	<b>MQA - Manuale del SGI</b>	Data <b>04/11/08</b>
		Pagina 9 di 76

sull'età minima prevedano un'età più alta per il lavoro o per la scuola dell'obbligo, nel qual caso si applica l'età più alta.


- Fornitore:** Organizzazione o persona che fornisce un prodotto (produttore, distributore, dettagliante, venditore di un prodotto, erogatore di un servizio o di informazioni).
- Giovane lavoratore:** qualsiasi lavoratore che superi l'età di bambino come sopra definito e inferiore ai 18 anni.
- Lavoro infantile:** qualsiasi lavoro effettuato da un bambino con un'età inferiore all'età specificata nella definizione di bambino sopra riportata, ad eccezione di ciò che è previsto dalla Raccomandazione ILO 146.
- Lavoro obbligato:** ogni lavoro o servizio ottenuto da una persona sotto la minaccia di una qualsiasi penale e per il quale detta persona non si è offerta volontariamente.
- Non conformità:** Mancato raggiungimento di uno standard o soddisfacimento di un requisito. Nella nozione di NC si ricomprende 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 CERMEC all'interno di una procedura.
- Organizzazione:** insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità ed interrelazioni (società, raggruppamento di società, azienda, impresa, istituzione, organismo umanitario, concessionario, associazione o loro parti o combinazioni)
- Processo:** insieme di attività tra loro correlate e tutte rivolte alla produzione di uno specifico output.
- Standard:** Livello di qualità minimo garantito dall'Azienda, sia esso imposto dalla Pubblica Amministrazione, previsto da un contratto o definito volontariamente da CERMEC all'interno di una procedura.
- Trattamento di una non-conformità:** Azione da intraprendere al fine di eliminare l'effetto negativo, già verificato, di un problema (non-conformità).

### 3.1 Abbreviazioni e note alla consultazione

Nel presente manuale, nelle procedure collegate e negli altri documenti del Sistema di Gestione Qualità e Ambiente vengono spesso utilizzate abbreviazioni per rendere più scorrevole la descrizione degli elementi e dei processi. Si riportano di seguito tutte le abbreviazioni utilizzate nei documenti di sistema.

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b>	<b>Rev. 7</b>
	<b>MQA - Manuale del SGI</b>	Data <b>04/11/08</b>
		Pagina 10 di 76

ABBREVIAZIONE	DEFINIZIONE
ISO	International Standard Organization
UNI	Ente Nazionale Italiano di Unificazione
EN	European Norm
<del>SGQA</del> <b>SGI</b>	Sistema di Gestione <b>integrato</b> per la Qualità, l'Ambiente, <b>la Sicurezza e la Responsabilità Sociale</b>
<del>RSGQA</del> <b>RSGI</b>	Responsabile Sistema di gestione <b>integrato</b> Qualità Ambiente <b>Sicurezza e Responsabilità Sociale</b>
<b>SPP</b>	<b>Servizio di Prevenzione e Protezione</b>
<b>RSPP</b>	<b>Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione</b>
<b>ASPP</b>	<b>Addetto al Servizio di Prevenzione e Protezione</b>
RP	Responsabile Produzione
RI	Responsabile Impianto
CdA	Consiglio di Amministrazione
DG	Direttore Generale
<b>MC</b>	<b>Medico Competente</b>
<b>RLS / RLSSA</b>	Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza, <b>l'ambiente e l'etica</b>
<b>ILO</b>	<b>International Labour Organization</b>
<b>RMan</b>	<b>Responsabile Manutenzione</b>
<b>Rlab</b>	<b>Responsabile Laboratorio</b>
<b>Racq</b>	<b>Responsabile Acquisti e magazzino</b>
<b>SAI</b>	<b>Social Accountability International</b>
<b>BSI</b>	<b>British Standards Institute</b>
<b>OHSAS</b>	<b>Occupational Health &amp; Safety</b>
<b>MQA</b>	<b>Manuale del Sistema di Gestione integrato Qualità – Ambiente – Salute e sicurezza – Responsabilità Sociale</b>

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b> <b>MQA - Manuale del SGI</b>	<b>Rev. 7</b>
		Data <b>04/11/08</b>
		Pagina 11 di 76

### 3.2 Corrispondenze del presente Manuale con le norme UNI-EN-ISO 9001:2000, UNI-EN-ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007, SA 8000:2001

Il presente Manuale ricalca la struttura utilizzata dalla norma ISO 9001:2000. Si riporta di seguito una matrice di corrispondenze dove ad ogni punto della norma ISO 9001:2000 viene correlato il corrispondente paragrafo del Manuale e il relativo capitolo della norma ISO 14001:2004, della norma OHSAS 18001:2007 e della norma SA 8000:2001.

ISO 9001:2000	Manuale SGQA-SGI	ISO 14001:2004	OHSAS 18001:2007	SA 8000:2001
<b>1 Scopo e campo di applicazione</b>	<b>1 Scopo e campo di applicazione</b>	<b>1 Scopo e campo di applicazione</b>	<b>1 Scopo e campo di applicazione</b>	<b>I Scopo e campo di applicazione</b>
1.1 Generalità	1.1 Generalità dell'Azienda			
1.2 Applicazione	1.2 Applicazione			
<b>2 Riferimenti normativi</b>	<b>2 Riferimenti Normativi</b>	<b>2 Riferimenti normativi</b>	<b>2 Riferimenti normativi</b>	<b>II Riferimenti normativi</b>
<b>3 Termini e definizioni</b>	<b>3 Termini e definizioni</b>	<b>3 Termini e definizioni</b>	<b>3 Termini e definizioni</b>	<b>III Termini e definizioni</b>
<b>4 Sistema di gestione per la qualità</b>	<b>4 Sistema di gestione per la qualità e l'ambiente</b>	<b>4 Requisiti del Sistema di gestione ambientale</b>	<b>4 Requisiti del Sistema di gestione ambientale</b>	<b>(IV) 9. Sistemi di Gestione</b>
4.1 Requisiti generali	4.1 Requisiti generali	4.1 Requisiti generali	4.1 Requisiti generali	9.14 Registrazioni
4.2 Requisiti relativi alla documentazione	4.2 Documentazione SGQA	4.4.4 Documentazione	4.4.4 Documentazione	
4.2.2 Manuale della qualità	--	4.4.4 Documentazione	4.4.4 Documentazione	9.14 Registrazioni
4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti	4.2.2 Gestione della documentazione	4.4.5 Controllo dei documenti	4.4.5 Controllo dei documenti	9.14 Registrazioni
4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni	4.2.3 Gestione delle registrazioni	4.5.4 Controllo delle registrazioni	4.5.4 Controllo delle registrazioni	
<b>5 Responsabilità della Direzione</b>	<b>5 Responsabilità della Direzione Generale</b>	4.4.1 Risorse, ruoli, responsabilità e autorità	4.4.1 Risorse, ruoli, responsabilità e autorità	
5.1 Impegno della Direzione	Impegno della Direzione			
5.2 Attenzione focalizzata al cliente	5.2 Attenzione alle terze parti interessate	4.3.1 Aspetti ambientali	4.3.1 Identificazione dei pericoli, valutazione del rischio e determinazione dei controlli	
	5.2.1 Accesso e gestione delle prescrizioni tecnico/normative	4.3.2 Accesso alle prescrizioni legali ed altre	4.3.2 Accesso alle prescrizioni legali ed altre	
5.3 Politica per la qualità	5.3 Politica per la qualità e l'ambiente	4.2 Politica ambientale	4.2 Politica della Salute e della Sicurezza	9.1 Politica



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

**Rev. 7**

Data  
04/11/08

Pagina 12 di 76

ISO 9001:2000	Manuale SCQA-SGI	ISO 14001:2004	OHSAS 18001:2007	SA 8000:2001
5.4 Pianificazione	5.4 Pianificazione	4.3 Pianificazione	4.3 Pianificazione	9.5 Pianificazione e implementazione
5.4.1 Obiettivi per la qualità	5.4.1 Obiettivi traguardi e programmi di miglioramento	4.3.3 Obiettivi e traguardi e programma/i	4.3.3 Obiettivi e traguardi e programma/i	
5.4.2 Pianificazione del sistema di gestione per la qualità	5.4.1 Obiettivi traguardi e programmi di miglioramento	4.3.3 Obiettivi e traguardi e programma/i	4.3.3 Obiettivi e traguardi e programma/i	
5.5 Responsabilità autorità e comunicazione	5 Responsabilità della Direzione Generale	4.4.1 Risorse, ruoli, responsabilità e autorità	4.4.1 Risorse, ruoli, responsabilità e autorità	9.3 Rappresentanti dell'azienda 9.5 Pianificazione e implementazione
5.5.3 Comunicazione interna	5.5.3 Comunicazione interna	4.4.3 Comunicazione	4.4.3 Comunicazione, Partecipazione e Consultazione	
5.6 Riesame da parte della Direzione	5.6 Riesame della Direzione	4.6 Riesame della Direzione	4.6 Riesame della Direzione	9.2 Riesame della Direzione
<b>6 Gestione delle risorse</b>	<b>6 Gestione delle risorse</b>	4.4.1 Risorse, ruoli, responsabilità e autorità	4.4.1 Risorse, ruoli, responsabilità e autorità	
6.1 Messa a disposizione delle risorse	6.1 Messa a disposizione delle risorse			9.5 Pianificazione e implementazione
6.2 Risorse umane	6.2 Risorse umane	4.4.2 Competenza, formazione e consapevolezza	4.4.2 Competenza, formazione e consapevolezza	9.2 Riesame della Direzione
6.3 Infrastrutture	6.3 Infrastrutture	4.4.1 Risorse, ruoli, responsabilità e autorità	4.4.1 Risorse, ruoli, responsabilità e autorità	9.5 Pianificazione e implementazione
6.4 Ambiente di lavoro	6.4 Ambiente di lavoro			
<b>7 Realizzazione del prodotto</b>	<b>7 gestione dei processi di produzione</b>	4.4 Attuazione e funzionamento 4.4.6 Controllo operativo	4.4 Attuazione e funzionamento 4.4.6 Controllo operativo	
7.1 Pianificazione e realizzazione del prodotto	7.1 Pianificazione			
7.2 Processi relativi al cliente	7.2 Processi relativi alle parti interessate			
7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto	7.2.1 Requisiti delle parti interessate			
7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al prodotto				
7.2.3 Comunicazione con il cliente	7.2.2 Comunicazione con le parti interessate	4.4.3 Comunicazione	4.4.3 Comunicazione, Partecipazione e Consultazione	9.12 Comunicazione esterna
7.3 Progettazione e sviluppo	7.3 Progettazione e sviluppo	4.4.6 Controllo operativo	4.4.6 Controllo operativo	
7.4.1 Processo di approvvigionamento	7.4.1 Processo di approvvigionamento	4.4.6 Controllo operativo	4.4.6 Controllo operativo	9.6 / 9.9 Controllo dei Fornitori
7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento	7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento			



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

**Rev. 7**  
 Data  
**04/11/08**  
 Pagina 13 di 76


ISO 9001:2000	Manuale SGI-SQA-SGI	ISO 14001:2004	OHSAS 18001:2007	SA 8000:2001
7.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati	7.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati e gestione magazzino			
7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi	7.5 Valorizzazione pretrattamento dei rifiuti	4.4.6 Controllo operativo	4.4.6 Controllo operativo	
7.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione dei servizi				
7.5.3 Identificazione e rintracciabilità				
7.5.5 Conservazione dei prodotti	7.5.3.5 Stoccaggio, identificazione e Rintracciabilità dei rifiuti			
7.6 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione	7.6 Gestione dei dispositivi di misura di CERMEC. S.p.A	4.5.1 Sorveglianza e misurazioni	4.5.1 Sorveglianza e misurazioni	9.5 Pianificazione e implementazione
<b>8 misurazioni, analisi e miglioramento</b>	<b>8 misurazioni, analisi e miglioramento</b>	4.5 Verifica	4.5 Verifica	
8.1 Generalità (misurazione, analisi e miglioramento)	8.1 Generalità	4.5.1 Sorveglianza e misurazioni	4.5.1 Sorveglianza e misurazioni	
8.2 Monitoraggi e misurazioni	8.2 Monitoraggi e misurazioni	4.5.1 Sorveglianza e misurazioni 4.5.2 Valutazione del rispetto delle prescrizioni	4.5.1 Sorveglianza e misurazioni 4.5.2 Valutazione del rispetto delle prescrizioni	9.5 Pianificazione e implementazione
8.2.1 Soddisfazione del cliente	8.2.1 Soddisfazione del cliente	-	-	
8.2.2. Audit interno	8.2.2 Audit del sistema di Gestione	4.5.5 Audit interno	4.5.5 Audit interno	
8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi	8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi	4.5.1 Sorveglianza e misurazioni 4.5.2 Valutazione del rispetto delle prescrizioni	4.5.1 Sorveglianza e misurazioni 4.5.2 Valutazione del rispetto delle prescrizioni	
8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti	8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti 8.2.5 Valutazione del rispetto delle prescrizioni	4.5.1 Sorveglianza e misurazioni 4.5.2 Valutazione del rispetto delle prescrizioni	4.5.1 Sorveglianza e misurazioni 4.5.2 Valutazione del rispetto delle prescrizioni	
-	-	-	4.5.3 Investigazione degli incidenti, non conformità, azioni correttive e preventive (solo titolo) 4.5.3.1 Investigazione degli incidenti	



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

**Rev. 7**  
 Data  
**04/11/08**  
 Pagina 14 di 76

ISO 9001:2000	Manuale SQA-SGI	ISO 14001:2004	OHSAS 18001:2007	SA 8000:2001
8.3 Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi 8.5.2 Azioni Correttive 8.5.3 Azioni Preventive	8.3 Gestione delle non conformità e azioni correttive /preventive 8.3.1 Preparazione e risposta alle emergenze	4.5.3 Non conformità, azioni correttive e azioni preventive 4.4.7 Preparazione e risposta alle emergenze	4.5.3.2 Non conformità, azioni correttive e azioni preventive 4.4.7 Preparazione e risposta alle emergenze	9.10 / 9.11 Problematiche e azioni correttive
8.4 Analisi dei dati	8.4 Analisi dei dati	4.5.1 sorveglianza e misurazioni 4.5.3 Non conformità, azioni correttive e azioni preventive	4.5.1 sorveglianza e misurazioni 4.5.3.2 Non conformità, azioni correttive e azioni preventive	9.5 Pianificazione e implementazione
8.5.1 Miglioramento continuo	8.5 Miglioramento	4.6 Riesame della Direzione	4.6 Riesame della Direzione	
	<b>9 Aspetti della responsabilità sociale</b>			
	9.1 Lavoro infantile			1 Lavoro infantile
	9.2 Lavoro obbligato			2 Lavoro obbligato
	9.3 Salute e sicurezza			3 Salute e sicurezza
	9.4 Libertà di associazione / Diritto contrattazione			4 Libertà di associazione / Diritto contrattazione
	9.5 Discriminazione			5 Discriminazione
	9.6 Procedure disciplinari			6 Procedure disciplinari
	9.7 Orario di lavoro			7 Orario di lavoro
	9.8 Retribuzione			8 Retribuzione

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b>	<b>Rev. 7</b>
	<b>MQA - Manuale del SGI</b>	Data <b>04/11/08</b>
		Pagina 15 di 76

## 4 SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

### 4.1 Requisiti generali

#### 4.1.1 Struttura del ~~SGQA~~ SGI


Il Sistema di Gestione Integrato ~~per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza~~ è l'insieme di risorse, responsabilità e modalità di lavoro necessarie per l'attuazione della politica aziendale.

Elementi fondamentali del ~~SGQA~~ SGI, che la Direzione riesamina almeno una volta all'anno e comunque aggiorna in funzione degli obiettivi aziendali, sono:

- la **Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza**, contenente gli impegni del Direttore nei confronti di clienti e portatori di interesse.
- **Matrice dei processi del ~~SGQA~~ SGI** contenente l'elenco dei processi e sottoprocessi aziendali e per ognuno di essi le funzioni responsabili, gli indicatori necessari per il monitoraggio ed i documenti dell'SGQA che definiscono modalità e responsabilità di gestione.
- Il **Pannello di Controllo della Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza**, contenente gli indicatori necessari per il monitoraggio dei processi aziendali, gli standard minimi di qualità e di prestazione ambientale associati ai servizi erogati, gli eventuali obiettivi di miglioramento, ed i risultati del monitoraggio periodico dei processi.
- Il **Piano di Miglioramento** contenente, per ogni obiettivo di miglioramento, i relativi responsabili, le scadenze ed i programmi attuativi.
- Il **Piano di Comunicazione Esterna**, contenente gli interventi che CERMEC intende svolgere per informare e coinvolgere i vari portatori di interesse nel raggiungimento degli obiettivi aziendali.
- Il **Piano di Formazione**, contenente gli interventi che CERMEC intende svolgere per mantenere e progressivamente migliorare le competenze del personale aziendale.
- Il **Programma degli Audit Interni**, contenente gli interventi di verifica della corretta ed efficace applicazione dell'~~SGQA~~ SGI da parte del personale e della struttura organizzativa in genere.
- Il **Registro degli aspetti Ambientali**, contenente attività, prodotti o servizi dell'azienda in grado di incidere sull'ambiente e il loro grado di significatività in relazione all'entità degli impatti prodotti.
- Il **Documento di Valutazione dei Rischi** contenente l'identificazione e valutazione dei rischi cui sono soggetti i lavoratori e le misure necessarie al conseguimento di un miglioramento continuo delle condizioni di lavoro all'interno dell'Azienda.
- Il **Registro/Scadenario degli adempimenti legali** contenete responsabilità e scadenze relative all'adempimento alle prescrizioni normative applicabili all'azienda.

A questi si aggiungono i documenti che definiscono responsabilità e modalità di attuazione dei processi aziendali:

- il presente **Manuale del Sistema del Sistema di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza** (documentazione di livello **A**);
- le **Procedure** (documentazione di livello **B**) che definiscono compiti e responsabilità, nonché

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b> <b>MQA - Manuale del SGI</b>	<b>Rev. 7</b>
		Data <b>04/11/08</b>
		Pagina 16 di 76

le modalità esecutive delle fasi dei processi aziendali;

- le **Istruzioni Operative**, contengono le istruzioni di lavoro dettagliate (documentazione di livello **C**);
- la **Modulistica del sistema qualità ambiente sicurezza** cioè moduli o matrici, liste di controllo, ecc, che il personale utilizza per pianificare le attività e registrarne i risultati (documentazione di livello **D**).

#### **4.1.2 Approccio per processi**

Al fine di garantire la soddisfazione del cliente, CERMEC promuove l'approccio per processi, ovvero l'analisi sistematica delle attività che contribuiscono a trasformare i requisiti del cliente (e quelli delle parti interessate in genere) in servizi forniti.

L'Azienda ha individuato tre tipologie di processo:

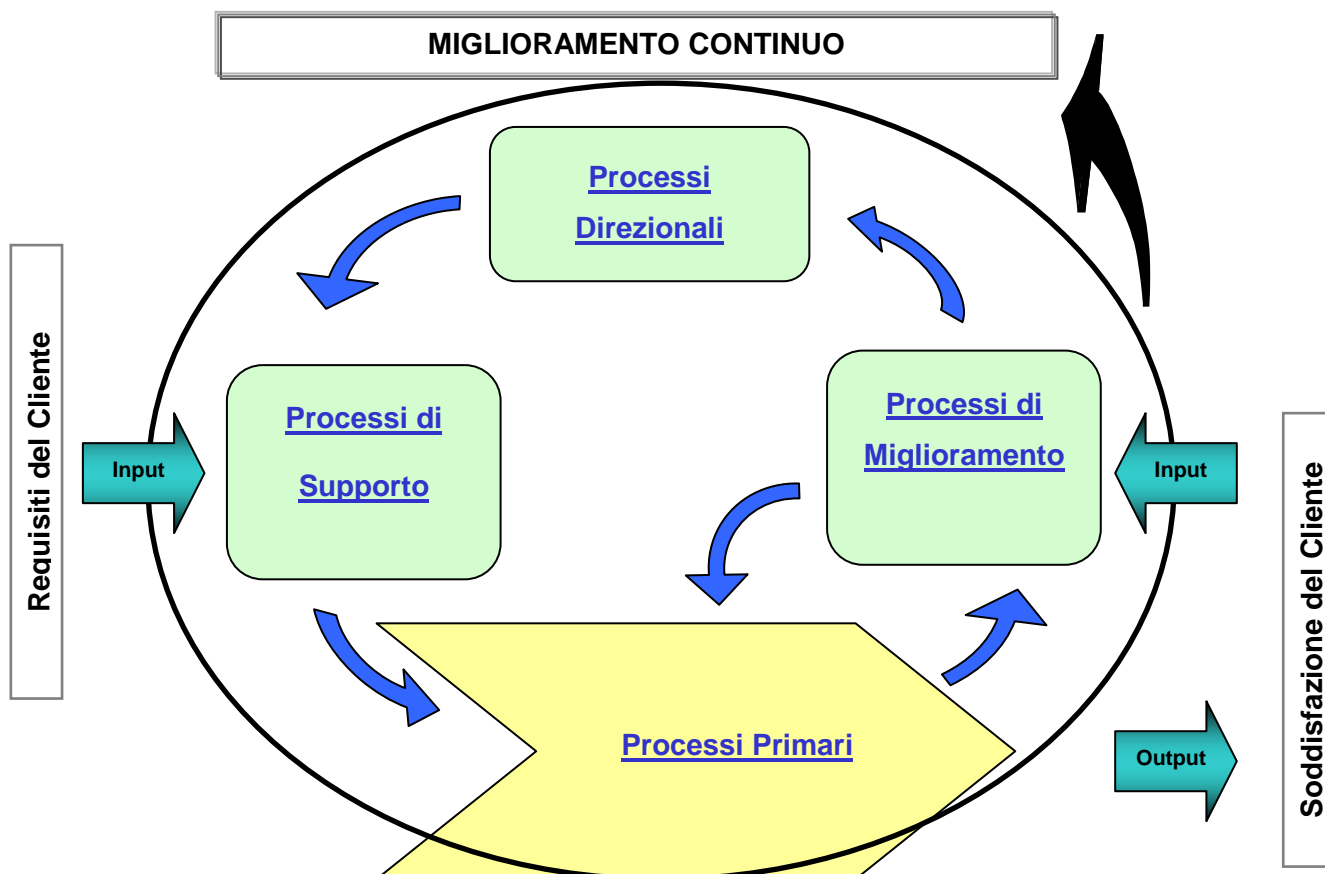
- **processi direzionali**, mirati a definire ed a trasmettere a tutta la struttura organizzativa la politica e gli obiettivi aziendali, e quindi a riesaminare periodicamente i risultati ottenuti;
- **processi di supporto**, comprendenti tutte le attività necessarie per la gestione della struttura intesa come insieme di uomini, mezzi, macchine, impianti e strumenti;
- **processi primari**, che trasformano, aggiungendo valore, le risorse in ingresso in servizi e prodotti dei quali fruisce direttamente il cliente e che hanno un impatto diretto e determinante sul suo soddisfacimento;
- **processi di miglioramento**, comprendenti tutte le attività mirate al controllo e al miglioramento nel tempo dei processi di produzione e dell'intero sistema.

Al fine di garantire la soddisfazione del cliente ed il progressivo miglioramento delle prestazioni, ogni processo è pianificato, attuato, controllato e periodicamente riesaminato secondo lo schema **PDCA** (Plan, Do, Check, Act), conosciuto come ciclo di Deming. In particolare per ogni processo sono definiti:

- le **procedure e/o le istruzioni** che definiscono le responsabilità e le modalità di esecuzione delle attività necessarie ad assicurare l'efficace funzionamento e controllo di detti processi;
- gli **indicatori necessari** per la misurazione, monitoraggio e analisi delle prestazioni erogate e dell'efficienza del processo (indicatori che sono oggetto dei riesami da parte del Comitato di Direzione);
- gli **standard prestazionali o gli obiettivi di miglioramento** del processo.

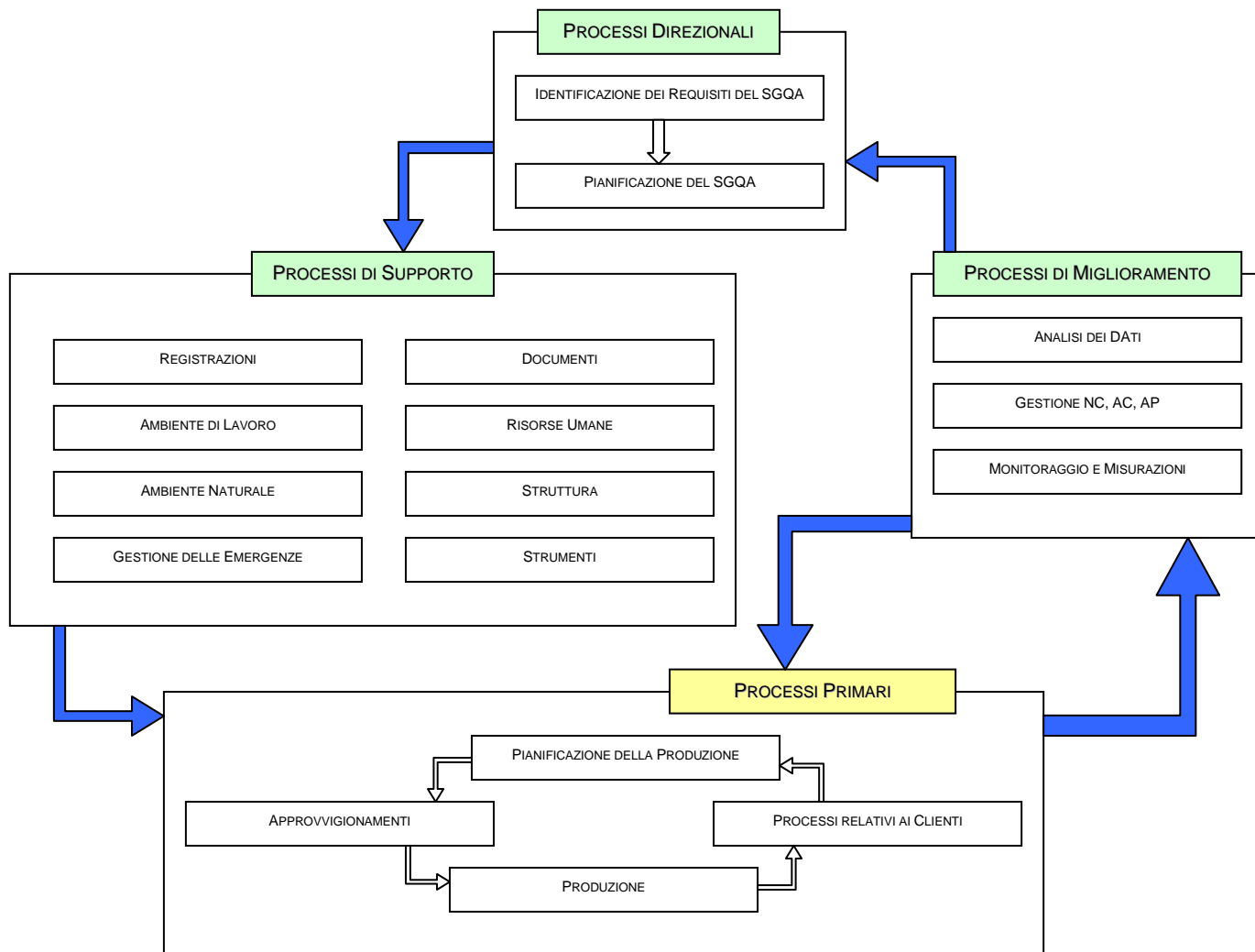
#### **4.1.3 Descrizione dei processi**


I processi aziendali ai quali si applica il ~~SCQA~~ **SGI** e le principali interrelazioni e caratteristiche tra gli stessi sono definite all'interno di una **matrice dei processi** (vedi **Allegato 1**) che descrive, per ogni processo, i sottoprocessi, le funzioni responsabili, gli indicatori di prestazione ed i metodi di gestione (procedure e/o istruzioni). Di seguito si riporta lo schema sulla base del quale è realizzata la suddivisione dei processi all'interno del ciclo di Deming.





Lo schema seguente permette di individuare i processi all'interno di ciascun gruppo.



	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b> <b>MQA - Manuale del SGI</b>	<b>Rev. 7</b>
		Data <b>04/11/08</b>
		Pagina 19 di 76

## 4.2 Documentazione del SGIQA

### 4.2.1 Generalità

La documentazione del ~~SGQA~~ SGI costituisce la struttura intorno alla quale il sistema si articola, in quanto i documenti sono la fonte di tutte le informazioni del sistema, lo descrivono, definiscono le azioni da intraprendere, le modalità di attuazione, chi deve fare che cosa, quali registrazioni devono essere mantenute ecc.

Tutta la documentazione (comprendente documenti e registrazioni) è gestita in modo controllato al fine di garantirne la legittimità, l'identificabilità e la diffusione corretta all'interno di CERMEC.

La documentazione del ~~SGQA~~ SGI comprende:

- i **documenti di processo**, ovvero i manuali, le procedure e le istruzioni operative, le matrici e i diagrammi di flusso che descrivono chi fa che cosa e le modalità di conduzione delle diverse attività;
- le **registrazioni**, ovvero i documenti che riportano i risultati, o comunque danno evidenza delle attività svolte;
- i **documenti di origine esterna** ed in particolare:
  - *leggi, norme e autorizzazioni* relative all'impianto, ai servizi ed alle attività aziendali;
  - *manuali operativi* a supporto di uso/manutenzione apparecchi e impianti;
  - *certificati analitici* relativi alle misurazioni svolte sull'impianto da laboratori esterni;
  - *convenzioni di affidamento e contratti di servizio* con aziende private e con i Comuni del territorio provinciale e limitrofi.

### 4.2.2 Gestione della Documentazione

La documentazione del ~~SGQA~~ SGI è elencata nel file "**Elenco procedure ~~SGQA~~ SGI**" che si trova sulla Rete Aziendale nella cartella: "~~Qualità~~" il cui aggiornamento è curato dal ~~RSGQA~~ SGI.

La documentazione di origine esterna è riportata in appositi paragrafi delle procedure unitamente alle modalità di gestione.

Al fine di tenere sotto controllo l'emissione delle "regole" aziendali (contenute nei documenti) e la diffusione delle stesse, CERMEC ha definito una specifica procedura: **P01 Gestione della Documentazione**.


La documentazione viene redatta dai responsabili di processo, verificata da ~~RSGI~~ SGI e approvata dal Direttore prima della trasmissione al personale interessato.

I destinatari della documentazione sono responsabili della formazione - mediante illustrazione, diffusione e divulgazione della stessa presso i loro collaboratori - e dell'applicazione delle procedure e delle istruzioni operative.

In **allegato 2** si riporta l'elenco delle procedure adottate da CERMEC.

### 4.2.3 Gestione delle Registrazioni

Le registrazioni costituiscono una tipologia di documenti di estrema importanza per il ~~SGQA~~ SGI in quanto consentono di determinare se lo stesso è effettivamente attuato e conforme ai requisiti

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b>	<b>Rev. 7</b>
	<b>MQA - Manuale del SGI</b>	Data <b>04/11/08</b>
		Pagina 20 di 76

applicabili derivanti da standard ISO, leggi o accordi contrattuali di vario genere.

Procedure ed istruzioni identificano le registrazioni necessarie a monitorare i processi aziendali e gli aspetti ambientali significativi individuati sulla base dell'**Analisi Ambientale Iniziale** (svolta come descritto alla sezione 5.2.2) ed i rischi per la salute e la sicurezza sul lavoro individuati nell'ambito della valutazione dei rischi.

Al fine di garantire l'attendibilità e l'utilità delle suddette registrazioni, CERMEC ha definito i criteri di identificazione, conservazione/eliminazione e rintracciabilità/protezione nella procedura **P02 Gestione delle Registrazioni**.

In particolare valgono i seguenti principi:

1. Il trattamento dei dati sensibili e personali secondo quanto previsto dal D.Lgs. 196/03 è dettagliatamente descritto nel **Documento Programmatico sulla Sicurezza (DPS)** che specifica le funzioni responsabili che gestiscono registrazioni contenenti dati personali, e le relative modalità di gestione e, anche, per quanto riguarda i dati trattati con mezzi informatici come la gestione delle password, dei back-up, UPS e la protezione dai virus informatici.
2. Le registrazioni rese obbligatorie dalla normativa applicabile alle attività aziendali sono individuate dai Responsabili di Settore sulla base dell'identificazione delle prescrizioni legali applicabili elencate nel **Registro degli Adempimenti** secondo quanto specificato dalla **P03 Accesso e aggiornamento delle prescrizioni applicabili**.
3. Le registrazioni necessarie a tenere sotto controllo i processi in carico (ovvero a monitorare i risultati in termini di impatto sull'ambiente, di servizio offerto al cliente e di mantenimento di standard di sicurezza e salute sul lavoro) ed a soddisfare i requisiti contenuti nelle norme ISO 9001, ISO 14001 e OHSAS 18001, sono identificate dai Responsabili di Processo. Le stesse funzioni comunicano, a tutto il personale coinvolto, le modalità di gestione di tali registrazioni predisponendo se necessario, apposite procedure e/o istruzioni secondo le modalità previste dalla procedura **P01 Gestione della Documentazione**.

## 5 RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE GENERALE


### 5.1 Impegno della Direzione

L'impegno di migliorare nel tempo le prestazioni qualitative, ambientali e in materia di sicurezza e salute sul lavoro, è fatto proprio dalla Direzione di CERMEC che esercita, attraverso il rappresentante della direzione, una funzione di indirizzo e controllo del ~~SCQA~~ **SGI** assicurandone l'efficacia (il raggiungimento degli obiettivi) e l'efficienza (l'ottimale impiego delle risorse).

La funzione di indirizzo del ~~SCQA~~ **SGI** è svolta tramite la definizione della strategia operativa che soddisfa le aspettative dei portatori di interesse.

L'identificazione dei requisiti/esigenze delle parti interessate si concretizza nella formulazione della politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza (5.3) e nella definizione dei conseguenti obiettivi di miglioramento delle prestazioni.

In tal senso, mentre il controllo continuo è affidato al ~~RSCQA~~ **SGI** (5.5.2), la funzione di controllo periodico del ~~SCQA~~ **SGI** è svolta per mezzo del riesame del sistema stesso da parte del Comitato di Direzione (5.6) coordinato dallo stesso Rappresentante della Direzione.

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b> <b>MQA - Manuale del SGI</b>	<b>Rev. 7</b>
		Data <b>04/11/08</b>
		Pagina 21 di 76

Al fine di rendere evidente e concreto tale impegno all'interno e all'esterno dell'azienda, il Direttore comunica in modo trasparente gli impegni presi, motivando il personale a partecipare al miglioramento continuo.

## 5.2 Attenzione alle terze parti interessate

CERMEC riconosce nel ~~SGQA~~**SGI** lo strumento per l'identificazione e la soddisfazione degli interessi della parti terze, attraverso la loro conversione in requisiti del sistema stesso per mezzo di procedure operative e/o interventi tecnologici. Tale risultato viene raggiunto attraverso:

- La valutazione diretta dell'evoluzione nel tempo delle aspettative delle parti interessate e del loro grado di soddisfazione, per mezzo di apposite indagini (8.1.1).
- L'identificazione e applicazione di tutte le prescrizioni tecnico-normative (5.2.1) relative alle attività aziendali 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 relativamente al livello di qualità delle prestazioni erogate, agli impatti ambientali generati e ai rischi per la salute ai quali vengono esposti i lavoratori (5.2.3).

L'esito di tali valutazioni è oggetto di riesame da parte del Comitato di Direzione e costituisce il punto di partenza per la pianificazione degli obiettivi di miglioramento.

### 5.2.1 Accesso e gestione delle prescrizioni tecnico normative

L'impegno alla conformità legislativa è uno dei capisaldi della Politica QSA di CERMEC, ed è l'espressione dell'attenzione dell'azienda nei confronti di requisiti espressi dallo Stato e dalle Istituzioni a tutela degli interessi della Società.

In coerenza a quanto sopra le procedure e le istruzioni del ~~SGQA~~**SGI** sono rivolte in primo luogo ad assicurare che siano definite 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 per mezzo di fonti tradizionali e prodotti informatizzati dal Responsabile di Produzione che identifica le nuove prescrizioni e aggiorna il **Registro delle prescrizioni legali e tecniche (P03M02)** e **Scadenziario degli adempimenti (P03M03)** rendendoli disponibili sulla rete aziendale ~~nella cartella "Qualità"~~.

Il Responsabile dell'Impianto definisce tempi e responsabilità per gli adempimenti connessi secondo le modalità riportate nella procedura **P03 Accesso e aggiornamento delle prescrizioni applicabili**.

### 5.2.2 Identificazione e valutazione degli aspetti ambientali

CERMEC riconosce l'importanza per la società (comunità locali, associazioni, autorità, ecc.) e delle generazioni future di poter fruire di un patrimonio ambientale integro, pertanto nell'ottica della prevenzione dell'inquinamento e della tutela delle risorse naturali provvede all'identificazione e gestione dei propri aspetti ambientali significativi, ovvero di quei servizi, parte di essi, attività o fattori che possono essere causa di un impatto negativo sull'ambiente.

Al tal fine, il Responsabile Impianto utilizza specifiche procedure di identificazione degli aspetti ambientali significativi, ovvero di quei servizi, parte di essi, attività o fattori che possono essere

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b>	<b>Rev. 7</b>
	<b>MQA - Manuale del SGI</b>	Data <b>04/11/08</b>
		Pagina 22 di 76

causa di un impatto negativo sull'ambiente.

Tali aspetti possono essere distinti in:

- **aspetti ambientali diretti:** attività, prodotti e servizi sui quali CERMEC esercita un controllo diretto;
- **aspetti ambientali indiretti:** attività, prodotti e servizi che sono o possono essere causa di impatti sui quali CERMEC non ha un controllo gestionale totale in quanto dipendenti anche dal comportamento di terzi quali:
  - fornitori di beni e servizi;
  - clienti;
  - comunità locali;
  - altri soggetti interessati dalle attività dei siti dove si applica il Sistema di Gestione Ambientale di CERMEC.

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


- flussi di massa ed energia in ingresso ed in uscita da impianti e servizi aziendali;
- rischi ambientali connessi a dispositivi, impianti e manufatti di CERMEC.

L'analisi è mirata ad identificare gli aspetti significativi secondo una valutazione oggettiva e sistematica basata su:

- capacità di soddisfare le prescrizioni legali ed i limiti di emissione applicabili (misurato in funzione del margine residuo rispetto ai limiti ed alle prescrizioni stesse);
- impatto sulla collettività in termini di disturbo arrecato ai cittadini (misurato in termini di 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;
- importanza del particolare aspetto nella determinata linea produttiva rispetto al totale dell'impianto.

In particolare in merito agli aspetti ambientali indiretti, le procedure prevedono:

1. l'identificazione di tutte le interrelazioni tra il sito in esame ed i diversi portatori di interesse, in particolare:
  - i fornitori di beni e servizi utilizzati nel sito in esame 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 CERMEC concorrono alla gestione degli aspetti ambientali diretti considerati precedentemente);
  - i clienti del sito;
  - le comunità residenti nel territorio influenzato dalla presenza del sito.
2. l'identificazione di tutti gli aspetti ambientali indiretti, ovvero connessi alle interrelazioni tra il sito in esame ed i diversi portatori di interesse quali ad esempio:
  - fornitura del servizio ai clienti finali;
  - fornitura 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);

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b>	<b>Rev. 7</b>
	<b>MQA - Manuale del SGI</b>	Data <b>04/11/08</b>
		Pagina 23 di 76

- 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 ed 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, prodotti e servizi è svolta secondo quanto previsto dalla procedura **P32 Metodologia di identificazione e valutazione degli aspetti ambientali**. I risultati sono formalizzati all'interno del Rapporto di Analisi Ambientale (Iniziale nella sua prima edizione, con numero di revisione per le successive edizioni).

Tale procedura viene applicata prima di attivare una nuova linea produttiva e/o prendere in carico un nuovo impianto di trattamento rifiuti.

In particolare, il Responsabile Impianto verifica se sono già presenti documenti di Analisi Ambientale Iniziale relativi ai servizio e/o all'impianto in esame. In caso positivo, valuta tali documenti e produce le eventuali integrazioni. In caso negativo, il Responsabile impianto effettua l'Analisi Ambientale Iniziale relativa al servizio e/o all'impianto in esame secondo le metodologie definite nella procedura.

In ogni caso l'analisi è aggiornata ogni tre anni o comunque in occasione della presa in carico di un nuovo impianto o modifica sostanziale di quello esistente.

### **5.2.3 Identificazione dei rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori**

Al fine di creare un efficace Sistema di Prevenzione e Protezione interno, è necessario come punto di partenza l'identificazione dei rischi comportati dalle varie attività che vengono svolte in Azienda.


L'Azienda pertanto svolge una sistematica analisi dei 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 rischi viene svolta a cura del Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione. Tale attività porta all'elaborazione del "**Documento di valutazione dei rischi e di programmazione delle misure di prevenzione e protezione individuate**" in collaborazione tra il Direttore, il Responsabile di Produzione, il Responsabile Impianto, il RSPP ed i membri del Servizio di Prevenzione e di Protezione consultando l'RLS con modalità previste dalla normativa vigente.

Al fine di attivare un mirato e utile programma di prevenzione volto alla eliminazione/riduzione dei rischi interni, l'Azienda valuta il peso e l'importanza degli stessi. L'attività di valutazione dei rischi è a cura del RSPP che si avvale di tutti i membri del Servizio di Prevenzione e Protezione, del RLS e di Enti Interni o Esterni all'Azienda, in base alle esigenze.

Il frutto di tale attività si evidenzia nel "Documento di valutazione dei rischi e di programmazione delle misure di prevenzione e protezione individuate" che elenca i rischi riscontrati in Azienda con la relativa valutazione.

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b>	<b>Rev. 7</b>
	<b>MQA - Manuale del SGI</b>	Data <b>04/11/08</b>
		Pagina 24 di 76

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


L'impegno dell'Azienda nei confronti dei soggetti interessati è sintetizzato all'interno del documento di Politica per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza e la Responsabilità sociale, di seguito indicata con "Politica".

La Politica di CERMEC è predisposta 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:
  - come oggetto di discussione all'interno dei corsi di formazione sul ~~SCQA~~ **SGI**;
  - mediante affissione nelle bacheche aziendali;
    - esternamente:
      - con pubblicazione nel sito internet di aziendale [www.cermec.it](http://www.cermec.it);
      - inclusa nei Bilanci che CERMEC distribuisce ai propri azionisti;;
      - attraverso campagne di informazione svolte a mezzo stampa.

Il grado di attuazione della Politica è tenuto sotto controllo da parte del Direttore.

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b>	<b>Rev. 7</b>
	<b>MQA - Manuale del SGI</b>	Data <b>04/11/08</b>
		Pagina 25 di 76

## **POLITICA PER LA QUALITA', L'AMBIENTE, LA SICUREZZA E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE**

CERMEC – Consorzio Ecologia e Risorse di Massa e Carrara s.p.a. fornisce servizi di pubblica utilità, provvedendo al trattamento e smaltimento dei rifiuti solidi urbani e alla valorizzazione delle frazioni da raccolta differenziata. Nel rispetto della propria mission aziendale, “Accettiamo rifiuti per trasformarli in risorse”, i servizi erogati si ispirano ai concetti di recupero, riutilizzo, riuso e riciclaggio, propri della normativa europea e di quella nazionale.

CERMEC opera in un settore caratterizzato da elevata complessità e da scenari di elevata competitività. Questo, unitamente alla stessa natura pubblica dell'azienda, richiede un livello di prestazioni ispirato dai criteri di Qualità, e di rispetto dell'Ambiente, di tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori e di rispetto dei principi di responsabilità sociale, assicurando 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, attività che assicuri un compost di elevato livello qualitativo.

Per conseguire questi obiettivi, volti alla ricerca della piena soddisfazione dei clienti (enti pubblici, aziende pubbliche e private, singoli cittadini), e del miglioramento delle prestazioni ambientali, e delle condizioni di lavoro dei propri dipendenti, CERMEC adotta un Sistema Integrato Qualità/Ambiente/Sicurezza e Responsabilità sociale, che viene periodicamente revisionato e si basa sui 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 più elevati standard di salvaguardia ambientale, oltre all'adozione di criteri atti ad un uso sostenibile delle risorse disponibili (come la riduzione delle perdite e dei consumi energetici, e l'autoproduzione da fonti rinnovabili), sia per la minimizzazione dei rischi derivanti dalle attività lavorative e il miglioramento dell'ambiente e delle condizioni di lavoro.

L'azienda, dunque, ha deciso di conformarsi ai requisiti delle norme UNI-EN-ISO 9001 e 14001, BS-OHSAS 18001 e SA8000.

CERMEC, ~~inoltre~~ pertanto, ricerca il miglioramento continuo e l'ampliamento dei servizi resi alla collettività, attraverso la definizione e l'attuazione di specifici obiettivi e programmi ed il ricorso, ove possibile, alle migliori tecnologie disponibili. Questo sia per garantire migliori performance del ciclo produttivo sia per ridurre ogni possibile impatto sull'ambiente circostante.

L'azienda, inoltre, attua programmi e progetti volti a promuovere la responsabilizzazione dei dipendenti verso la protezione personale e a realizzare occasioni di informazione e formazione permanente del personale, favorendo la partecipazione del personale alle scelte strategiche e a quelle organizzative.

Un ruolo fondamentale, in questa politica integrata, è svolto dalla comunicazione, sia all'esterno sia all'interno, degli obiettivi, dei programmi e delle prestazioni in materia di Qualità, e Ambiente, Sicurezza e Responsabilità sociale, attraverso il proprio sito web, le campagne informative/pubblicitarie, le iniziative con le scuole, mantenendo uno stretto dialogo con le diverse parti interessate (istituzioni locali, clienti, dipendenti, autorità, enti di controllo ecc.).

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b> <b>MQA - Manuale del SGI</b>	<b>Rev. 7</b>
		Data <b>04/11/08</b>
		Pagina 26 di 76

CERMEC è altresì consapevole che i propri dipendenti e collaboratori costituiscono la principale risorsa a disposizione dell'Azienda: per questo si impegna nel coinvolgimento di tutto il personale e nella sua costante sensibilizzazione ed informazione affinché, presa coscienza del suo ruolo fondamentale nel raggiungimento degli obiettivi aziendali, possa partecipare garantendo pieno coinvolgimento e apporto, sia professionale sia umano.


L'Azienda crede nella centralità delle persone, nel rispetto delle stesse in un contesto di fiducia reciproca, nonché nella necessità di ascoltare continuamente tutti gli attori interni ed esterni all'organizzazione, che si traduce in un comportamento etico-organizzativo teso al rispetto quotidiano dei cittadini e dei clienti ed alla costante ricerca della loro soddisfazione, mirando, ove possibile, a soddisfare e superare le loro stesse aspettative.

L'azienda si impegna a diffondere e promuovere la cultura del rispetto ambientale e del cliente nell'organizzazione con la destinazione di risorse adeguate alla realizzazione di documentazione, la sua diffusione, l'attuazione e la verifica del proprio Sistema integrato Qualità-Ambiente-Sicurezza e Responsabilità sociale.

CERMEC si impegna poi a conoscere la gestione sociale dei propri fornitori abituali e strategici, adottando criteri di qualificazione che garantiscano il pieno rispetto dei principi fissati

CERMEC è poi impegnato nella progettazione di nuovi impianti e nel continuo adeguamento degli esistenti, così da prevenire l'impatto ambientale ed i rischi per la salute e la sicurezza, sia dei lavoratori sia della più ampia collettività, durante il loro ciclo di vita. Per lo stesso motivo l'azienda detta criteri per il ricorso sempre più coerente a fornitori, appaltatori e collaboratori qualificati, con procedure basate sulla trasparenza e sull'economicità.

## **Il Presidente**

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b> <b>MQA - Manuale del SGI</b>	<b>Rev. 7</b>
		Data <b>04/11/08</b>
		Pagina 27 di 76

## 5.4 Pianificazione

### 5.4.1 Obiettivi, traguardi e Programmi di miglioramento

In accordo con la Politica per la Qualità, l'Ambiente, **la Sicurezza e la Responsabilità sociale** e nell'ottica del 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, per ciascuna delle quali sono definiti:

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

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

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

In occasione del Riesame della Direzione viene effettuata una verifica del raggiungimento degli obiettivi precedentemente stabiliti e una verifica del contributo di tali obiettivi al miglioramento dell'intero ~~SCQA~~ **SGI**, congruentemente con la Politica aziendale stabilita.

## 5.5 Responsabilità, autorità e comunicazione

### 5.5.1 Definizione e comunicazione di ruoli e responsabilità


Il Direttore identifica le funzioni aziendali, i rispettivi ruoli, le responsabilità e le relazioni gerarchiche e funzionali. Tali fattori sono formalizzati all'interno di:

- **organigramma aziendale;**
- **Job description,**

Una sintesi della struttura aziendale è riportata nell'organigramma in **allegato 3**.

In aggiunta all'organigramma, nell'ottica della gestione per processi, ruoli e responsabilità sono formalizzati anche all'interno della **Matrice dei Processi**, in **allegato 1** al presente Manuale, e contenente, per ogni processo i relativi sottoprocessi/attività, le funzioni responsabili ed i soggetti incaricati dell'attuazione.

Nel Manuale, ed in tutti i documenti del ~~SCQA~~ **SGI**, si intende Responsabile di Processo la funzione che, nell'ambito delle attività affidategli dall'Azienda, ha il compito di presiedere al risultato del processo:

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b> <b>MQA - Manuale del SGI</b>	<b>Rev. 7</b>
		Data <b>04/11/08</b>
		Pagina 28 di 76

- monitorandolo e controllando il progressivo raggiungimento degli obiettivi definiti dall'Azienda;
- intervenendo con le risorse messe a disposizione dall'Azienda;
- promuovendo azioni preventive e attivando tutti i Responsabili di Fase coinvolti;
- aprendo eventuali non-conformità al fine di attivare con ~~RSCQA~~**SGI** le azioni correttive necessarie a risolvere i problemi di percorso.

Ogni modifica organizzativa temporanea di quanto previsto dal documento "**Organigramma**" è comunicata dal Direttore mediante comunicazione interna mentre quelle definitive ne determinano la riemissione. Il documento in formato elettronico è disponibile sulla rete aziendale ~~nella cartella "Qualità"~~ a disposizione di tutti i Responsabili di Settore e Capi Squadra.

Al fine di svolgere le attività aziendali nel rispetto degli impegni presi, verso i portatori di interesse, nella politica per la qualità e l'ambiente, CERMEC ha inoltre definito due specifiche funzioni mirate a rendere operativo e mantenere nel tempo il ~~SCQA~~**SGI**. Tali funzioni sono il Comitato di Direzione ed il Responsabile Qualità Ambiente Sicurezza (~~RSCQA~~**SGI**) i cui compiti e responsabilità sono definite nella successiva sezione 5.5.2.

### **5.5.2 Responsabilità per la qualità, l'ambiente, la sicurezza e la responsabilità sociale**

#### **Direttore**


Il Direttore, quale Rappresentante della Direzione per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza predispone le strategie aziendali, di concerto con i vertici istituzionali dell'azienda, delineando i percorsi attuativi degli obiettivi strategici e monitorandone il grado di raggiungimento assicurando nel contempo che i processi necessari per il sistema di gestione ~~per la qualità~~ integrato siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati. Tale compito viene espletato:

- riferendo al Presidente sulle prestazioni del sistema di gestione per la qualità ambiente sicurezza e su ogni esigenza per il miglioramento;
- collaborando con il Presidente nella definizione della strategia per il miglioramento continuo;
- coordinando il Riesame della Direzione;
- coordinando le attività che influenzano la qualità del prodotto/servizio, di concerto 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 e della Sicurezza tra il personale aziendale attraverso adeguata 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 per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza.

#### **Responsabile Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale**

Il ~~RSCQA~~**SGI** (Responsabile del Sistema di Gestione **Integrato** - Qualità Ambiente **Sicurezza e Responsabilità Sociale**) provvede al monitoraggio continuo del ~~SCQA~~ **SGI** affinché esso sia effettivamente implementato. Il ~~RSCQA~~**SGI** agisce su mandato del ~~RD~~ **DG** nel determinare se l'azienda sta operando nel modo prescritto affinché, se dovesse sorgere un problema, questo possa essere affrontato con rapidità ed efficienza. Tale compito viene espletato:

- 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;

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b> <b>MQA - Manuale del SGI</b>	<b>Rev. 7</b>
		Data <b>04/11/08</b>
		Pagina 29 di 76

- 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, aiutando i Servizi competenti al fine di agevolare l'approccio per processi;
- supportando i Responsabili di Processo nella predisposizione e aggiornamento della documentazione del ~~SCQA~~ **SGI**;
- garantendo che le procedure sviluppate e approvate siano accessibili al personale interessato;
- provvedendo al monitoraggio e all'analisi delle prestazioni del ~~SCQA~~ **SGI**;
- proponendo programmi di formazione mirati alla sensibilizzazione della struttura organizzativa in materia di qualità, ambiente e sicurezza;
- gestendo gli audit del ~~SCQA~~ **SGI** e riferendo al Rappresentante della Direzione sulle prestazioni del 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:

- il Direttore (che lo presiede);
- il **RSGI**;
- **il Responsabile Area Contabilità e Bilancio**;
- il Responsabile Area Affari Generali.
- il Responsabile Impianto;
- il Responsabile Produzione;
- il Responsabile Comunicazione;
- ~~il Responsabile Laboratorio.~~

Tale Comitato ha la funzione di supportare il Direttore nella 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 e 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 ~~SCQA~~ **SGI** per il miglioramento dello stesso, con le modalità previste dal presente manuale.

La partecipazione alle riunioni del Comitato di Direzione, in ragione degli argomenti all'ordine del giorno, potrà 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 ai sensi delle vigenti norme di legge e contrattuali.

Al RLSA sono affidati i compiti fissati dal D.Lgs. 81/2008, unitamente a quelli previsti dalla norma SA 8000. In particolare, Il RLSA, ferme restando le attribuzioni di legge, è un dipendente di Cermecc non avente qualifica direttiva, e ha il compito di essere l'interfaccia tra la Direzione ed il

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b> <b>MQA - Manuale del SGI</b>	<b>Rev. 7</b>
		Data <b>04/11/08</b>
		Pagina 30 di 76

personale per quanto inerente ad argomenti riconducibili allo standard di riferimento SA8000, quali ad esempio:

- reclami del personale
- proposta di azioni correttive e/o di rimedio
- proposta di azioni di miglioramento.

### 5.5.3 Comunicazione interna

Al fine di assicurare il funzionamento del ~~SCQA~~ **SGI**, il DG assicura la comunicazione all'interno dell'azienda, in linea con quanto riportato nella procedura **P12 "Protocollo e Comunicazione interna"** che identifica le modalità di diffusione delle informazioni necessarie per la partecipazione ed il coinvolgimento di tutta la struttura aziendale.

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

- comunicazioni interne tramite rete aziendale e posta elettronica;
- ordini di servizio;
- avvisi affissi in bacheca;
- riunioni interne;
- avvisi e comunicazioni scritte trasmesse unitamente alla busta paga.

In particolare, durante le riunioni interne sono discussi tra i responsabili dei diversi processi e tutto il personale interessato:


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

## 5.6 Riesame della Direzione

La valutazione dell'andamento del ~~SCQA~~ **SGI** è svolta dal Direttore mediante incontri di "riesame" a cadenza almeno annuale con le seguenti modalità.

Il ~~RSCQA~~ **SGI** predispone gli ordini del giorno e convoca tutte le funzioni di volta in volta interessate ai processi oggetto di riesame, assicurandosi che siano disponibili e aggiornati ai seguenti elementi in ingresso al riesame:

- **gli indirizzi e le decisioni del Consiglio di Amministrazione**, espressi di norma negli estratti dei verbali di riunione di tale organo relativi ad aspetti inerenti alla qualità e l'ambiente;
- **i dati di ritorno dai clienti** quali: dati relativi ai reclami ed altre comunicazioni provenienti dalle parti interessate;
- **i dati relativi all'andamento dei processi aziendali** ed alla conformità dei servizi/prodotti;
- **i dati relativi all'andamento delle prestazioni ambientali**, della conformità alle prescrizioni cogenti e volontarie;
- **i dati relativi all'andamento delle prestazioni in materia di sicurezza e salute sul lavoro**, della conformità alle prescrizioni cogenti e volontarie;
- **i dati relativi all'andamento delle prestazioni in materia di responsabilità sociale**, della conformità alle prescrizioni cogenti e volontarie;
- **lo stato delle azioni a seguire** delle decisioni adottate dal Comitato di Direzione nel corso dei riesami precedenti;

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b> <b>MQA - Manuale del SGI</b>	<b>Rev. 7</b>
		Data <b>04/11/08</b>
		Pagina 31 di 76

- **lo stato di perseguimento della Politica, degli obiettivi della qualità, dell'ambiente, della sicurezza e dell'etica** (programma di miglioramento);
- **i cambiamenti che potrebbero influenzare il ~~SGQA~~ SGI**: modifiche di processi aziendali, di strategie commerciali e opportunità di mercato, innovazioni tecnologiche;
- i risultati delle **verifiche ispettive** interne e degli audit degli Enti di Certificazione **e di quelle effettuate presso fornitori/appaltatori**;
- i dati delle **non conformità** rilevate;
- i risultati delle **azioni correttive e preventive** intraprese;
- i suggerimenti forniti dal personale;
- valutazioni sul **rispetto delle prescrizioni legali ed altre** prescrizioni che CERMEC sottoscrive;
- eventuali **raccomandazioni per il miglioramento**.

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

- modifiche alla **politica per la qualità, l'ambiente, la sicurezza e la responsabilità sociale**;
- **obiettivi e traguardi di miglioramento** (registrati e gestiti secondo modello MQA02);
- **programmi** di attuazione degli obiettivi definiti (registrati e gestiti secondo modello MQA02);
- **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 ~~SGQA~~ SGI;
- modifiche ad uno o più **elementi del ~~SGQA~~ SGI** necessarie per il miglioramento delle prestazioni di qualità e ambientali;
- **azioni atte a prevenire** il verificarsi di inconvenienti nell'erogazione del servizio e di impatti per l'ambiente, **ovvero di infortuni/incidenti/malattie**.

Le osservazioni e le conclusioni del riesame sono formalizzate in specifici verbali, predisposti sulla base del modello MQA01 allegato al presente manuale, che includono la sintesi degli argomenti trattati, le decisioni assunte, gli incarichi affidati con l'indicazione del/i responsabile/i degli adempimenti ed la tempistica prevista per l'attuazione.

Il verbale è predisposto dal ~~RSGQA~~ SGI ~~è approvato e controfirmato dal Comitato di Direzione~~. Il ~~RSGQA~~ SGI diffonde il verbale di riesame alle funzioni interessate dalle decisioni in esso contenute. Il verbale è reso disponibile a tutti i convocati sulla rete aziendale ~~nella cartella "Qualità"~~ e archiviato per un periodo di 5 anni.


## 6 GESTIONE DELLE RISORSE

### 6.1 Messa a disposizione delle risorse

Il Direttore Generale di CERMEC identifica periodicamente le risorse umane ed economiche necessarie per erogare i servizi gestiti con soddisfazione del cliente e attuare e tenere aggiornato il SGQA e migliorare in modo continuo la sua efficacia ed efficienza.

Con il termine "risorse" CERMEC fa riferimento a tutte le variabili che concorrono direttamente o indirettamente alla realizzazione del servizio:

- risorse economiche;
- risorse umane;

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b> <b>MQA - Manuale del SGI</b>	<b>Rev. 7</b>
		Data <b>04/11/08</b>
		Pagina 32 di 76

- infrastrutture informatiche;
- impianti e attrezzature;
- ambienti di lavoro;
- ambiente naturale.

## 6.2 Risorse umane

### 6.2.1 Formazione e sviluppo delle competenze

Al fine di garantire la soddisfazione dei clienti ed il miglioramento continuo delle prestazioni aziendali, ogni responsabile di settore mantiene attivo un processo di coinvolgimento e formazione di tutto il suo personale secondo quanto previsto dalla procedura **P10 Gestione della formazione**. Tale processo è basato sulla valutazione annuale, secondo quanto previsto dalla procedura **P11 Gestione delle competenze**, da parte del Direttore e dei Responsabili di Settore dei fabbisogni di formazione dei rispettivi collaboratori in relazione alle attività che gli stessi svolgono in condizioni lavorative normali 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.

Sulla base dell'esito di tale valutazione i suddetti Responsabili identificano i fabbisogni formativi definendo il piano di formazione annuale completo di previsione dei costi per gli interventi formativi e di addestramento identificati. Il piano di formazione viene approvato dal Direttore.

Al fine di valutare l'effettiva efficacia della formazione per ciascun dipendente, i Responsabili di Settore valutano il livello delle competenze rispetto agli obiettivi previsti in fase di definizione del piano di formazione.

In caso di mancato raggiungimento dei livelli di competenza previsti, i bisogni formativi residui saranno inseriti nel programma di formazione successivo. Nei casi in cui lo si ritenga necessario possono essere previsti specifici test svolti al termine dei corsi.

## 6.3 Infrastrutture


### 6.3.1 Edifici

La manutenzione di edifici e spazi di lavoro viene programmata annualmente dal Direttore di concerto con il Responsabile Impianto e il Responsabile di Produzione e, all'occorrenza, è affidata anche a ditta esterna.

### 6.3.2 Infrastrutture informatiche

Le attività di manutenzione sono eseguite direttamente da Ditta Terza e coordinate dai Responsabili di Area ~~dal Responsabile Impianto~~, come descritto nella procedura **P30 Manutenzione del Sistema informatico aziendale**, e possono essere di:

- Manutenzione ordinaria, per il mantenimento in efficienza dei sistemi attraverso verifiche giornaliere e/o periodiche di routine;

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b> <b>MQA - Manuale del SGI</b>	<b>Rev. 7</b>
		Data <b>04/11/08</b>
		Pagina 33 di 76

- Manutenzione straordinaria, in seguito a guasto rilevato direttamente da Ditta Terza o a seguito di richiesta di intervento da parte degli utenti.

Nel caso di manutenzione ordinaria, le diverse attività sono direttamente programmate dal Responsabile di Area Impianto durante la stipula del contratto con ditta terza. Quest'ultima riporta secondo programmazione le attività svolte su appositi report, che vengono periodicamente verificati dal Responsabile di Area Impianto.

Nel caso di manutenzione straordinaria, il guasto è direttamente segnalato dall'utente informatico alla ditta terza, che registra le attività svolte su un apposito report. Il Responsabile di Area Impianto effettua delle verifiche periodiche al fine di valutare la congruenza tra le attività svolte e quelle richieste dagli utenti informatici.

### **6.3.3 Automezzi e attrezzature**

#### **6.3.3.1 Manutenzione meccanica**

##### **Manutenzione programmata**

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

L'evidenza della manutenzione effettuata da ditte terze avviene attraverso il rilascio della scheda di lavoro della società che ha eseguito l'intervento. La manutenzione corrente viene eseguita dagli addetti della manutenzione e gli interventi vengono registrati sulle specifiche schede macchina e nel sistema informatico di gestione della manutenzione e periodicamente verificati dal Responsabile della Manutenzione.

##### **Manutenzione su guasto e straordinaria**

Eventuali guasti e anomalie relative macchine/attrezzature degli impianti e dei mezzi operatori vengono rilevate dagli operatori e comunicate dai Responsabili di Linea al Responsabile di Manutenzione.

Il Responsabile di Manutenzione provvede alla definizione della gravità dell'anomalia e in conseguenza dispone l'intervento immediato o posticipato secondo programmazione.


Le modalità di gestione della manutenzione sono riportate nella procedura **P27 Manutenzione impianti e Mezzi**.

#### **6.3.3.2 Manutenzione dispositivi elettrici**

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

Eventuali guasti e anomalie vengono comunicate, tramite comunicazione scritta (modulo MQA03 richiesta di intervento) dai Responsabili di Linea al Responsabile Elettrico che definisce se l'intervento è di piccola entità, quindi riparabile con personale interno, o se deve essere affidato all'esterno.

Prima dell'esecuzione dell'intervento di riparazione il Responsabile Elettrico invia una comunicazione scritta ai Responsabili di Linea interessati per l'avviso di fermata di un macchinario/apparecchiatura o di una linea produttiva.

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b> <b>MQA - Manuale del SGI</b>	<b>Rev. 7</b>
		Data <b>04/11/08</b>
		Pagina 34 di 76

### 6.3.3.3 Manutenzione Automezzi


Per lo svolgimento delle attività, CERMEC si avvale di automezzi di proprietà.

La gestione ed il controllo degli automezzi prevede:

- la gestione pratiche amministrative a cura dell'Ufficio Amministrativo;
- manutenzione dei mezzi programmata e su guasto gestita dall'Ufficio Acquisti ed è effettuata da ditte esterne.

~~Il rifornimento di carburante è effettuato presso distributori esterni.~~

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

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b> <b>MQA - Manuale del SGI</b>	<b>Rev. 7</b>
		Data <b>04/11/08</b>
		Pagina 35 di 76

## 6.4 Ambiente di lavoro

Il mantenimento di condizioni di lavoro sicuro e confortevole costituisce un impegno aziendale sempre presente. Nelle sezioni seguenti sono illustrati i principali processi mirati a raggiungere tale obiettivo.

### 6.4.1 Pulizia degli ambienti di lavoro

Il servizio di pulizia degli edifici (\*) e degli ambienti di lavoro è affidata a ditta esterna. L'Ufficio Amministrativo è il riferimento aziendale per la Ditta esterna.

La manutenzione di edifici e spazi di lavoro è in capo all'Ufficio Amministrativo ed è eseguita da ditte specializzate.

(\*): tra gli edifici sono ricompresi e, servizi igienici, spazi comuni, anche adibiti al consumo di alimenti e bevande preconfezionati secondo quanto previsto dai punti 3.5 e 3.6 della norma SA8000:2001.

### 6.4.2 Misure di prevenzione e protezione

L'Azienda sviluppa le attività di prevenzione e protezione attraverso l'indicazione per ogni rischio identificato e valutato di una o più misure volte alla diminuzione sia delle possibilità di manifestazione sia della gravità delle conseguenze di tali rischi.

#### 6.4.2.1 Attività di identificazione delle misure di prevenzione

L'attività di identificazione di tali misure viene attuata, a cura del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, dal Responsabile Impianto, dal Responsabile Produzione, e da Enti Interni o Esterni all'Azienda, secondo le esigenze riscontrate.

#### 6.4.2.2 Programma di attuazione delle misure di prevenzione


L'Azienda identifica come naturale approdo delle attività legate alla identificazione/valutazione dei rischi presenti in Azienda e alla individuazione delle misure volte alla loro eliminazione, un dettagliato programma di attuazione di tali misure.

Questo programma riveste una importanza straordinaria nell'ambito della gestione della sicurezza in Azienda poiché fornisce:

- all'Azienda una guida operativa dettagliata che permette di perseguire gli obiettivi di Sicurezza in maniera graduale ma sistematica;
- agli Enti Esterni di valutare in ogni momento il percorso migliorativo che l'Azienda ha intrapreso nell'ambito dell'ottimizzazione del Sistema Sicurezza Interno.

#### 6.4.2.3 Metodiche per la programmazione

La stesura del programma attuativo delle misure di prevenzione viene effettuata a cura del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, sulla base delle indicazioni del Direttore, che è l'unico Ente che può sottendere alla individuazione delle priorità e tempistiche dei vari

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b>	<b>Rev. 7</b>
	<b>MQA - Manuale del SGI</b>	Data <b>04/11/08</b>
		Pagina 36 di 76

interventi; l'Azienda infatti uniforma la sua programmazione a esigenze relative, in ordine di importanza, alle norme di legge e alla politica di Sicurezza Aziendale; questo in base alle possibilità ed alle prerogative dell'Azienda stessa.

### 6.4.3 Sorveglianza sanitaria

Il RSPP cura i rapporti con il medico competente, il quale elabora il piano di sorveglianza sanitaria a cui deve essere sottoposto tutto il personale.

L'RSPP raccoglie ed elabora i dati sugli infortuni e sulle malattie professionali, al fine di valutarne l'aggiornamento e l'efficacia.

## 6.5 Ambiente naturale


Una volta identificati gli aspetti ambientali significativi, i Responsabili di processo interessati con il supporto del ~~RSCG~~ **RSCGASGI**, definiscono le modalità di controllo di tali aspetti attraverso:

- la predisposizione di procedure operative atte a definire le modalità di gestione degli aspetti ambientali significativi al fine di assicurare lo svolgimento delle attività minimizzando o prevenendo gli impatti negativi sull'ambiente;
- la definizione di programmi e procedure di sorveglianza e misurazione degli aspetti ambientali al fine di monitorare l'efficacia delle procedure operative definite e identificare eventuali anomalie prevenendone gli effetti sull'ambiente;
- la programmazione di interventi migliorativi di impianti, attrezzature finalizzati alla riduzione o eliminazione degli impatti ambientali connessi agli stessi.

### 6.5.1 Gestione aspetti ambientali

Sulla base delle considerazioni sopra esposte CERMEC ha realizzato una serie di procedure e istruzioni operative per la gestione degli aspetti ambientali che prevedono modalità di svolgimento di attività e monitoraggi riassunte nelle seguente tabella.

Aspetto Ambientale	Codice	Titolo
consumi di risorse idriche; consumi di risorse energetiche	P19	Gestione delle risorse energetiche e idriche;
emissioni di rumore e vibrazioni;	P20	Gestione del rumore;
emissioni in atmosfera; emissioni odorigene;	P21	Gestione delle emissioni in atmosfera e odorigene
contaminazione del suolo;	P22	Gestione dei Rischi di Contaminazione del Suolo
contaminazione del suolo	P22I01	Sversamenti
contaminazione del suolo	P22I02	Superamento limiti

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b> <b>MQA - Manuale del SGI</b>	<b>Rev. 7</b>
		Data <b>04/11/08</b>
		Pagina 37 di 76

consumi di reagenti e materiali di consumo	P23	Gestione sostanze pericolose;
consumi di reagenti e materiali di consumo	P23I01	Incendio
scarichi idrici;		
	P24	Gestione degli Scarichi Idrici
rifiuti in ingresso		
	P25	Gestione dei Rifiuti in Ingresso
rifiuti in ingresso		
	P25I01	Accettazione rifiuto e conferitore
generazione di rifiuti.		
	P26	Gestione dei Rifiuti Prodotti

#### 6.5.1.1 Rifiuti in ingresso/Rifiuti in uscita

La gestione dei rifiuti in ingresso e in uscita dagli impianti eserciti da Cermecc costituisce un aspetto fondamentale dell'intera attività aziendale.

La gestione dei rifiuti viene effettuata perseguendo:

- Il massimo 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.


#### 6.5.1.2 Consumi energetici

I principali consumi energetici comprendono:

- consumi di combustibili per il funzionamento dei mezzi operatori, quali: pala meccanica, muletto, ragno, escavatore, vaglio mobile ecc;
- consumi di combustibili per il funzionamento del gruppo elettrogeno;
- energia elettrica per il funzionamento dei macchinari e delle apparecchiature dell'impianto, quali: rivolta cumuli, soffianti, carroponte, trituratori, deferrizzatori ecc;
- energia elettrica per riscaldamento e climatizzazione e per illuminazione e funzionamento utensili.

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

- misurando sistematicamente tutti i consumi e valutando i trend dei consumi specifici

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b>	<b>Rev. 7</b>
	<b>MQA - Manuale del SGI</b>	Data <b>04/11/08</b>
		Pagina 38 di 76

(relativamente alla quantità dei rifiuti in ingresso all'impianto);

- valutando periodicamente le opportunità di ammodernamento dei macchinari/apparecchiature e dei mezzi operatori con sostituti a maggiore efficienza energetica;

Il Responsabile Impianto di CERMEC definisce le procedure necessarie al monitoraggio ed all'utilizzo efficiente delle risorse energetiche.

Le prestazioni sono valutate periodicamente dallo stesso Responsabile Impianto.

#### 6.5.1.3 Consumi idrici

I principali consumi idrici comprendono:

- utilizzi civili per gli uffici, gli spogliatoi del personale aziendale e il laboratorio;
- acque impiegate nei processi all'interno dell'impianto, come l'irrorazione del biotunnel e del biofiltro, il lavaggio dei mezzi operatori e la pulizia dei piazzali;

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

- tenendo sotto controllo 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;
- ottimizzando gli utilizzi civili e sensibilizzando il personale aziendale;
- verificando la possibilità di ricorrere ad approvvigionamento su linee di acquedotto industriale, ove possibile.

Il Responsabile Impianto di CERMEC definisce le procedure necessarie al monitoraggio ed all'utilizzo efficiente delle risorse idriche.

Le prestazioni sono valutate periodicamente dal Responsabile Impianto con il ~~RSCQA~~ **SGI**.

#### 6.5.1.4 Emissioni in atmosfera prodotte da impianti termici e di condizionamento

Tutti gli impianti termici utilizzati da CERMEC sono tenuti sotto controllo e periodicamente mantenuti al fine di ottimizzare i consumi energetici e minimizzare le emissioni in atmosfera.

Il Responsabile Impianto, in collaborazione con il Responsabile Produzione, definisce le procedure necessarie al monitoraggio delle emissioni nel rispetto della specifica normativa.


Le prestazioni sono valutate periodicamente dal Responsabile Impianto con il ~~RSCQA~~ **SGI**.

#### 6.5.1.5 Rumore interno ed esterno

Le sorgenti di rumore significative connesse alle attività svolte, comprendono:

- mezzi operatori (in fase di accensione, esercizio e rimessaggio);
- rivolta cumuli, soffianti, carroponete, trituratori, deferrizzatori ecc;
- 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

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b>	<b>Rev. 7</b>
	<b>MQA - Manuale del SGI</b>	Data <b>04/11/08</b>
		Pagina 39 di 76

che risiedono in prossimità dell'impianto, sono periodicamente monitorati al fine di verificare il rispetto dei limiti di legge ed identificare possibili criticità.

In particolare, l'RSPP effettua campagne annuali di misurazione del livello di esposizione al rumore sui luoghi di lavoro ed esegue, eventualmente tramite società specializzate, misure del rumore, immesso nell'ambiente in prossimità dell'impianto. I risultati delle misure sono valutati dal Responsabile Impianto al fine di stabilire le opportunità di riduzione delle emissioni di rumore secondo quanto previsto dalla procedura.

#### **6.5.1.6 Stoccaggio e movimentazione di sostanze pericolose**

La gestione delle attività svolte all'interno dell'impianto comporta l'utilizzo di modesti quantitativi di sostanze pericolose per l'uomo e l'ambiente.

Il Responsabile Impianto, in collaborazione con il RSPP, definisce le modalità di manipolazione delle sostanze pericolose senza rischi per il personale né l'ambiente e le diffonde al personale operativo con opportuni interventi di formazione. Le principali modalità di gestione delle sostanze pericolose sono specificate nella specifica procedura.

#### **6.5.1.7 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 definisce le modalità di verifica periodica dell'integrità delle principali strutture interrato quali:

- 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 in fase di movimentazione delle stesse o di carico di serbatoi/vasche. Al fine di minimizzare tale rischio, il personale CERMEC è sensibilizzato a non effettuare manovre pericolose in prossimità di superfici non protette ed addestrato ad intervenire in caso di sversamento.

La presenza di superfici impermeabilizzate sulle quali sono depositati significative quantità di rifiuti costituisce una potenziale causa di impatto sul suolo in caso di deterioramento dell'integrità delle superfici e conseguente penetrazione nel suolo di acque meteoriche attraverso i rifiuti. Al fine di minimizzare tale rischio, il personale che opera sui piazzali è sensibilizzato a segnalare deterioramenti significativi di tali superfici ai Responsabili Impianto affinché si programmino gli interventi di ripristino.

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

#### **6.5.1.8 Gestione scarichi idrici**

I principali aspetti ambientali connessi agli scarichi idrici comprendono:

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b> <b>MQA - Manuale del SGI</b>	<b>Rev. 7</b>
		Data <b>04/11/08</b>
		Pagina <b>40</b> di <b>76</b>

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

Il Responsabile Impianto, in collaborazione con il Responsabile Produzione, definisce opportune procedure/istruzioni in merito nel rispetto della normativa vigente.

#### 6.5.1.9 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, quali: ~~biotunnel~~, biofiltri e filtri a maniche;
- aree di stoccaggio e lavorazione e attività di scarico, movimentazione e scarico dei rifiuti conferiti (materie secondarie) e dei rifiuti prodotti che generano emissioni odorigene moleste;
- situazioni di emergenza connesse ad eventuali guasti degli macchinari/apparecchi di trattamento.

Le emissioni vengono monitorate secondo le indicazioni contenute nella specifica procedura.

#### 6.5.1.10 Prodotti

Il CERMEC 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 conducono ad una riduzione della quantità di rifiuti che gravano sulle forme di smaltimento tradizionali e a più alto impatto ambientale (es. discarica controllata) e nel contempo conducono ad una riduzione del ricorso all'attingimento di materie prime dall'ambiente. A tali 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.

Tuttavia, il CERMEC è consapevole che un uso improprio del compost (es. sovradosaggio) può essere causa di problemi per l'ambiente (es. le piante) e pertanto correda il prodotto di apposite schede informative che specificano caratteristiche del prodotto e dosaggi ottimali


#### 6.5.1.11 Interruzione del servizio di smaltimento CERMEC

In caso di interruzione programmata del servizio il Responsabile Impianto ~~dell'Ufficio Comunicazione~~ provvede ad avvisare tutti i clienti interessati con almeno due giorni di anticipo per mezzo di comunicazione scritta vidimata dall'ufficio protocollo.

In caso di interruzione non programmata del servizio il Responsabile Impianto ~~Tecnico~~ provvede ad avvisare, immediatamente, tutti i clienti interessati e comunque il Direttore ~~e il Responsabile dell'Ufficio Comunicazione~~, prima telefonicamente e successivamente, nell'arco della stessa giornata, per mezzo di comunicazione scritta.

#### 6.5.1.12 Scelta di prodotti e materiali per le attività

CERMEC è consapevole che tutti i prodotti, lungo il loro intero ciclo di vita, interagiscono con l'ambiente dando luogo ad impatti sulle diverse matrici ambientali, tuttavia possono esistere

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b>	<b>Rev. 7</b>
	<b>MQA - Manuale del SGI</b>	Data <b>04/11/08</b>
		Pagina 41 di 76

prodotti destinati allo stesso uso e con uguali prestazioni che si diversificano in quanto agli impatti ambientali in relazione, per esempio, alle materie prime utilizzate, al processo produttivo specifico, al trasporto e ai metodi di smaltimento a fine vita.

Alla luce di quanto sopra, l'azienda adotta una serie di regole che devono guidare le scelte di acquisto in modo da garantire che vengano rispettati i requisiti di trasparenza e di pari opportunità includendo anche criteri ambientali quali:

- richiedere la certificazione del sistema di gestione ambientale secondo la norma ISO 14001, con particolare riferimento, ad esempio, a forniture di beni e/o servizi critici da un punto di vista ambientale;
- introdurre requisiti ambientali del prodotto, sulla base dei protocolli di GPP (Green Public Procurement), in tutte le procedure di acquisto ~~nei capitoli dei bandi di gara~~; in particolare è possibile richiedere che:
  - a. non siano presenti sostanze pericolose (o in percentuali limitate) nei prodotti acquistati (ad 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 (es. è possibile richiedere limiti sui consumi di carburante per km e prestazioni coerenti con le normative europee sulle emissioni in aria);
  - e. nei casi in cui esista per la categoria di appartenenza, il prodotto abbia 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;

## 6.6 Risorse economiche

Annualmente i Responsabili di Settore propongono al Direttore, in base alle necessità operative e agli obiettivi per la qualità e l'ambiente, le spese e gli investimenti da effettuare, l'ammontare del budget annuale a loro disposizione.

Tali proposte sono valutate sulla base delle possibilità di autofinanziamento piuttosto che di finanziamento esterno, o di contributi a fondo perduto, da parte di Enti quali ad esempio Provincia, Regione, Stato, CEE.


Il piano predisposto dal Direttore è sottoposto all'approvazione del Consiglio di Amministrazione e quindi deliberato dallo stesso.

## 7 GESTIONE DEI PROCESSI DI PRODUZIONE

### 7.1 Pianificazione

CERMEC ha identificato tutti i processi aziendali che concorrono alla realizzazione dei servizi (Allegato I) pianificandone lo svolgimento attraverso:

- la definizione di obiettivi/standard di prestazione (Pannello di controllo della qualità);

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b>	<b>Rev. 7</b>
	<b>MQA - Manuale del SGI</b>	Data <b>04/11/08</b>
		Pagina 42 di 76

- l'attribuzione delle responsabilità per il funzionamento ed il monitoraggio (Allegato I);
- 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 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 (vedi capitolo 8);
- la definizione delle registrazioni necessarie a conservare traccia delle attività svolte in conformità a quanto pianificato.

## 7.2 Processi relativi alle parti interessate

### 7.2.1 Requisiti delle parti interessate

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

- Amministrazione Pubblica ed Enti di Controllo;
- Clienti (acquirenti e conferitori);
- Popolazione locale;
- Personale aziendale.

Al fine di garantire il pieno rispetto dei requisiti CERMEC provvede:

- al monitoraggio della normativa applicabile tenendo aggiornato il Registro degli adempimenti legali e verificando periodicamente gli adempimenti ed il rispetto dei limiti e/o prescrizioni in esso contenuti (inclusi quelli direttamente derivanti dall'autorizzazione provinciale alla gestione dell'impianto) (vedi § 5.2.2).
- Alla identificazione delle specifiche tecniche di processo/prodotto contenute in convenzioni/contratti con i clienti (smaltitori/recuperatori) tenendo aggiornato l'Elenco Contratti, monitorando i processi e misurando la qualità merceologica dei prodotti.
- Identificazione degli aspetti ambientali che possono arrecare disturbo o pericolo per le popolazioni locali tenendo aggiornato il Registro degli Aspetti Ambientali (vedi § 5.2.2).
- Identificazione rischi ai quali sono esposti i lavoratori tenendo aggiornato il Documento di valutazione dei rischi (vedi § 5.2.3).


### 7.2.2 Comunicazione con le parti interessate

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, sia quelle all'interno della convenzione di affidamento sia quelle che giungono di volta in volta;
- ricevere e gestire efficacemente ed in tempi brevi gli eventuali reclami.

I principali canali di comunicazione tra CERMEC ed i suoi clienti sono costituiti da:

- inserti nei giornali;
- articoli nei giornali, redazionali;
- comunicati stampa;
- affissioni;

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b> <b>MQA - Manuale del SGI</b>	<b>Rev. 7</b>
		Data <b>04/11/08</b>
		Pagina 43 di 76

- materiale stampato;
- sito internet aziendale;
- partecipazione a fiere e manifestazioni;
- svolgimento di attività didattiche.

Anche le sponsorizzazioni di iniziative di soggetti territoriali e le visite guidate agli impianti per scolaresche e gruppi di Cittadini sono strumenti di comunicazione dell'azienda.

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

Il processo è gestito secondo la procedura **P13 Comunicazione esterna**.

#### 7.2.2.1 Gestione richieste di informazioni e reclami

Le modalità e le responsabilità per la gestione dei reclami ovvero di richieste di informazioni, segnalazioni, suggerimenti presentate dal cliente, sono descritte nella procedura **P09 Gestione dei reclami**. Il Responsabile di Settore cura il ricevimento di tali comunicazioni, individua le corrette modalità di trattamento e ne predispone la risposta.

Inoltre il Responsabile di Settore accerta le cause che hanno generato il reclamo e propone eventuali azioni correttive al Direttore.

#### 7.2.2.2 Rassegna Stampa e Comunicati Stampa

Le attività di ufficio stampa dell'Azienda vengono eseguite da Responsabile dell'Ufficio Comunicazione, che ha principalmente i seguenti compiti:


- deve redigere i comunicati stampa ed organizzare le conferenze stampa.
- rappresenta il referente per i giornalisti che sono interessati ad avere informazioni su fatti ed eventi aziendali e, di fronte a tali quesiti, ha il compito di informarsi presso i servizi aziendali interessati dei fatti richiesti e di comunicarli ai giornalisti stessi.
- organizza conferenze stampa o interviste, su indicazione del Direttore.
- effettua giornalmente la rassegna stampa dei principali quotidiani territoriali. Nel caso si dovessero riscontrare articoli che riguardano l'azienda che meritano precisazioni o repliche è compito di Responsabile dell'Ufficio Comunicazione scrivere un comunicato stampa per la precisazione dovuta dei fatti.

#### 7.2.2.3 Sito internet e posta elettronica

CERMECC mantiene aggiornato un sito internet, la cui gestione è affidata al Responsabile dell'Ufficio Comunicazione. ~~Tutto il materiale pubblicato sul sito internet è soggetto alla preventiva autorizzazione del Direttore.~~

All'interno del sito internet sono pubblicate le principali informazioni relative all'Azienda ed ai servizi erogati.

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

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b>	<b>Rev. 7</b>
	<b>MQA - Manuale del SGI</b>	Data <b>04/11/08</b>
		Pagina 44 di 76

## 7.3 Progettazione e sviluppo

Cermecc non esegue attività di progettazione e sviluppo di prodotti e/o servizi.

## 7.4 Approvvigionamento

### 7.4.1 Processo di approvvigionamento

Il processo di approvvigionamento di beni, servizi e/o opere viene effettuato ~~può essere effettuato tramite gare ad evidenza pubblica,~~ secondo le procedure previste dalla normativa vigente in materia; ~~riguardo l'approvvigionamento di beni e servizi da effettuarsi tramite trattativa privata ciascun Responsabile deve fare riferimento alla~~ secondo quanto previsto dalla procedura **P08 Gestione degli Acquisti** che definisce le diverse responsabilità e modalità di acquisto per fasce di importo in relazione alla normativa vigente.

Inoltre, per gli acquisti di beni e servizi, ~~eve opportuno, in caso di parità di condizioni,~~ ove previsto o consentito dalla normativa, ~~si procede all'aggiudicazione in favore del fornitore in~~ viene valutato il possesso della certificazione ISO 14001 e/o ISO 9001 **e/o 18001 e/o SA8000**; ~~nel caso in cui nessun fornitore sia in possesso di tale requisito si procede all'estrazione a sorte.~~

~~Nel caso di inviti a offrire il criterio generale di assegnazione prevede che, a parità di condizioni economiche, vengano privilegiati i fornitori in possesso di certificazione ISO 14001 e/o ISO 9001.~~


Tutte le forniture di beni e servizi approvvigionati sono sistematicamente controllate dalla funzioni richiedenti, in collaborazione con il Responsabile Acquisti ~~Gestione Magazzino.~~

Sulla base della rilevanza delle forniture rispetto alla qualità dei servizi erogati da CERMEC, 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 alle ore di buon funzionamento e alla costanza delle prestazioni nel tempo);
- Rispetto condizioni contrattuali, riferito a tutte le condizioni contenute nell'ordine, quali quantità, tempi e modalità di consegna/erogazione;
- Economicità.

~~Il giudizio finale per ciascun fornitore consente la gestione di un Albo dei Fornitori Critici con le modalità di cui alla procedura **P05 Gestione fornitori e Fornitori Critici.** I Responsabili di Processo fanno riferimento a tale Albo nell'acquisto di beni e servizi critici.~~

Gli approvvigionamenti di servizi, opere o lavori sia che avvengano mediante procedure di evidenza pubblica, sia mediante affidamento diretto, comportano una qualificazione preliminare dei fornitori secondo quanto descritto dalla procedura P05. Inoltre, per quanto concerne le norme di sicurezza e salute sul lavoro per le ditte terze che operano all'interno degli impianti di Cermecc, si rimanda alla procedura dedicata P37 Gestione del Contratto di Appalto, che regola la gestione della verifica dei requisiti tecnico professionali degli appaltatori e dei lavoratori autonomi e la corretta gestione della documentazione prevista dalla normativa in materia di sicurezza e salute sul lavoro.

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b>	<b>Rev. 7</b>
	<b>MQA - Manuale del SGI</b>	Data <b>04/11/08</b>
		Pagina 45 di 76

### 7.4.2 Informazioni sull'approvvigionamento

Le caratteristiche dei prodotti (materiali, componenti, servizi, ecc) approvvigionati vengono definiti all'interno dei contratti di fornitura e/o buoni d'ordine, secondo le modalità specificate nella procedura **P08 Gestione degli Acquisti**.

### 7.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati e gestione scorte e magazzino

Il Responsabile Acquisti ~~Gestione Magazzino~~, coadiuvato dal Responsabile Impianto, valuta le diverse 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).

Il Responsabile Acquisti ~~Gestione Magazzino~~, coadiuvato dal ~~Responsabile Impianto~~, definisce, per ogni materiale a scorta minima, i punti di riordino sulla base:

- dell'esperienza sui consumi storici di beni e materiali critici;
- degli spazi all'interno del magazzino;
- della frequenza di consegna di beni e materiali.

Tutti i materiali stoccati presso il magazzino sono identificati univocamente.

Al momento della consegna del materiale al Magazziniere, le giacenze vengono aggiornate dal Responsabile Acquisti ~~Gestione Magazzino~~.


Per ciascun prodotto approvvigionato, il magazziniere provvede ad un controllo della documentazione di accompagnamento e del bene approvvigionato, il Responsabile Acquisti ~~Gestione Magazzino~~ riscontra la corrispondenza della merce all'ordine, mentre la funzione richiedente è responsabile della verifica di accettabilità della fornitura come definito nella procedura **P29 Gestione delle Forniture e Scorte di Magazzino**.

## 7.5 Valorizzazione e pretrattamento dei rifiuti

### 7.5.1 Programmazione produzione

Il Responsabile Impianto, in collaborazione con Responsabile Produzione, effettua una previsione ~~programmazione~~ annuale, approvata dal Direttore.

Il monitoraggio ~~La programmazione~~ dei flussi di ingresso dei rifiuti, tuttavia, avviene di giorno in giorno: il responsabile dell'impianto in base alle condizioni strutturali e funzionali dell'impianto definisce il flusso di rifiuti in entrata. Il responsabile dell'impianto in caso di guasto telefona immediatamente al Responsabile Produzione, al Responsabile Qualità e direttamente al cliente per comunicare le reali capacità di ricezione rifiuti dell'impianto. Tale comunicazione viene successivamente formalizzata tramite fax.

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b> <b>MQA - Manuale del SGI</b>	<b>Rev. 7</b>
		Data <b>04/11/08</b>
		Pagina 46 di 76

### **7.5.2 Accettazione rifiuti in ingresso**

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

L'accesso all'Impianto è presidiato da apposito personale con mansioni di Operatore di Pesa.

Nell'area posta all'ingresso dell'Impianto e costituita da cancello, sbarra, uffici ed impianto di pesatura un Operatore di Pesa effettua le attività di accettazione del trasportatore e del rifiuto, come definito nella procedura **P25 Gestione dei Rifiuti in Ingresso**, che consistono in:

- Identificazione del trasportatore mediante controllo del formulario, autorizzazione al trasporto, scadenza autorizzazione e convenzione dove previsti;
- Identificazione e verifica del rifiuto trasportato; qualora non fosse possibile effettuare il controllo del rifiuto all'ingresso, questa andrà effettuata dall'Operatore di Impianto della linea specifica durante la fase di scarico;
- Verifica della documentazione eventualmente prevista per la tipologia del rifiuto (es. analisi) o per le modalità di accettazione dello stesso;
- Verifica delle giacenze attuali e controllo che la quantità conferita non faccia superare i limiti dell'autorizzazione.

Nel caso sussistano dubbi circa l'accettabilità del rifiuto, Operatore di Pesa informa il Responsabile Commerciale, il quale fornisce le disposizioni del caso e decide in merito, fornendo specifiche istruzioni operative.

~~L'attività di pesatura non viene eseguita, se il trasportatore ha già effettuato esternamente la pesatura (è in possesso di fustole di pesata) o ha dichiarato pieno carico nel formulario.~~

Svolta l'attività d'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.

Il perfezionamento delle operazioni di registrazione avviene con la pesatura in uscita del mezzo che ha scaricato, ed il rilascio del formulario vidimato, quando previsto.

### **7.5.3 Controllo dei processi produttivi**

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

- linea del verde che si suddivide in due processi:
  - linea verde (al chiuso);
  - linea verde all'aperto.
- linea di compostaggio misto;
- linea dell'indifferenziato;
- linea della plastica (da raccolta differenziata);
- linea della carta e cartone (da raccolta differenziata).
- linea condizionamento fanghi

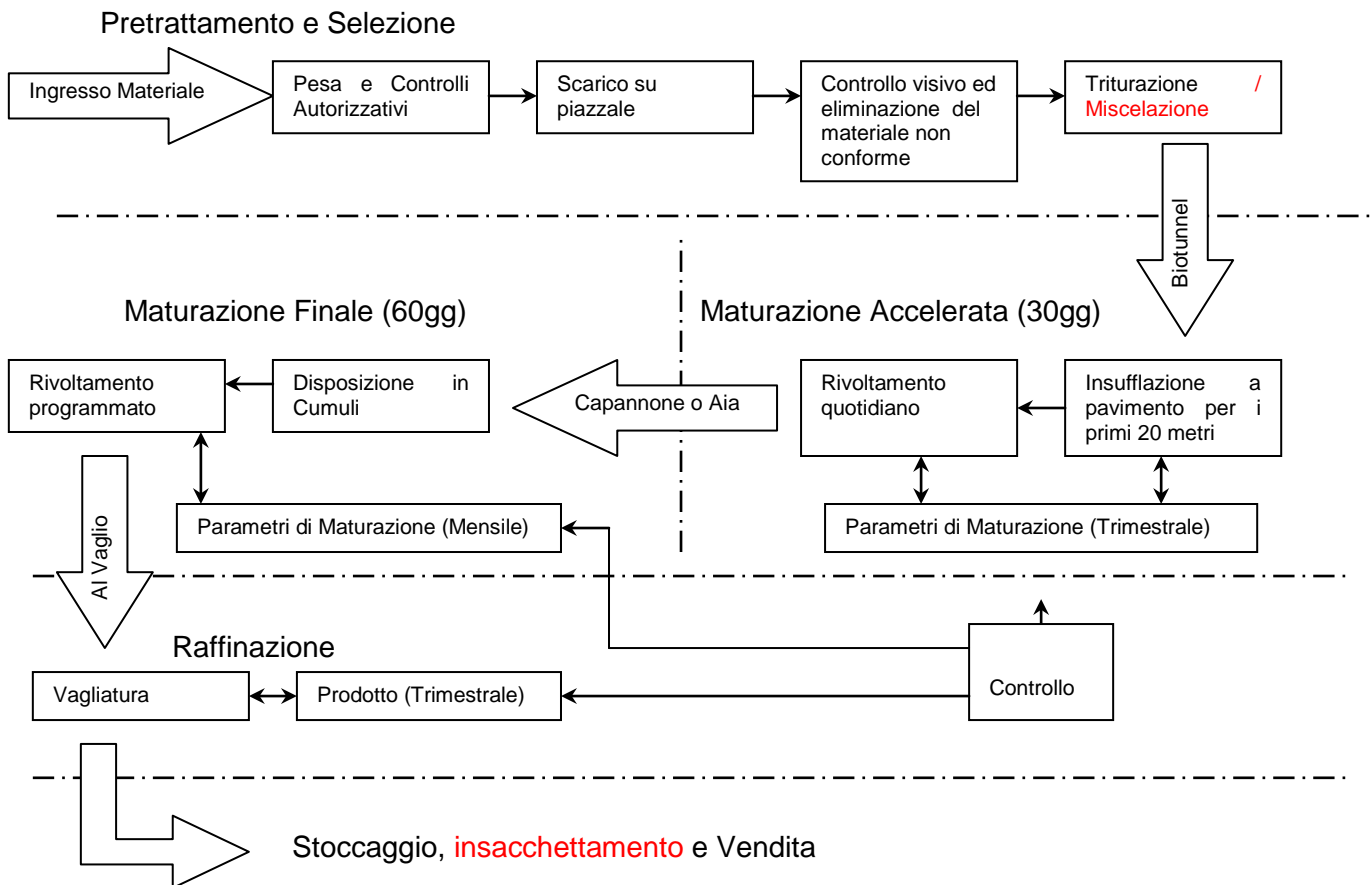
Tali processi sono gestiti dal Responsabile Impianto coadiuvato dal Responsabile Laboratorio, direttamente controllati dai Capi Squadra e/o Responsabili di Linea e l'esecuzione è affidata agli specifici addetti.

Il Responsabile di Produzione supporta il Responsabile Impianto relativamente ai processi di compostaggio al fine di assicurare che il processo garantisca prodotti conformi alle specifiche tecniche.

Le responsabilità e modalità di gestione di ogni singola fase per ogni linea produttiva è definita nelle relative procedure:

- P14 Controllo del Processo di Compostaggio di Qualità (~~verde~~) **in biotunnel**
- P15 Controllo del Processo di Compostaggio di Qualità (verde all'aperto)
- P16 Controllo del Processo di Compostaggio di Qualità (misto)
- P17 Controllo del Processo della Linea dell'Indifferenziato
- P18 Controllo del Processo della Linea della Plastica
- P34 Controllo del Processo della Linea della Carta e Cartone
- **P42 Controllo del Processo della Linea Condizionamento Fanghi**

### 7.5.3.1 Processo di Compostaggio di Qualità (~~verde~~) **in biotunnel**



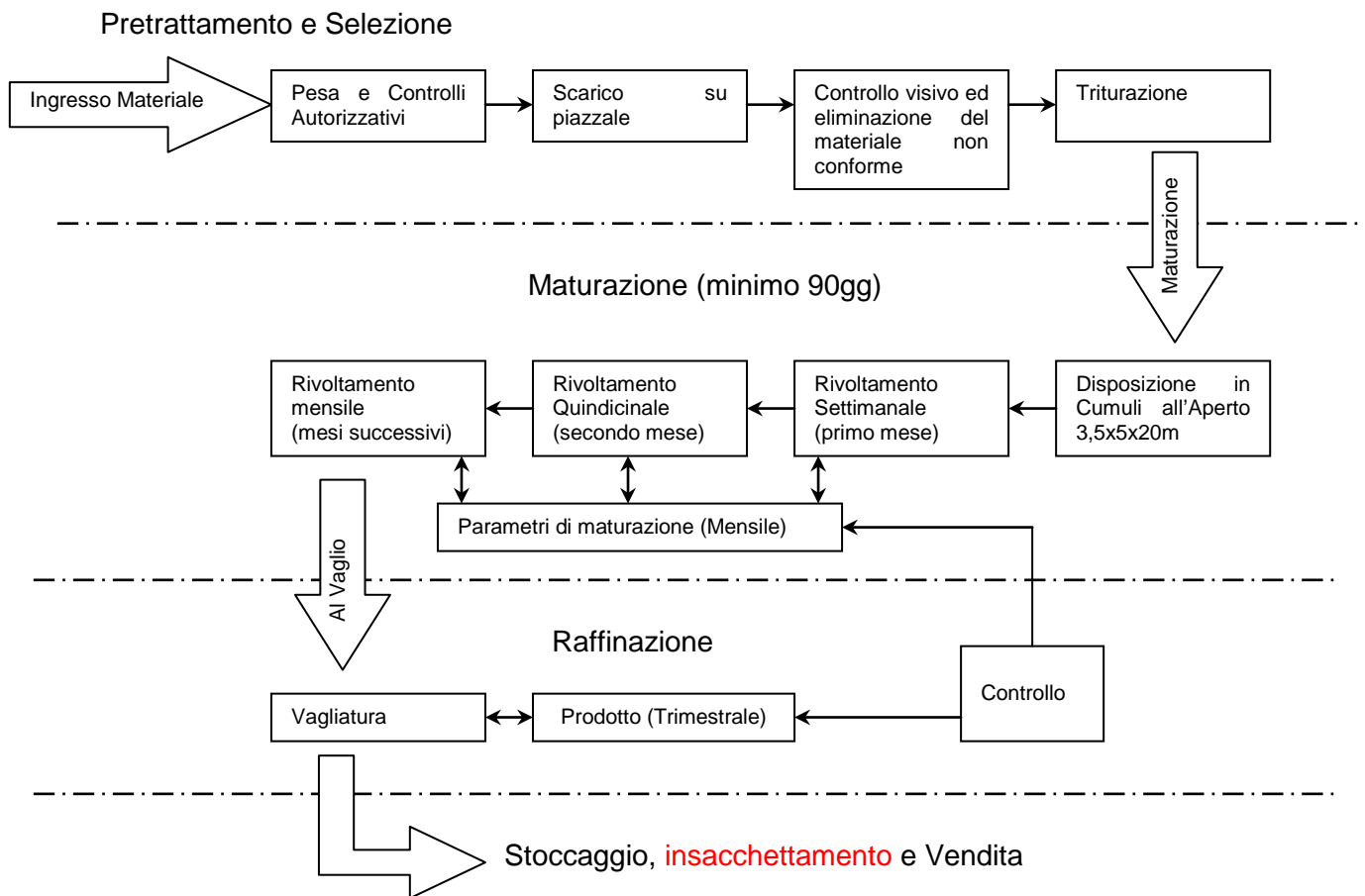
#### Pretrattamento e selezione

Operazioni di pesa e di controllo autorizzativo  
 Controllo visivo del materiale scaricato  
 Eliminazione materiale non conforme  
 Carico mediante benna nel trituratore  
 Invio al biotunnel mediante pala meccanica

Operatore Pesa  
 Addetti Linea  
 Addetti Linea  
 Addetti Linea  
 Addetti Linea

<b>Maturazione accelerata</b>	Controllo Parametri di Maturazione: (temperatura, umidità, pH e CO <sub>2</sub> ) Regolazione Sistema Insufflazione	Resp. Laboratorio  Resp. Laboratorio e Resp. Produzione
<b>Maturazione finale</b>	Spostamento del Compost mediante benna Controllo Parametri di Maturazione: (temperatura, umidità, solidi volatili, pH e CO <sub>2</sub> )	Addetti Linea Resp. Laboratorio
<b>Raffinazione</b>	Controllo Parametri Prodotto Finito: (analisi chimiche e microbiologiche per verificare il rispetto dei parametri qualitativi della legge 19/10/84 n° 748 allegato 1C così come modificato dal D.M. 27/03/98)	Resp. Laboratorio

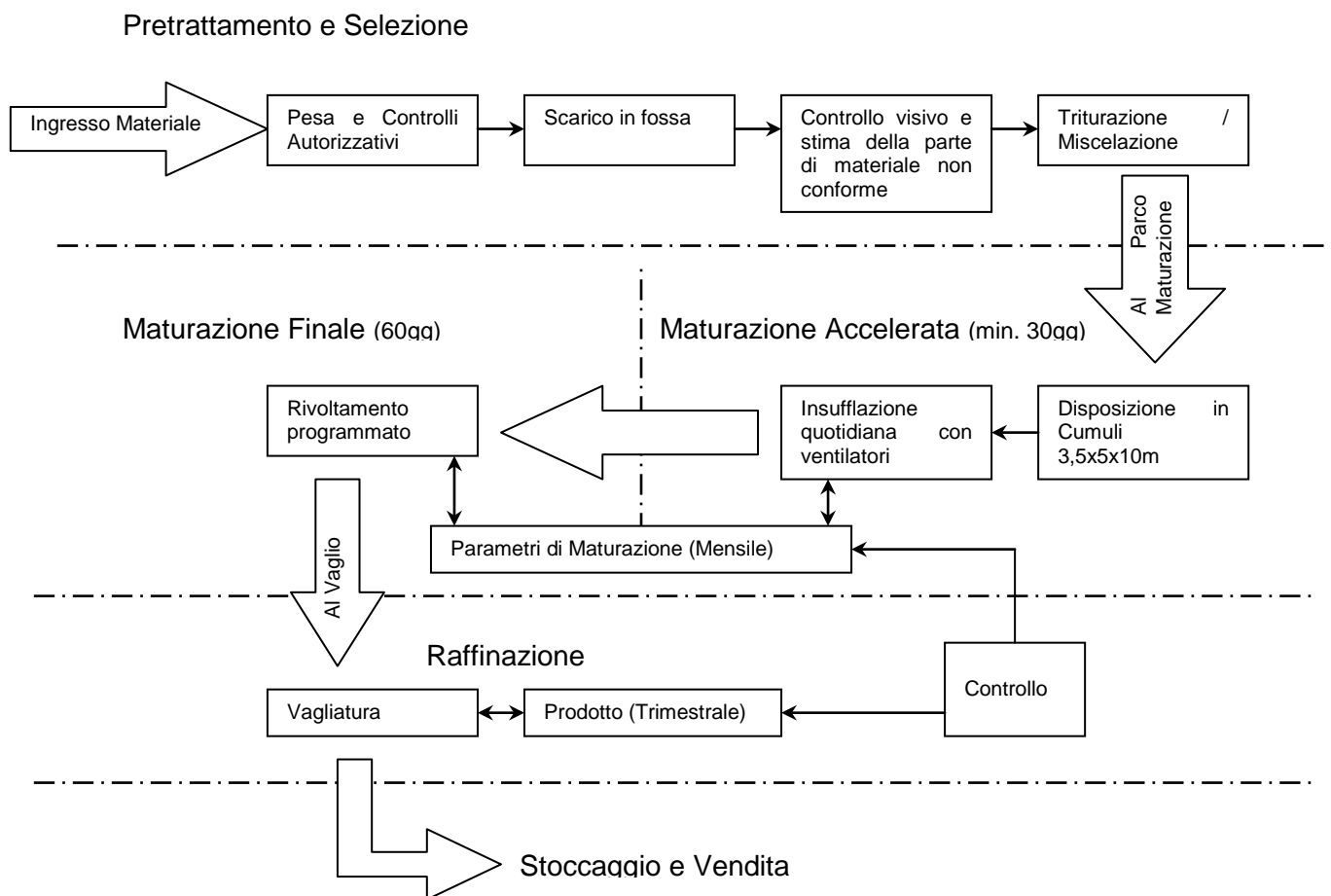
### 7.5.3.2 Processo di Compostaggio di Qualità (verde all'aperto)






<b>Pretrattamento e selezione</b>	Operazioni di pesa e di controllo autorizzativo Controllo visivo del materiale scaricato Eliminazione materiale non conforme Carico mediante benna nel trituratore  Invio al biotunnel mediante pala meccanica	Operatore Pesa Addetti Linea Addetti Linea Addetti Linea  Addetti Linea
<b>Maturazione</b>	Controllo Parametri di Maturazione: (temperatura, umidità, pH e CO <sub>2</sub> ) Regolazione Umidificazione e Rivoltamento	Resp. Laboratorio  Resp. Laboratorio e Resp. Produzione
<b>Raffinazione</b>	Controllo Parametri Prodotto Finito: (analisi chimiche e microbiologiche per verificare il rispetto dei parametri qualitativi della legge 19/10/84 n° 748 allegato 1C così come modificato dal D.M. 27/03/98)	Resp. Laboratorio

**7.5.3.3 Processo di Compostaggio di Qualità (misto)**



	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b>	<b>Rev. 7</b>
	<b>MQA - Manuale del SGI</b>	Data <b>04/11/08</b>
		Pagina 50 di 76

**Pretrattamento e selezione**

Operazioni di pesa e di controllo autorizzativo  
 Controllo visivo del materiale scaricato  
 Carico mediante benna nel tritratore

Operatore Pesa  
 Addetti Linea  
 Addetti Linea

**Maturazione accelerata**

Invio al Parco Maturazione tramite Nastri Trasportatori  
 Disposizione in cumuli mediante Pala Meccanica

Addetti Linea

Controllo Parametri di Maturazione:  
 (temperatura, umidità, pH e CO<sub>2</sub>)

Resp. Laboratorio

Regolazione Umidificazione e Insufflazione Aria

Resp. Laboratorio e  
 Resp. Produzione

**Maturazione finale**

Controllo Parametri di Maturazione:  
 (temperatura, umidità, solidi volatili, pH e CO<sub>2</sub>)

Resp. Laboratorio

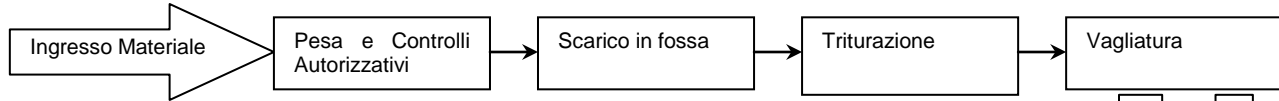
**Raffinazione**

Controllo Parametri Prodotto Finito:  
 (analisi chimiche e microbiologiche per verificare il rispetto dei  
 parametri qualitativi della legge 748/84)

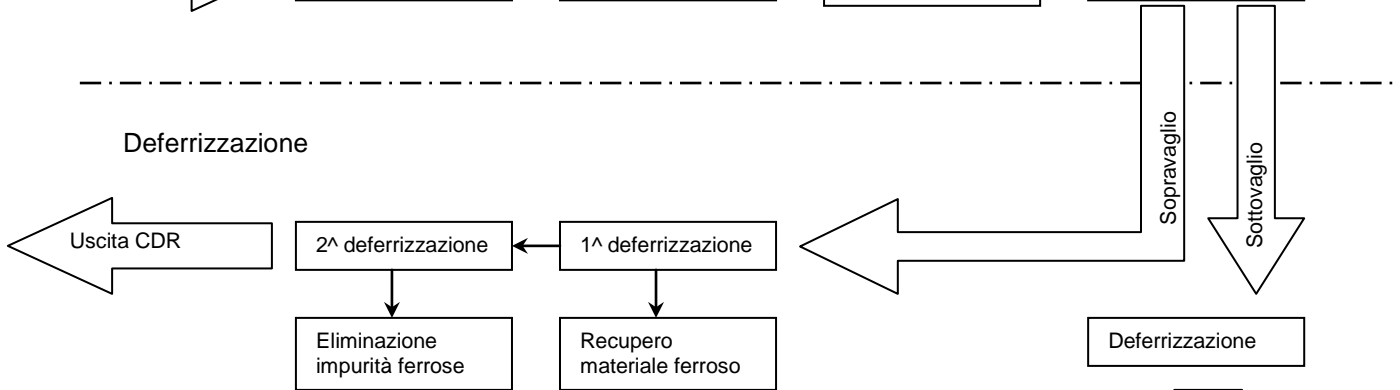
Resp. Laboratorio

### 7.5.3.4 Processo della Linea dell'Indifferenziato (RSU)

#### Pretrattamento e Selezione

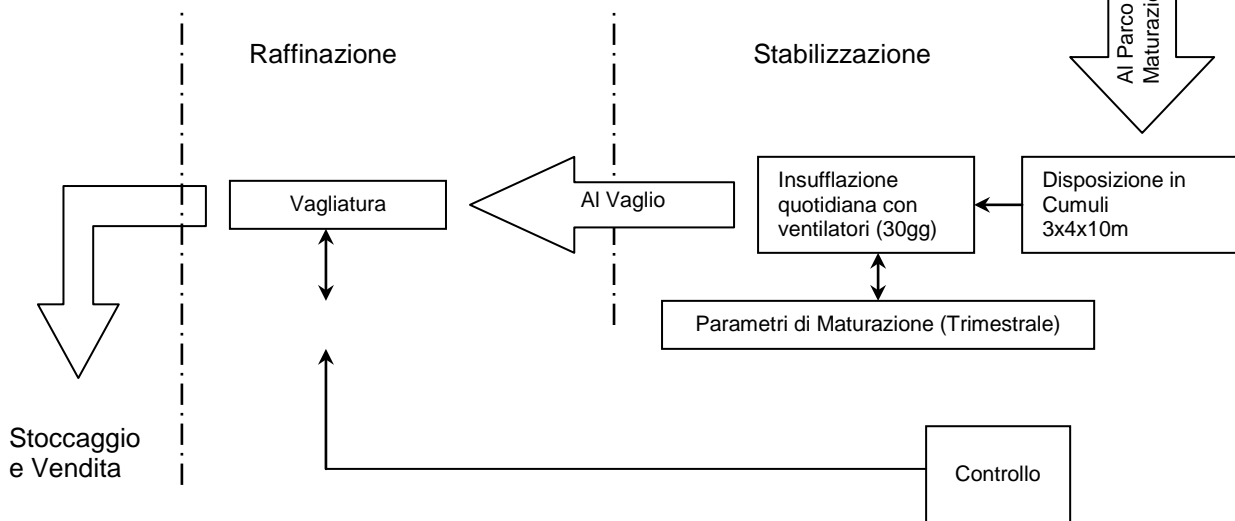


#### Deferrizzazione



#### Raffinazione

#### Stabilizzazione



#### Pretrattamento e selezione

Operazioni di pesa e di controllo autorizzativo  
Carico mediante benna nel trituratore

Operatore Pesa  
Addetti Linea

#### Deferrizzazione

#### Stabilizzazione

Invio al Parco Maturazione tramite Nastri Trasportatori  
Disposizione in cumuli mediante Carroponte  
Controllo Parametri di Maturazione:

Addetti Linea  
Resp. Laboratorio

(temperatura, umidità)

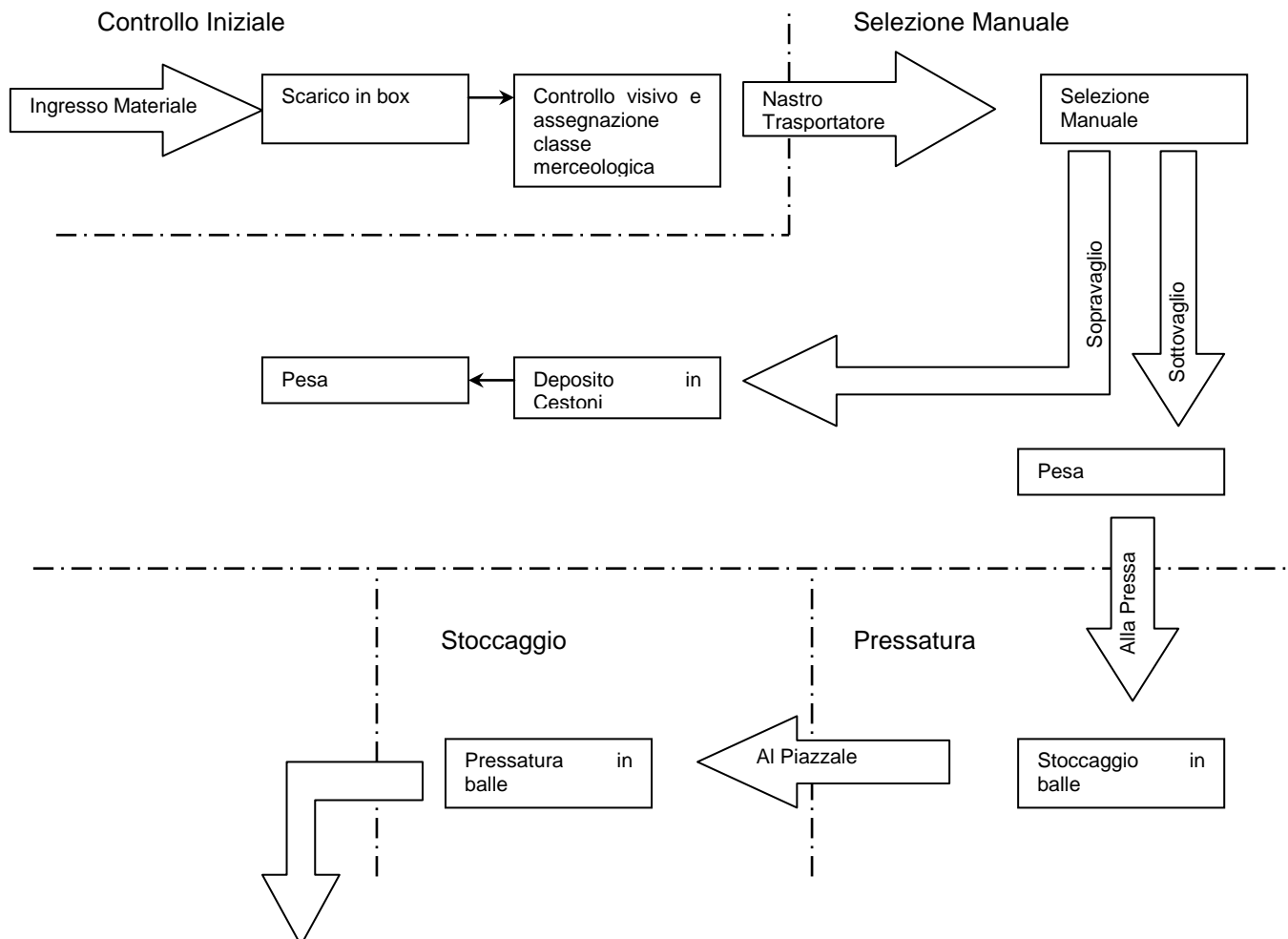
Regolazione Insufflazione Aria

Resp. Laboratorio e  
Resp. Produzione

### Raffinazione

Controllo Parametri Prodotto Finito: Resp. Laboratorio  
 (analisi chimiche e microbiologiche per verificare il rispetto dei parametri qualitativi delle "prime applicazioni del DPR 915/82 - D.C.I. 27/07/1984 ed analisi respirometrica con indice statico e/o dinamico)

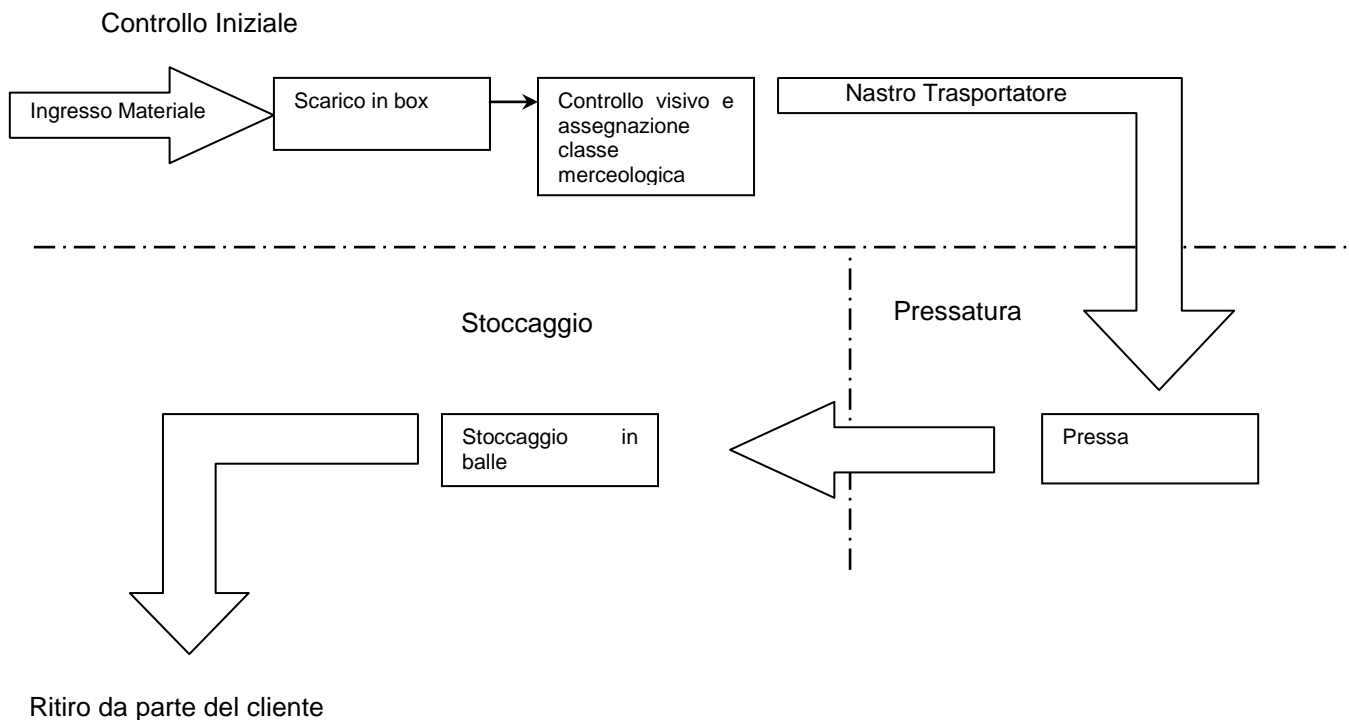
### 7.5.3.5 Processo della Linea della Plastica



Ritiro e controllo da parte del cliente consorzio (COREPLA)

<b>Pretrattamento e selezione</b>	Controllo visivo del materiale scaricato Carico su Nastro Trasportatore tramite Pala Meccanica	Addetti Linea
<b>Selezione Manuale</b>	Selezione del Materiale sul Nastro Trasportatore Pesa del Materiale Selezionato	Addetti Linea Addetto Pesa
<b>Pressatura e Stoccaggio</b>	Pressatura a fine Nastro Trasportatore Stoccaggio in Balle	Addetti Linea Addetti Linea
<b>Controllo</b>	Controllo Parametri Prodotto Finito:	COREPLA

#### 7.5.3.6 Processo della Linea della Carta e Cartone



<b>Accettazione</b>	Controllo visivo del materiale scaricato Carico su Nastro Trasportatore tramite Pala Meccanica	Addetti Linea
---------------------	---	---------------

**Pressatura e Stoccaggio**

Pressatura a fine Nastro Trasportatore  
Stoccaggio in Balle

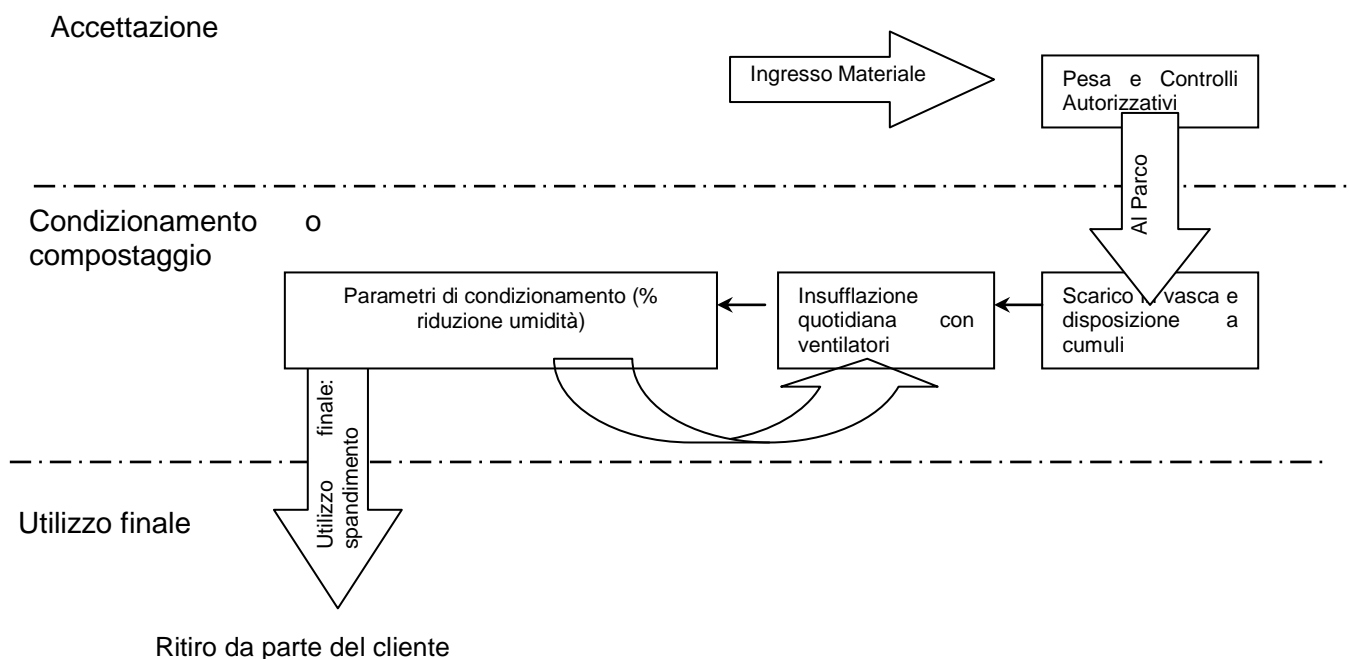
Addetti Linea  
Addetti Linea

**Controllo**

Controllo Parametri Prodotto Finito

COMIECO

**Processo della Linea condizionamento fanghi**



**Accettazione**

Controllo visivo del materiale scaricato  
Pesatura e controlli autorizzativi

Addetto pesa  
Addetto pesa

**Invio al parco condizionamento**

Invio al parco condizionamento

Addetto linea

**Controllo**


Controllo parametri di condizionamento (% riduzione di umidità)

Responsabile di Laboratorio/Responsabile Produzione

**Invio all'utilizzo finale**

Caricamento su mezzi destinati a utilizzo finale: spandimento

Addetto linea

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b>	<b>Rev. 7</b>
	<b>MQA - Manuale del SGI</b>	Data <b>04/11/08</b>
		Pagina 55 di 76

#### **7.5.4 Stoccaggio, identificazione e rintracciabilità e dei rifiuti**

Il prodotto finito viene stoccato dagli addetti nelle specifiche aree di stoccaggio opportunamente individuate e delimitate all'interno dell'impianto.

Nel caso in cui un lotto di prodotto, come compost di qualità, compost fuori specifica, ferro, e plastica, carta e cartone, non risulti conforme ai requisiti normativi, viene separato dalla parte conforme, declassato e stoccato in ulteriori aree rispetto alle sopraddette.

#### **7.5.5 Vendita prodotto finito**

Dalle linea produttive sopraelencate si ottengono **diverse** e tipologie di prodotti (sia MPS sia rifiuti da avviare a recupero e/o riciclo) differenti:

- compost di qualità (ammendante compostato verde, ammendante compostato misto, ammendante semplice non compostato);
- plastica;
- carta e cartone;
- ferro;
- fanghi condizionati per spandimento in agricoltura;
- legno e altre frazioni lignocellulosiche (biomassa)

##### **7.5.5.1 Compost di qualità**

Il compost di qualità viene venduto o insacchettato o sfuso. In quest'ultimo caso il prodotto viene caricato dagli addetti su mezzi di proprietà di terzi che ne fanno richiesta.

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

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

Il documento di trasporto firmato viene inviato dall'Ufficio Acquisizione Dati all'Ufficio Amministrativo.

Il prodotto finito viene utilizzato in agricoltura, nei diversi settori (orticoltura, olivicoltura, in pieno campo ecc...).


##### **7.5.5.2 Plastica**

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

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

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

Il formulario firmato viene inviato all'Ufficio Acquisizione Dati.

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b>	<b>Rev. 7</b>
	<b>MQA - Manuale del SGI</b>	Data <b>04/11/08</b>
		Pagina 56 di 76

### 7.5.5.3 Carta e Cartone

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

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

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

Il DDT viene inviato all'Ufficio Acquisizione Dati.

### 7.5.5.4 Ferro

Il ferro viene caricato in cassoni di proprietà di terzi che vengono ritirati dal CNA (**Consorzio Nazionale Acciai**) o privati.

L'uscita del mezzo carico deve essere rigorosamente 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 viene inviato all'Ufficio Acquisizione Dati.

### 7.5.5.5 Fanghi condizionati per spandimento in agricoltura

L'accettazione dei rifiuti e la valutazione della conformità al punto 16 del D. M. 5 febbraio 1998, avviene mediante l'acquisizione delle analisi chimiche che dimostrino che il rifiuto è conforme alle caratteristiche dell'allegato IB del decreto legislativo 27 gennaio 1992, n. 99;

Il rifiuto viene successivamente pesato e inviato al parco di maturazione per il condizionamento o eventualmente per il compostaggio. Il condizionamento avviene per abbattimento dell'umidità mediante insufflazione forzata d'aria. Raggiunta la perdita di carico ottimale il fango viene inviato a spandimento controllato in agricoltura.

### 7.5.5.6 Legno e altre frazioni lignocellulosiche

Le attività produttive di Cermec generano anche frazioni lignocellulosiche che vengono avviate ai centri di riciclo (Rilegno) ovvero a impianti di recupero energetico da biomassa.


## 7.6 Gestione dei dispositivi di misura di CERMEC

Lo svolgimento ed il monitoraggio delle attività svolte da CERMEC richiede l'impiego di due principali tipologie di dispositivi di misura:

- pesa, necessarie per rilevare e registrare i quantitativi di rifiuti avviati a smaltimento o smaltiti direttamente;
- strumenti necessari per il controllo dei parametri dei processi produttivi.

Al fine di garantire la correttezza delle misure effettuate, in particolare per quelle fiscali (connesse a fatturazione e/o prescritte per legge) e per quelle utili a verificare il rispetto di prescrizioni autorizzative e/o normative, CERMEC tiene sotto controllo i dispositivi di misura utilizzati.

In particolare il Responsabile Laboratorio, predispone e gestisce il programma di controllo e

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b>	<b>Rev. 7</b>
	<b>MQA - Manuale del SGI</b>	Data <b>04/11/08</b>
		Pagina 57 di 76

periodica taratura, degli strumenti necessari per il controllo dei 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 un periodo pari a 3 anni come indicato nella procedura **P07 Gestione dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione**.

## 8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

### 8.1 Generalità

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 ~~SCQA~~ **SGI**;
- migliorare in modo continuo l'efficacia del ~~SCQA~~ **SGI**.

### 8.2 Monitoraggio e misurazioni

Tutti i processi ed 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*).

#### 8.2.1 Misurazione del grado di soddisfazione del cliente o delle parti interessate

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

- Risultati di Indagini di *Customer Satisfaction*;
- Analisi dei reclami/segnalazioni pervenuti;
- Monitoraggio del numero dei clienti acquisiti, mantenuti e persi.


I risultati di tali analisi sono utilizzati in fase di riesame del Comitato di Direzione per definire gli obiettivi di miglioramento e quindi comunicati a tutto il personale coinvolto.

Le indagini di soddisfazione dei clienti possono essere svolte direttamente dal personale di CERMEC e/o possono essere affidate a società esterne specializzate che utilizzano metodiche utili al monitoraggio del grado di soddisfazione dei clienti nel tempo.

I dati statistici relativi ai reclami sono raccolti dai Responsabili di Settore e analizzati da ~~SCQA~~ **SGI** e Direttore secondo quanto previsto della procedura **P09 Gestione dei reclami**.

#### 8.2.2 Audit del Sistema di Gestione

Il grado di attuazione delle procedure aziendali è verificato periodicamente per mezzo di audit interni realizzati da Auditor selezionati tra il personale aziendale e adeguatamente formati secondo

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b> <b>MQA - Manuale del SGI</b>	<b>Rev. 7</b>
		Data <b>04/11/08</b>
		Pagina 58 di 76

i criteri definiti nella procedura **P06 Gestione Audit interni** **ovvero da consulenti dell'azienda, qualificati sulla base delle norme Uni-En-Iso 19011:2003**. In particolare il funzionamento del ~~SCQA~~ **SGI** è sorvegliato sulla base di programmi annuali di audit predisposti da ~~RSCQA~~ **SGI** ed approvati dal Direttore.

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, al cambiamento di personale.

Il programma degli audit interni è comunicato in anticipo ai responsabili delle aree oggetto di verifica. I risultati degli audit interni sono formalizzati all'interno di specifici rapporti che sono condivisi dai responsabili delle aree oggetto di verifica che hanno quindi il compito di definire le azioni correttive necessarie a risolvere i problemi evidenziati durante l'audit. I risultati degli audit interni sono trasmessi al Direttore 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 **P06 Gestione Audit interni**.

### **8.2.3 Misurazione dei processi**

Tutti i processi di fornitura di servizi e di gestione degli impianti soggetti al ~~SCQA~~ **SGI** sono svolti secondo prassi e procedure che permettono la misurazione del grado di rispetto dei requisiti contrattuali, cogenti e volontariamente sottoscritti dall'azienda.

Il monitoraggio dell'efficacia del ~~SCQA~~ **SGI**, ovvero della capacità dell'organizzazione aziendale 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**

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

Gli indicatori di prestazione dei processi aziendali soggetti al ~~SCQA~~ **SGI** sono mirati a misurare i risultati complessivi della conformità dei servizi erogati e delle linee produttive dell'impianto, dello stato di avanzamento di obiettivi e programmi di miglioramento ottenuti da CERMEC 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.

Mentre 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) costituiscono la base per identificare eventuali non-conformità e definire conseguenti azioni correttive come di seguito descritto. I risultati dei monitoraggi sono valutati in occasione del Riesame della Direzione.

### **8.2.4 Misurazione dei prodotti**

Nell'ambito delle misurazioni CERMEC svolge due tipologie di analisi:

- analisi di processo;
- analisi dei rifiuti;

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b>	<b>Rev. 7</b>
	<b>MQA - Manuale del SGI</b>	Data <b>04/11/08</b>
		Pagina 59 di 76

- analisi delle emissioni in atmosfera e degli scarichi idrici come prescritto dalle autorizzazioni;
- analisi del prodotto.

Le prime sono direttamente eseguite dal laboratorio interno al fine di gestire il processo delle linee produttive, le altre sono effettuate da ditte terze.

Le modalità e le responsabilità di programmazione, esecuzione e verifica sono trattate nella procedura P28 Gestione Analisi.

### **8.2.5 Valutazione del rispetto delle prescrizioni**

Al fine di garantire il rispetto delle prescrizioni legali che disciplinano le proprie attività, CERMEC provvede alla valutazione periodica del rispetto delle prescrizioni stesse incluse quelle di altro genere alle quali l'azienda aderisce, 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 alle suddette verifiche (rapporti di audit, non conformità/azioni correttive e rapporti sullo stato di adempimento alle prescrizioni) sono oggetto di verifica in fase di riesame della direzione.

## **8.3 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, hanno il compito di tenere sotto controllo il buon funzionamento dei processi che hanno in carico.

Tutto il personale segnala eventuali problemi di attuazione del ~~SCQA~~ SGI ai diretti Responsabili di Settore che, verificata la situazione, aprono una non-conformità e definiscono con le funzioni interessate le azioni correttive necessarie alla rimozione della causa del problema.


Lo stato di avanzamento delle azioni correttive aperte è registrato e tenuto sotto controllo direttamente dal Responsabile Impianto e 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 ed il processo di rimozione delle stesse per mezzo di azioni correttive e/o preventive è svolto come descritto in procedura **P04 Gestione delle non conformità**, azioni correttive e preventive.

### **8.3.1 Preparazione e risposta alle emergenze**

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

- specifici paragrafi all'interno delle procedure gestionali di impianto;

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b> <b>MQA - Manuale del SGI</b>	<b>Rev. 7</b>
		Data <b>04/11/08</b>
		Pagina 60 di 76

- in apposite istruzioni operative
- nella procedura P31 Identificazione e valutazione delle emergenze ed emergenze ambientali.

Il RSPP organizza secondo quanto indicato nella procedura P31 ~~annualmente~~ la formazione specifica per la squadra adetta alle emergenze sui luoghi di lavoro individuando gli argomenti e le esercitazioni da svolgere. ~~Le esercitazioni vengono ripetute con frequenza almeno biennale.~~ L'elenco dei nominativi del personale addetto alla squadra di emergenza è appeso, unitamente ai numeri di emergenza, nelle bacheche e nelle zone di maggior afflusso.

Il Responsabile Impianto, in collaborazione con RSPP, organizza simulazioni/esercitazioni su potenziali situazioni di emergenza ambientale al fine di 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.

## 8.4 Analisi dei dati

Le tecniche di analisi periodica dei dati e degli indicatori raccolti in azienda secondo le modalità descritte nei precedenti capitoli, sono determinate dai responsabili dei singoli processi nell'ottica di permettere 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.

## 8.5 Miglioramento

Al fine di perseguire il miglioramento continuo dell'efficacia del ~~SGA~~ SGI CERMEC, provvede all'identificazione alla concretizzazione di opportunità di miglioramento attraverso

- il riesame dei risultati delle verifiche ispettive interne;
- l'analisi dei dati relativi alle prestazioni dei processi e dei prodotti;
- l'adozione di azioni correttive e preventive;
- l'effettuazione di 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, nell'ottica della costante gradualità e della compatibilità economico-finanziaria.

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b>	<b>Rev. 7</b>
	<b>MQA - Manuale del SGI</b>	Data <b>04/11/08</b>
		Pagina 61 di 76

## 9 ULTERIORI ASPETTI DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

### 9.1 Lavoro Infantile

#### 9.1.1 Scopo

Scopo del presente capitolo del ~~Manuale di Gestione della Responsabilità Sociale~~ è quello di definire, in ottemperanza alle indicazioni univoche di Politica Etica di Cermec, inerenti il lavoro minorile, le modalità e responsabilità individuate da Cermec all'interno del proprio staff operativo al fine di garantire il pieno rispetto delle prescrizioni definite dalla standard di riferimento adottato in materia di lavoro infantile.

Si vuole ricordare che le attività di Cermec richiedono, per la particolarità della materia trattata, di prodotto e dei luoghi di Lavoro, personale adulto di una certa esperienza, in grado di lavorare in sicurezza ed in possesso di buona capacità di autocontrollo ed autogestione dei carichi di lavoro. Per tale motivo è estremamente difficile che personale che ricada nella definizione di bambino o giovane lavoratore possa trovare impiego presso Cermec..

#### 9.1.2 Premessa


Il presente Capitolo è riportato in realtà **ai soli fini della completezza delle prescrizioni** relative all'azienda rispetto alla Norma **SA8000** in quanto Cermec:

- ***non ha mai impiegato nel proprio organico personale che potesse rientrare all'interno della definizione di "bambino" o di "giovane lavoratore"***
- ***non ha intenzione di impiegare nel futuro tale tipologia di lavoratori.***

Per garantire il proprio impegno nell'implementazione di una **Politica Sociale** volta all'effettivo miglioramento delle condizioni di vita, Cermec non prende in considerazione neppure la remotissima possibilità di assumere al proprio interno bambini o giovani lavoratori.

Infatti, CERMEC si opporrebbe al loro utilizzo (escludendo l'azienda dall'elenco dei fornitori) ed attivandosi per il loro recupero nell'improbabile caso in cui Cermec affidi commesse a fornitori che utilizzino al loro interno giovani lavoratori, o verificasse l'esistenza presso terzi fornitori di CERMEC di una delle situazioni sotto elencate (l'elencazione qui di seguito riportata comprende condizioni non alternative ma che debbono presentarsi tutte contemporaneamente) in cui:

- un bambino od un giovane lavoratore si presentasse spontaneamente presso l'organizzazione per richiedere un impiego per una mansione adeguata
- il bambino od il giovane lavoratore fosse accompagnato da un genitore che acconsentisse alla richiesta di impiego
- Cermec rilevasse (mediante esecuzione di indagine documentata) assenza di costrizioni del bambino o del giovane lavoratore nell'avanzare la domanda di impegno
- Cermec rilevasse (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
- Cermec si trovasse nelle condizioni di potere offrire al bambino o giovane lavoratore un impiego che non impedisse al bambino od al giovane lavoratore di potere proseguire la propria attività scolastica
- Cermec potesse avviare tutte le attività previste per la promozione dell'educazione
- Cermec potesse offrire al bambino od al giovane lavoratore un impiego che non incidesse sulla salute psico-fisica del lavoratore

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b>	<b>Rev. 7</b>
	<b>MQA - Manuale del SGI</b>	Data <b>04/11/08</b>
		Pagina 62 di 76

~~allora, e solo allora, CERMEC accetterebbe di prendere al proprio interno, sempre nel rispetto delle normative applicabili in Italia in riferimento all'età minima per l'accesso al lavoro, lavoratori che rientrano nella categoria dei bambini e/o giovani lavoratori e le prescrizioni riportate al presente capitolo potrebbero trovare applicazione.~~

### **9.1.3 Opposizione all'utilizzo**

Qualora CermeC, in fase di prima valutazione o successivo monitoraggio dei propri fornitori rilevasse l'utilizzo di lavoro infantile, attuerebbe le **azioni di rimedio e/o azioni correttive** del caso secondo le procedure del Sistema di gestione.

Il non utilizzo di lavoro infantile da parte di un fornitore è una delle condizioni basilari per il mantenimento di un rapporto contrattuale con il fornitore stesso.

Qualora si rilevasse tale tipologia di lavoro la CermeC promuovere un piano di miglioramento volto all'eliminazione delle problematiche rilevate.

### ~~9.1.4 Piano di miglioramento e azioni di rimedio~~

~~Per sanare al caso di un bambino lavoratore o di un giovane lavoratore le attività da intraprendere possono essere le più diverse, si veda la **PSA01**~~

### **9.1.5 Impieghi del bambino o del giovane lavoratore**

Nell'eccezionalità del caso in cui vengano impiegati bambini o giovani lavoratori presso l'azienda nell'osservanza dei limiti previsti dalle normative vigenti, vengono prese tutte le precauzioni per salvaguardarne la salute e la sicurezza.

## **9.2 Lavoro Obbligato**

### **9.2.1 Scopo**

Scopo del presente capitolo, in ottemperanza della volontà espressa dal CdA di CermeC, è quello di dimostrare che il personale impiegato presso CermeC non opera, né mai opererà, per convinzione aziendale, in condizioni di lavoro obbligato. Mai, nemmeno nel futuro ciò dovrà mai accadere e proprio per fissare questo principio si è proceduto alla redazione del presente capitolo e della procedura allo stesso collegata.

### **9.2.2 Premessa**

Dato l'ambito operativo di CermeC (sia in termini di allocazione geografica che in termini di tipologia di attività) appare superfluo sottolineare che non viene mai assolutamente richiesto di lasciare depositi di denaro o di documenti di identità al momento dell'inizio del rapporto di lavoro (fatte salve le dichiarazioni e/o certificazione necessarie per dare il via alle comunicazioni relative all'assunzione) né che alcun dipendente e/o collaboratore di CermeC opera sotto la minaccia di penali.


Dandosi per scontate le precisazioni sopra riportate, si vuole sottolineare la volontarietà delle azioni del personale delle differenti casistiche.

### **9.2.3 Straordinari**

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

### **9.2.4 Ferie e permessi**

Il CermeC anche nell'organizzazione delle ferie lascia ai propri dipendenti la piena libertà di organizzare i periodi di ferie e di usufruire di permessi di lavoro.

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b>	<b>Rev. 7</b>
	<b>MQA - Manuale del SGI</b>	Data <b>04/11/08</b>
		Pagina 63 di 76

### 9.2.5 Penali

Penali possono essere applicate al personale ma solo in dipendenza di una disattenzione nei confronti del personale stesso rispetto alle prescrizioni stabilite dal vigente Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro dei servizi ambientali e territoriali ~~del 23 maggio 2003~~ applicato in Cermec e/o alle prescrizioni documentate nel presente manuale e nella documentazione relativa alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Tali penali vengono somministrate sempre e comunque nel pieno rispetto di quanto stabilito dal CCNL.

### 9.2.6 Prestiti

Presso il Cermec non vi è abitudine ad erogare prestiti ai propri dipendenti, tutt'al più può capitare che un dipendente richieda formalmente alla Direzione un anticipo sul TFR.

Nel momento in cui dovesse realmente presentarsi la richiesta di un collaboratore di ottenere un prestito da Cermec la **DIG** ne vaglierà le motivazioni e la reale possibilità di erogazione (fatto che al momento della redazione del presente manuale non è mai accaduto)

*L'erogazione di un eventuale prestito al dipendente non inciderà ~~ne~~ in alcun modo su nessuna libertà del lavoratore inclusa quella di presentare le proprie dimissioni dal lavoro.*

## 9.3 Salute e Sicurezza

### 9.3.1 Scopo

Scopo del presente Capitolo, in ottemperanza e nel rispetto delle indicazioni fornite dal CdA di Cermec, consiglio fortemente consapevole del fatto che le migliori condizioni relative alla sicurezza ambientale (luoghi di lavoro) ed all'utilizzo, nel corso dello svolgimento delle diverse attività aziendali, degli strumenti più moderni e idonei alle attività stesse, incide positivamente sulle condizioni di lavoro e sulla sicurezza dei propri lavoratori e, conseguentemente, sul servizio dagli stessi reso alla collettività, è quello di illustrare le modalità e 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 a prescindere dal rapporto contrattuale instaurato con il lavoratore e pertanto le prescrizioni definite al presente capitolo di applicano anche a eventuali lavoratori interinali.

Il presente capitolo fa riferimento alla prescrizioni riportate:


- alla norma di riferimento **SA8000**, cap. 3
- al D. Lgs. **81** del 2008 e sue successive modifiche
- ~~al DPR 547 del 1955~~
- al CCNL
- alla Legge **300** del 20 Maggio 1970
- ad altri documenti prescrittivi eventualmente richiamati dai documenti su indicati.

### 9.3.2 Analisi dei rischi

#### 9.3.2.1 Documento di valutazione dei rischi

Sulla base:

- della tipologia di attività svolta da Cermec S.p.A.
- delle attrezzature utilizzate per lo svolgimento delle attività
- delle infrastrutture entro le quali le attività vengono svolte.

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b>	<b>Rev. 7</b>
	<b>MQA - Manuale del SGI</b>	Data 04/11/08
		Pagina 64 di 76

è compito della Direzione di Cermecc provvedere, secondo quanto stabilito ~~nella PSA13 e nella IST-01-M4~~ **nelle procedure del SGI**, a coordinare le attività volte alla determinazione di potenziali rischi esistenti per i propri collaboratori anche attraverso l'attribuzione di incarichi a professionisti esterni.

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

Sulla base dei rischi individuati possono presentarsi le seguenti situazioni:

- il rischio è completamente eliminabile mediante azioni successive
- il rischio non è eliminabile e/o è eliminabile in parte

in entrambi i casi la situazione viene gestita come da ~~PSA08~~ relativa procedura del SGI.

Tutte le **azioni correttive e preventive** si svolgono ovviamente in conformità a tutte le prescrizioni cogenti in materia di salute, sicurezza e gestione delle infrastrutture.

#### 9.3.2.3 Consulenza per attività di analisi dei rischi

Le attività di valutazione dei potenziali rischi possono essere affidate a fornitori esterni di tali servizi qualificati secondo quanto prescritto dal **SGI** di Cermecc ~~e della PSA07~~.

#### 9.3.2.4 Prescrizioni obbligatorie

È compito della Direzione provvedere affinché vengano adempiuti tutti gli obblighi previsti dalla legislazione cogente finalizzati alla esclusione o determinazione di un fattore di rischio (es.: rilevazione del rumore).

Tutta la documentazione prodotta (eventualmente con il supporto di personale esterno qualificato) viene conservata a cura della Direzione ~~(come definito dalla PSA02)~~.

#### 9.3.2.5 Formazione iniziale

Al momento dell'assunzione di un dipendente di qualunque livello viene eseguita una sessione di formazione sui contenuti dell'analisi dei rischi e delle misure preventive in atto. Le responsabilità di formazione, registrazione della formazione, verifica di efficacia sono univocamente definite ~~dalla PSA06 e dalla Sez 06 MQA di CERMEC S.p.A.~~ dalle relative procedure del SGI.

#### 9.3.2.6 Personale coinvolto nella gestione della sicurezza aziendale

È compito della Direzione di Cermecc provvedere ad organizzare il servizio di protezione e prevenzione (in conformità alla legislazione applicabile, ~~"D.Lgs. 626 del 1994" ed alle sue successive modifiche~~ Testo Unico Sicurezza, D.Lgs. 8 aprile 2008, n. 81 e s.m.i.).

#### 9.3.2.7 Medico competente

La Direzione, a seguito dei risultati dell'analisi dei rischi, ~~può dovere nominare~~ **ha provveduto a nominare ufficialmente** un medico competente (secondo quanto previsto dal ~~D.Lgs. 626 del 1994 e dalle sue successive modifiche~~ Testo Unico Sicurezza, D.Lgs. 8 aprile 2008, n. 81 e s.m.i.).

È compito della Direzione verificare che il medico ~~di cui si intende procedere alla nomina~~ nominato possieda:

- i requisiti prescritti dalla legge per l'assolvimento di tale incarico (procurandosi documentazione a conferma)
- ~~i requisiti di qualifica previsti dalla PSA06 annessa al presente Manuale.~~


È compito della Direzione verificare che sia stata ~~provvedere affinché~~ sia data formale comunicazione alle autorità competenti della nomina del medico competente e delle sue generalità.

#### 9.3.2.8 Responsabile del Servizio di prevenzione e protezione (RSPP)

~~La Direzione~~ Il direttore generale (nella sua qualità di Datore di Lavoro per la Sicurezza, ex D.Lgs 81/2008) nomina un **Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione**.

~~Dopo l'individuazione del potenziale RSPP, è compito della Direzione provvedere con la verifica che a costui affinché a questi sia stata impartita adeguata formazione in accordo con quanto previsto dal MQ sez. 6 di CERMEC e che comunque sia in possesso dei requisiti almeno in merito~~

**La nomina del RSPP avviene secondo quanto previsto dalla normativa (Testo Unico sulla Salute e Sicurezza, D.Lgs. 8 aprile 2008, n. 81 e s.m.i.), previa verifica dei requisiti che**

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b>	<b>Rev. 7</b>
	<b>MQA - Manuale del SGI</b>	Data 04/11/08
		Pagina 65 di 76

**devono comunque garantire adeguata formazione e competenza relativamente alla conoscenza di:**

- metodologie per l'analisi dei rischi
- metodologie di prevenzione dei pericoli
- normativa cogente applicabile alla realtà aziendale
- compiti assegnati al responsabile secondo le prescrizioni della normativa cogente
- livello di responsabilità ufficialmente in carico a tale ruolo ed eventuali azioni conseguenti (es.: passibilità di sanzioni amministrative)

#### **9.3.2.9 Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza e la responsabilità sociale (RLS / RLSA)**

La Direzione ~~provvede~~ **verifica che, in ottemperanza alla normativa e al CCNL, affinché** il personale scelga un proprio rappresentante per la sicurezza (numero minimo per legge in relazione al numero dei dipendenti di CERMEC S.p.A.) illustrando quali compiti e responsabilità tale responsabile ha ~~avrà~~ (secondo quanto prescritto dalla legislazione cogente).

La nomina di tale rappresentante ~~(che può avvenire mediante elezione a scrutinio segreto, palese o alzata di mano, ...)~~ **avviene sulla base delle norme contenute nel CCNL: evidenza dell'elezione** rimane agli atti debitamente registrata.

**Il Rappresentante dei lavori per la sicurezza ai sensi del T.U. 81/2008 svolge anche funzione di Rappresentante dei Lavoratori per la Responsabilità Sociale ai sensi della norma SA8000.**

La Direzione Verifica affinché sia stato fornita e si impegna a fornire al Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza la formazione necessaria come meglio dettagliato **nella relativa procedura del SGI nella PSA13.**

*La Direzione si impegna a non agire con pregiudizio nei confronti del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza nominato garantendogli l'indipendenza e l'autorità necessaria allo svolgimento delle mansioni lui attribuite.*

#### **9.3.2.10 Altri responsabili**

È compito della Direzione provvedere a designare i lavoratori incaricati dell'attuazione delle misure di prevenzione incendi e lotta antincendio, di evacuazione dei lavoratori in caso di pericolo grave e immediato, di salvataggio di pronto soccorso e, comunque, di gestione dell'emergenza.

La Direzione provvede affinché le nomine del personale sopra indicato vengano formalizzate e sottoscritte per accettazione del personale stesso.

La Direzione provvede affinché al personale designato sia fornita, da personale qualificato e/o nei casi applicabili da personale di categorie indicate dalla legislazione cogente, la necessaria formazione per l'espletamento dell'incarico lui affidato.

Registrazione delle nomine e della formazione impartita, nonché della verifica della sua efficacia, sono conservate dal ~~RCSA RP~~ ed in  ~~copia~~ **formato elettronico presso l'Ufficio Protocollo.**

#### **9.3.3 Formazione continua del personale**


Fatto salvo quanto al presente capitolo in merito ai differenti ruoli funzionali alla gestione per la sicurezza, è compito del **RSPP** provvedere affinché siano svolte adeguate sedute di formazione del personale secondo le modalità stabilite **nel SGI nella PSA13.**

Parimenti vengono indette riunioni in occasione di eventuali significative variazioni delle condizioni di esposizione al rischio, compresa la programmazione e l'introduzione di nuove tecnologie che hanno riflessi sulla sicurezza e salute di lavoratori.

Tali momenti di formazione avvengono durante l'orario di lavoro e non comportano oneri economici a carico dei lavoratori.

#### **9.3.4 Disattenzione alle prescrizioni stabilite**

~~È compito del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza o del Rappresentante dei lavoratori per la responsabilità sociale (RLSA) monitorare costantemente il comportamento del~~

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b>	<b>Rev. 7</b>
	<b>MQA - Manuale del SGI</b>	Data 04/11/08
		Pagina 66 di 76

~~personale per controllare che esso rispetti puntualmente le prescrizioni stabilite in materia di sicurezza e salute sul luogo di lavoro.~~

~~Qualora un dipendente disattenda a quanto stabilito è compito di chi ha rilevato la carenza provvedere a rispettare l'iter di gestione codificato nella **PSA13**~~

**Il SGI determina le modalità con le quali l'azienda garantisce un efficace e costante monitoraggio sul rispetto delle prescrizioni in materia di Salute e Sicurezza, indicando altresì (sulla base delle responsabilità fissate nella normativa e nel CCNL) i compiti in ordine alla vigilanza e al controllo oltre alle modalità di sanzionamento dei comportamenti non conformi.**

### **9.3.5 Manutenzione infrastrutture**

In occasione:

- delle verifiche ispettive interne
- delle visite del medico competente

vengono sistematicamente controllate le infrastrutture entro le quali hanno luogo le attività di Cermec.

Qualora durante tali controlli venissero rilevate delle anomalie alle infrastrutture che potrebbero avere impatto sulla salute dei lavoratori saranno trattate secondo la procedura gestionale di trattamento delle **Non Conformità**.

Viene inoltre garantito il mantenimento in buono stato e la perfetta funzionalità di tutti gli estintori presenti in azienda.

### **9.3.6 Servizi igienici e locali comuni**

La sede presso cui ha luogo l'attività operativa di CERMEC S.p.A., è dotata di servizi igienici sia per il personale di sesso femminile che per quello di sesso maschile (~~mantenuti separati~~) in entrambe le aree produttive di via Dorsale e via Longobarda.

I bagni sono tenuti puliti grazie all'utilizzo di società **esterna** di pulizie (~~qualificata secondo le prescrizioni definite alla **PSA07**~~).


~~Compito del **RGSA** e/o del **RLSA** è quello di verificare lo stato di pulizia degli ambienti comuni adibiti al consumo di vivande e della costante presenza degli accessori e del rifornimento dei distributori automatici in esse presenti.~~

~~Il **RGSA** e/o il **RLSA** gestiscono eventuali anomalie rilevate al fine della loro risoluzione e con modalità tali da evitare che il problema si ripresenti (~~= azione correttiva per la rimozione delle cause~~). A fronte di rilevazione di **non conformità**, valutata la gravità, il **RLSA** sollecita presso il **RGSA** l'attuazione di **azioni correttive**.~~

## **9.4 Libertà di Associazione e Diritto alla Contrattazione Collettiva**

### ~~**9.4.1 Scope**~~

~~Scope del presente capitolo del manuale è quello di delineare le modalità con cui il CdA di CERMEC, CdA che crede nei propri lavoratori e nel rispetto dei diritti degli stessi, adotta all'interno della struttura aziendale al fine di assicurare a tutto il proprio personale il diritto alla contrattazione collettiva e la libertà di associazione in ossequio a quanto previsto dal **CCNL** applicato e dalle **"Statute dei Lavoratori"** ed al diritto di scioperare.~~

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b>	<b>Rev. 7</b>
	<b>MQA - Manuale del SGI</b>	Data <b>04/11/08</b>
		Pagina 67 di 76

## 9.4.2 Premessa

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

## 9.4.3 Contrattazione collettiva

Cermec S.p.A., ~~come descritto negli altri punti del presente capitolo 9,~~ applica nella conduzione dei rapporti contrattuali con tutti i propri lavoratori ~~le linee di gestione~~ **le norme** definite dal CCNL e tutte le prescrizioni stabilite dalla legislazione cogente applicabile in merito ai rapporti contrattuali con i dipendenti (es.: leggi sul lavoro a part-time).

## 9.4.4 Libertà di associazione

Al momento della redazione del presente documento, presso il Cermec S.p.A.

- ~~• Risultano eletti rappresentanti sindacali per i lavoratori nel n° di 6~~ sono state elette le Rappresentanze Sindacali Aziendali di Cgil, Cisl e Uil, nelle forme di legge;
- la maggior parte, circa il 70% dei dipendenti di Cermec aderisce a Strutture Sindacali od associazione similare o ad OO.SS., ciò per libera scelta del personale.

# 9.5 Discriminazione

## 9.5.1 Scopo

Scopo del presente Capitolo è quello di delineare i principi e le modalità di gestione dei rapporti con il personale interno, oltre alle correlate responsabilità, al fine di assicurare che non vengano attuate azioni volte alla discriminazione del personale stesso in ossequio ad una volontà precisa de CdA di Cermec .

Il presente Capitolo prende in considerazione le fasi di selezione, assunzione, passaggi di livello, procedure disciplinari, attribuzione di aumenti retributivi, accesso alla formazione, licenziamento, pensionamento al fine di dimostrare che in nessuna di tali fasi vengano 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. 25 febbraio 2000, n. 61 e successive modifiche od integrazioni).

A fronte dell'analisi dei documenti di riferimento (CCNL di Federambiente e prescrizioni legali applicabili) e SA8000 è stato verificato che il primo è più restrittivo del secondo. Per tale motivo nel ~~testo della presente procedura~~ SGI verrà sempre fatto riferimento al CCNL ed alle prescrizioni legali applicabili.


Il presente capitolo descrive altresì le modalità con cui vengono gestiti eventuali lavoratori occupati presso l'organizzazione con un contratto di **somministrazione** lavoro (**lavoro** interinale). ~~(← utilizzo di lavoratori non direttamente assunti dall'azienda ma da ente autorizzato per la fornitura di lavoro a tempo determinato).~~

## 9.5.2 Definizione delle competenze

La Direzione di Cermec ha definito, ed aggiorna periodicamente, le competenze necessarie alle persone per lo svolgimento delle funzioni e dei ruoli previsti dalla struttura organizzativa.

## 9.5.3 Ricerca e selezione del personale

L'assunzione di nuovo personale, sulla base delle necessità evidenziate dalla Direzione, avviene nel rispetto dei principi della Legge dalla Legge 6 agosto 2008, n. 133.

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b>	<b>Rev. 7</b>
	<b>MQA - Manuale del SGI</b>	Data 04/11/08
		Pagina 68 di 76

In base a tale norma, «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».

Sulla base del D.Lgs. 165/2001, dunque, «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;
- 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».

Criteri e modalità per il reclutamento del personale, sulla base dei sopradescritti principi, sono stabiliti con regolamento approvato dal Consiglio di Amministrazione. Tale regolamento ha pubblicità sul sito istituzionale aziendale.

~~Qualora si riveli la necessità di procedere con l'assunzione di nuovo personale è compito della Direzione di Cermec definire le modalità più idonee per reperire le risorse carenti.~~

~~Tali metodologie possono essere ad esempio le seguenti:~~

- ~~• Concorso pubblico~~
- ~~• analisi di eventuali curricula~~
- ~~• inserzioni su quotidiani~~
- ~~• ausilio di società fornitrici di lavoro interinale~~

~~La richiesta di personale (comunque si espliciti) viene sempre documentata a cura del Responsabile di Gestione del Sistema di Responsabilità Sociale e da questi verificata affinché si possa escludere che il testo della richiesta contenga elementi discriminanti nei criteri di selezione e per controllare che essa sia coerente con quanto richiesto come competenza.~~


#### ~~9.5.4 Selezione del personale~~

~~Nel caso in cui non si proceda mediante selezione per pubblico concorso, e quindi assoggettata a quanto di volta in volta inserito nel Bando di Concorso, si procede alla selezione di una rosa di possibili candidati come meglio specificato nella PSA15; una volta che è stata selezionata la rosa di candidati che rispondano pienamente alle richieste documentate è compito della Direzione, con l'eventuale supporto del responsabile di settore presso cui il collaboratore andrà ad operare ed il Responsabile del Sistema di Responsabilità Sociale, ed in ossequio da quanto previsto dal CCNL se trattasi di assunzioni a tempo determinato, provvedere ad eseguire una selezione per determinare la scelta del collaboratore più idoneo.~~

#### ~~9.5.5 Definizione della retribuzione iniziale~~

È compito della Direzione stabilire la retribuzione iniziale del neo assunto, **sulla base delle mansioni assegnate e dei relativi profili e tabelle elencati nel CCNL.**

~~La decisione che scaturisce dalla procedura di definizione (PSA15) viene discussa congiuntamente tra la Direzione, il Responsabile del Sistema di Responsabilità Sociale e con il supporto del consulente esterno di Cermec in materia di gestione del lavoro.~~

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b>	<b>Rev. 7</b>
	<b>MQA - Manuale del SGI</b>	Data 04/11/08
		Pagina 69 di 76

La retribuzione spettante al collaboratore è comprensiva di tutti le indennità e di tutti gli oneri stabiliti dal CCNL e dalla legislazione cogente, verrà documentata sul contratto stipulato tra il dipendente e Cermecc S.p.A..

#### **9.5.6 Definizione del periodo di prova**

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

#### **9.5.7 Formazione**

Le modalità di gestione della formazione sono tali da garantire che alle attività di formazione hanno ugualmente accesso tutti i dipendenti di Cermecc che ne abbisognino o che ne facciano richiesta.

~~Per quanto inerente le modalità di gestione della formazione si faccia riferimento alla PSA06.~~

#### **9.5.8 Organizzazione del lavoro straordinario**

Le modalità di gestione del lavoro straordinario sono tali da garantire che tutti i dipendenti (che in particolari casi di necessità diano comunicazione di disponibilità e per cui la legislazione vigente in materia lo consenta) possano richiedere saltuariamente di potere svolgere attività di lavoro straordinario.

~~Per quanto inerente tale argomento si faccia riferimento alle prescrizioni documentate al Capitolo 7 paragrafo 7.6 del presente MGSA.~~

È comunque stabilito un tetto massimo settimanale di nr.12 ore settimanali di straordinario per dipendente in quanto tale limite non è previsto dai contratti applicati da CERMECC ai propri dipendenti.

#### **9.5.9 Organizzazione delle ferie**

~~L'organizzazione delle ferie viene coordinata dal Responsabile Impianto, per i dipendenti presso l'impianto, e dal Direttore per i dipendenti di via Pascoli, sempre con la supervisione del Responsabile di gestione per la Responsabilità Sociale e del Rappresentante dei lavoratori per la responsabilità sociale.~~

**L'organizzazione delle ferie avviene, sulla base delle richieste da parte del singolo lavoratore, con una programmazione da parte dei funzionari a ciò delegati dal Direttore, ciascuno per quanto di propria competenza, sentiti i responsabili delle unità di appartenenza del lavoratore stesso (linea/servizio/ufficio).**

La programmazione ha lo scopo di non costringere, in tali momenti contingenti, il personale rimanente ad operare anche in ore di lavoro straordinario od in condizioni di urgenza (nei limiti strutturali esistenti).


#### **9.5.10 Licenziamento**

~~Il licenziamento di un dipendente da parte di Cermecc (fatto, alla redazione del presente documento in revisione 0, mai avvenuto) può essere causato solo a seguito di un comportamento del personale stesso non conforme alle prescrizioni legali e/o aziendali stabilite~~ può essere determinato ed attuato esclusivamente sulla base delle norme di legge e contrattuali che specificamente regolano tale aspetto.

Mediante le regole documentate, è evidente a tutto il personale che non viene attuato alcun licenziamento in dipendenza da elementi discriminanti della persona.

#### **9.5.11 Pensionamento**

Il pensionamento di un dipendente da parte di Cermecc viene gestito in piena conformità alle prescrizioni esistenti in materia e senza che tale evento sia mai condizionato da fattori correlati al singolo. ~~; all'oggi Cermecc ha avuto solamente pochissimi casi di pensionamento.~~

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b>	<b>Rev. 7</b>
	<b>MQA - Manuale del SGI</b>	Data <b>04/11/08</b>
		Pagina 70 di 76

### **9.5.12 Libertà di esercizio dei diritti della persona**

La direzione di Cermec consente a ciascun dipendente/collaboratore di praticare tutte le attività connesse con l'esercizio del diritto personale di seguire principi o pratiche o di soddisfare bisogni connessi a razza, ceto, origine nazionale, religione, invalidità, sesso, orientamento sessuale appartenenza sindacale o affiliazione politica.

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

### **9.5.13 Tutela del personale**

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

- minaccia
- offesa
- coercizione
- sfruttamento

di qualunque genere e natura, viene gestito in conformità alle prescrizioni applicabili (secondo CCNL e documentazione cogente applicabile) relativamente alla somministrazione di procedure disciplinari.

### **9.5.14 Registrazione sul personale**

~~Il Responsabile del Sistema di Responsabilità Sociale~~ **Personale** ha la responsabilità di gestire le registrazioni sul personale con le modalità **fissate dalla Legge e nel rispetto delle relative procedure del SGI.** ~~riportate nella PSA15~~

### **9.5.15 Lavoro interinale**

È facoltà di Cermec reperire personale mediante ausili di società di fornitura di lavoro temporaneo. Tali organizzazioni (scelte, valutate e monitorate secondo le prescrizioni riportate nelle Procedure) sono tutte in possesso di regolare autorizzazione per lo svolgimento di attività di fornitura di lavoro temporaneo come prescritto dalla normativa Italiana in materia.

Le modalità di gestione di tale categoria di lavoratori sono le medesime analizzate per i lavoratori direttamente assunti dall'organizzazione in modo tale da consentire una immediata verifica del rispetto delle prescrizioni menzionate al presente Capitolo in riferimento ad eventuali discriminazioni.

I rapporti contrattuali con questa tipologia di lavoratori sono tutte gestite secondo le prescrizioni della legge n° 196 del 24 giugno 1997 e le integrazioni riportate dal CCNL.


### **9.5.16 Categorie protette**

Cermec a tal proposito ha provveduto a sanare le situazioni pregresse, ed a pianificare una politica di assunzioni per il futuro, attivando un "Protocollo di Intenti con la Provincia di Massa-Carrara, settore politiche del lavoro e delle pari opportunità", organismo competente per materia e per territorio.

~~Il presente Capitolo è riportato in realtà ai soli fini della completezza delle prescrizioni relative all'azienda rispetto alla Norma SA 8000.~~

~~Personale facente parte di tali categorie può essere impiegato presso la CERMEC secondo le modalità previste nella PSA15.~~

È compito del **Responsabile Personale**, sotto la supervisione del **RSGI, Responsabile del Sistema di Responsabilità Sociale** provvedere a reperire la documentazione attestante quanto sopra e conservarla unitamente alle registrazioni del personale. È compito del **Responsabile Personale** ~~sotto la supervisione del Responsabile del Sistema di Responsabilità Sociale~~

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b>	<b>Rev. 7</b>
	<b>MQA - Manuale del SGI</b>	Data <b>04/11/08</b>
		Pagina 71 di 76

provvedere affinché a seguito dell'avvio del rapporto di lavoro vengano inoltrate agli enti competenti i documenti prescritti dalle legge.

~~L'inserimento lavorativo seguirà l'iter previsto alla **PSA15**.~~

Il comportamento tenuto dalla direzione e dal personale nei confronti di addetti con capacità limitata viene continuamente monitorato dal **RLSA** al fine di evitare che si possano presentare casi di atteggiamenti interpretabili come "discriminanti".

Il personale facente parte di tale categoria non viene in alcun modo discriminato

Al personale facente parte delle categorie protette impiegato presso la Cermecc vengono offerte, proporzionalmente con la condizione fisica e mentale esistente, le medesime possibilità di qualunque altro addetto con piena capacità lavorativa.

## 9.6 Procedure Disciplinari

### 9.6.1 Scopo

Scopo del presente Capitolo è quello, in ossequio della volontà del CdA di Cermecc che fa suo il principio della parità di trattamento dei propri dipendenti, di delineare e descrivere per sommi capi, rinviando a documenti specifici ben identificati, quelle che sono le procedure disciplinari previste in azienda e che possono avere luogo presso Cermecc in accordo alle prescrizioni stabilite dal **CCNL** applicato ai dipendenti, al fine di dimostrare che mai presso l'azienda vengono utilizzati o sostenuti metodi punitivi che comportino punizione corporale, coercizione mentale o fisica, abuso verbale.

### 9.6.2 Generalità

Gli argomenti trattati al presente Capitolo non sono assolutamente esaustivi di tutte le casualità possibili in merito ad eventi che possono condurre a sanzioni disciplinari in quanto la vastità di tipologia rende tale impresa pressoché impossibile. Nel testo che segue si vogliono solo delineare le modalità gestionali degli eventi in modo tale che possa divenire possibile estendere ai differenti casi che possono avere luogo le responsabilità correlate alla rilevazione dei fatti, alle registrazioni ed alle modalità risolutive di essi.

### 9.6.3 Tipologia delle sanzioni applicabili

Le mancanze del lavoratore possono essere punite, a seconda della loro gravità, con:


- a. richiamo verbale;
- b. ammonizione scritta;
- c. multa non superiore a quattro ore della retribuzione base parametrica depurata del valore corrispondente all'indennità di contingenza al 31.12.1991;
- d. sospensione dal lavoro e dalla retribuzione globale fino ad un massimo di dieci giorni;
- e. licenziamento con preavviso e T.F.R.;
- f. 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.

~~Gli importi derivanti da eventuali sanzioni pecuniarie saranno dall'Azienda versati all'I.N.P.S. gestione della assicurazione obbligatoria per la disoccupazione involontaria~~

### 9.6.4 Comportamenti sanzionabili

L'inosservanza, da parte del dipendente, delle norme di legge e del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro dei servizi ambientali e territoriali del 23 maggio 2003, con particolare riguardo a quelle relative ai diritti e ai doveri, nonché delle disposizioni di servizio diramate dall'azienda può dar luogo, secondo la gravità della infrazione, alla comminazione al dipendente di una delle sanzioni

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b>	<b>Rev. 7</b>
	<b>MQA - Manuale del SGI</b>	Data 04/11/08
		Pagina 72 di 76

previste nel capoverso precedente, **secondo i principi di ragionevolezza, congruità e progressività dei provvedimenti.**

**Resta l'obbligo, da parte dell'azienda, di conformarsi alla disciplina contenuta in materia nel CCNL applicato.**

~~Viene da se che per quanto concerne il richiamo verbale, lo stesso viene inflitto per le mancanze lievi, mentre quello scritto viene inflitto nei casi di recidiva e di mancanza già punite con il biasimo verbale.~~

~~Il provvedimento di "licenziamento con preavviso e T.F.R.", si può applicare nei confronti di quei lavoratori che siano incorsi, per almeno tre volte nel corso di due anni, per la stessa mancanza o per mancanze analoghe, in sospensione dal lavoro o dalla retribuzione per un totale di 20 giorni o, nello stesso periodo di tempo, abbiano subito almeno 4 sospensioni per 35 giorni complessivamente, anche se non conseguenti ad inosservanza dei doveri di cui all'art. 63 del CCNL applicato.~~

~~Il provvedimento di "licenziamento senza preavviso e con T.F.R." si applica nei confronti del personale colpevole di mancanze relative a doveri, anche non particolarmente richiamati nel presente contratto, le quali siano di tale entità da non consentire la prosecuzione anche provvisoria del rapporto di lavoro, come ad esempio:~~

- ~~➤ insubordinazione seguita da vie di fatto~~
- ~~➤ furto~~
- ~~➤ condanne per reati infamanti.~~

~~Per tutto quanto qui non riportato, facciamo esplicito rinvio al Collettivo Nazionale di Lavoro dei servizi ambientali e territoriali del 23 maggio 2003 che elenca le fattispecie nelle quali è consentite fare ricorso ai diversi strumenti.~~

### **9.6.5 Controdeduzioni**

Il lavoratore colpito da provvedimento disciplinare, che intenda impugnare la legittimità del provvedimento stesso, può avvalersi delle procedure di conciliazione dalla legge n° 300 del 20 maggio 1970 (~~NORME SULLA TUTELA DELLA LIBERTÀ E DIGNITÀ DEI LAVORATORI, DELLA LIBERTÀ SINDACALE E DELL'ATTIVITÀ SINDACALE NEI LUOGHI DI LAVORO E NORME SUL COLLOCAMENTO~~) ("Statuto dei Lavoratori"), ~~documento a cui CERMEC nel pieno rispetto della propria forza lavorativa ha pieno rispetto e dal~~ e nel **Contratto** Collettivo Nazionale di Lavoro dei servizi ambientali e territoriali del 23 maggio 2003.

~~L'eventuale adozione del provvedimento disciplinare dovrà essere comunicata al lavoratore con lettera raccomandata entro 15 giorni dalla scadenza del termine assegnato al lavoratore stesso per presentare le sue controdeduzioni.~~

~~Per esigenze dovute a difficoltà nella fase di valutazione delle controdeduzioni e di decisione nel merito, il termine di cui sopra può essere prorogato di 30 giorni, purché l'azienda ne dia preventiva comunicazione scritta al lavoratore interessato.~~


### **9.6.6 Responsabilità e registrazioni**

#### **9.6.6.1 Rilevazione**

~~La rilevazione di eventuali abusi, che data la tipologia di organizzazione ed il contesto in cui si colloca, possono essere più che altro di carattere verbale (sia in termini di offese che di coercizioni) può avvenire secondo uno dei modi previsti dalla **PSA16**~~

#### **9.6.6.2 Registrazioni**

È compito del **Responsabile Personale del Sistema di Responsabilità Sociale** monitorare la conservazione dei documentazione relativi ai procedimenti disciplinari avviati e conclusi. ~~allegati alle Schede del personale Dipendente da parte del **Responsabile del Personale.**~~

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b>	<b>Rev. 7</b>
	<b>MQA - Manuale del SGI</b>	Data <b>04/11/08</b>
		Pagina <b>73</b> di <b>76</b>

## 9.7 Orario di Lavoro

### 9.7.1 Scopo

Scopo del presente Capitolo è quello, ~~su indicazione del CdA che desidera fare chiarezza in una materia tanto sfaccettata e complessa e indicare una via univoca di interpretazione e canalizzazione delle informazioni, come per altro previsto in senso lato dalla Norma Etica,~~ di delineare le modalità di gestione dei rapporti con il proprio personale interno in modo tale da garantire il rispetto dei requisiti espressi dalla Norma **SA8000** per quanto inerente la gestione dell'**orario di lavoro**.

Scopo del presente Capitolo è inoltre quello di puntualizzare soltanto alcune delle prescrizioni esistenti per la gestione dei rapporti contrattuali in merito alla gestione dell'**orario di lavoro** in quanto tale ambito è sufficientemente normato in altra documentazione di origine esterna (**CCNL**).

### 9.7.2 Rapporto tra CCNL e SA8000

A fronte dell'analisi dei documenti di riferimento, **CCNL** e **SA8000**, è stato verificato che **il primo è più restrittivo del secondo**. Per tale motivo nel testo del presente capitolo verrà sempre fatto riferimento al Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro dei servizi ambientali e territoriali del 23 maggio 2003 fatta eccezione per il tetto massimo settimanale di ore di straordinario per dipendente in quanto nel contratto applicato tale tetto non risulta previsto, e per cui rinviamo all'ultimo ~~paragrafo punto~~ **paragrafo punto** del presente ~~capitolo (par. 7.6)~~ **paragrafo**, in cui tale argomentazione sarà trattata più diffusamente in accoglimento di quanto previsto dalla normativa Etica.

### 9.7.3 Analisi del CCNL

Il **CCNL**, per quanto inerente l'**orario di lavoro**, provvede a soddisfare le richieste della **SA8000** e della legislazione cogente nonché della normazione volontaria.

In tale documento infatti vengono stabiliti requisiti che impongono:

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

### 9.7.4 Legislazione sul lavoro part-time


Per regolamentare l'orario di lavoro del proprio personale, Cermec provvede a considerare anche i vincoli derivanti D.Lgs n° 61 del 26/02/2001 e successive modifiche o integrazioni (che regola il lavoro part-time) e a verificarne il puntuale rispetto sia in fase di definizione del contratto con il proprio personale che in tempi successivi.

### 9.7.5 Orario di lavoro

È compito del ~~Responsabile di Gestione del Sistema della Responsabilità Sociale RSGI~~ **monitorare affinché verificare che** la Direzione in accordo con il Responsabile del Personale, ferme restando le 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, provveda al fine di stabilire l' **orario di lavoro** del nuovo assunto e di comunicarlo univocamente allo stesso.

### 9.7.6 Organizzazione del lavoro straordinario

La Direzione di Cermec tende a non favorire l'utilizzo di lavoro straordinario (anche e soprattutto a seguito di un'attenta valutazione della necessità di risorse) presso la propria azienda.

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b>	<b>Rev. 7</b>
	<b>MQA - Manuale del SGI</b>	Data 04/11/08
		Pagina 74 di 76

La richiesta di straordinario è comunque sempre rivolta entro i limiti di quanto prescritto dal CCNL e dalle prescrizioni cogenti applicabili. Soltanto dopo tale verifica di disponibilità viene dato il via al lavoro straordinario.

~~Come comprensibile da quanto precedentemente scritto, la richiesta di lavoro straordinario è sporadica.~~

~~Può accadere che sia il personale stesso che si renda disponibile all'esecuzione di lavoro straordinario attraverso una comunicazione scritta alla **Direzione**, comunicazione che può anche pervenire attraverso il Rappresentante dei lavoratori per la responsabilità sociale, (ciò può avvenire per particolari momenti di necessità personale). La Direzione verifica la fattibilità di quanto richiesto dal dipendente o verificata la accetta.~~

~~Il **Responsabile del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale RSGI** ha comunque il compito di verificare che il **Responsabile Personale** provveda a riesaminare per ciascun dipendente le ore di straordinario svolte nel periodo in esame per verificare che non sia necessario provvedere ad una differente pianificazione delle risorse a disposizione.~~

~~Si introduce inoltre in ottemperanza dei requisiti previsti dalla normativa Etica il limite massimo di nr. 12 ore di straordinario alla settimana per dipendente, in quanto tale limite non risulta contemplato dal CCNL applicato da Cermecc.~~

## 9.8 Retribuzione

### 9.8.1 Scopo

Scopo del presente Capitolo, è quello di delineare in che modo Cermecc gestisce le attività correlate alla retribuzione del proprio personale interno e le correlate responsabilità per dimostrare il pieno rispetto delle prescrizioni in materia definite dalla standard di riferimento.

### 9.8.2 Salario

La determinazione del salario è effettuata 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.


~~Le modalità di definizione della retribuzione iniziale di un dipendente sono già delineate al Capitolo 5 del presente manuale.~~

~~Le modalità alla base della definizione del salario base di un dipendente sono riprese nuovamente nella **PSA18** e comunque molto ben specificate nel **CCNL** a cui facciamo espresso rinvio.~~

### 9.8.3 Trattenute e leggibilità della "busta paga"


Il **RGSA RP** attua tutti gli strumenti necessari al fine di soddisfare tutte le esigenze del personale dipendente di Cermecc in materia di leggibilità e comprensione delle informazioni riportate nella **Busta Paga**.

A tal scopo, in considerazione del fatto che l'elaborazione delle stesse avviene internamente alla struttura, ogni dipendente che ravvisasse errori, discordanze, o semplicemente non fosse in grado di comprendere alcune delle voci riportate sulla busta paga, ~~può recarsi dal responsabile Ufficio del Personale o dal Direttore, presso gli uffici di via Pascoli n°33, in orario di ufficio, al fine di ottenere chiarimenti e delucidazioni in merito. In tale circostanza troverà sempre ad accoglierlo personale competente e disponibile per ogni delucidazione ha diritto di richiedere ed ottenere tempestivamente, da parte dell'Ufficio Personale, tutte le informazioni ed i chiarimenti richiesti e ritenuti necessari.~~

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b>	<b>Rev. 7</b>
	<b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b>	Data <b>04/11/08</b>
	<b>MQA - Manuale del SGI</b>	Pagina 75 di 76

#### **9.8.4 Modalità di erogazione**

L'erogazione del salario avviene ~~sempre~~ secondo le richieste del personale ~~come già stabilito nella~~  
~~PSA18~~ ordinariamente mediante bonifico bancario su istituto indicato dal lavoratore ovvero con consegna di assegno circolare.

	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> <b>Qualità Ambiente Sicurezza e Responsabilità Sociale</b>	<b>Rev. 7</b>
	<b>MQA - Manuale del SGI</b>	Data <b>04/11/08</b>
		Pagina 76 di 76

## 10 ELENCO ALLEGATI

### Allegato I - Matrice dei Processi

La matrice dei processi è descritta nell'allegato MQA – Allegato I

### Allegato II - Elenco Procedure

L'elenco delle procedure e dei documenti del ~~SCQA~~ **SGI** (P01M01) sono descritti analiticamente nella procedura P01.

### Allegato III - Organigramma Aziendale

L'organigramma aziendale (P11M02) e il mansionario (P11M03) sono descritti nella procedura P11.

### Allegato IV - Pannello di Controllo degli Indicatori

Il pannello di controllo degli indicatori è riportato nell'allegato MQA – Allegato IV