

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE	Edizione 1 Revisione 1 21.01.2021
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------	-----------------------------------------



Ecozema srl società benefit

Manuale del Sistema di Gestione Integrato Qualità e Ambiente

In accordo alle norme
UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015

Edizione 1 Revisione 1

Copia non controllata		Copia controllata n.
01	21.01.2021	Cambio ragione sociale
00	10.03.2020	Nuova edizione
N. Rev.	Ediz.	Descrizione della modifica
Redazione		Emissione
RS		DIR

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE	Edizione Revisione 0 21.01.2021
<i>Indice</i>		

Indice

0.	Introduzione	4
0.1	Struttura del Sistema.....	5
1.	Scopo e campo di applicazione.....	6
2.	Riferimenti normativi	8
3.	Termini e definizioni	10
4.	Contesto dell'organizzazione.....	12
4.1	L'organizzazione e il suo contesto	12
4.2	Esigenze e aspettative delle parti interessate.....	12
4.3	Campo di applicazione.....	13
4.4	Sistema di gestione e relativi processi.....	13
5.	Leadership	17
5.1	Leadership e impegno della Direzione	17
5.2	Politica	17
5.3	Ruoli, responsabilità e autorità	18
6.	Pianificazione.....	19
6.1	Rischi e opportunità	19
6.2	Obiettivi e pianificazione del loro raggiungimento	19
6.3	Pianificazione delle modifiche.....	20
7.	Supporto	21
7.1	Infrastrutture, ambiente di lavoro e strumenti.....	21
7.1.1	<i>Infrastrutture</i>	21
7.1.2	<i>Ambiente di lavoro</i>	21
7.1.3	<i>Strumenti di misura</i>	21
7.2	Persone: formazione, competenza e consapevolezza.....	22
7.3	Comunicazione e consultazione	23
7.4	Gestione della documentazione.....	23
8.	Attività operative.....	24
8.1	Pianificazione e controllo operativi	24
8.1.1	<i>Preparazione e risposta alle emergenze</i>	24

Indice

8.2	Requisiti per i prodotti e i servizi	24
8.2.1	<i>Comunicazione con il cliente</i>	24
8.2.2	<i>Determinazione dei requisiti</i>	24
8.2.3	<i>Riesame dei requisiti</i>	25
8.3	Progettazione e sviluppo	25
8.3.1	<i>Generalità</i>	25
8.3.2	<i>Pianificazione della progettazione</i>	25
8.3.3	<i>Elementi in ingresso alla progettazione</i>	25
8.3.4	<i>Controlli della progettazione</i>	25
8.3.5	<i>Elementi in uscita dalla progettazione</i>	26
8.3.6	<i>Modifiche alla progettazione</i>	26
8.4	Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno	26
8.5	Produzione ed erogazione del servizio	27
8.6	Rilascio di prodotti e servizi	28
8.7	Controllo degli output non conformi	28
9.	Valutazione delle prestazioni	29
9.1	Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione	29
9.2	Audit interno	30
9.3	Riesame della direzione	30
10.	Miglioramento	32

0. Introduzione

La nascita dell'azienda avviene nei primi anni del 900 ad opera di artigiani che lavoravano il legno; si sono purtroppo perse notizie più precise sulle caratteristiche dell'attività svolta.

Il primo dato certo lo troviamo nel 1941 anno in cui viene registrata l'attuale ragione sociale presso i competenti uffici della provincia di Vicenza. A quei tempi venivano prodotte delle grandi pinze in legno con una inconsueta molla in ferro per l'industria tessile e conciaria, molto sviluppata in zona. Con il passare degli anni e con l'avvento di nuove tecnologie, i vecchi prodotti ormai obsoleti vennero sostituiti con una nuova linea di pinze in legno per uso domestico.

A metà degli anni '50 l'azienda viene rilevata dalle famiglie Munarini e Zuliani che le diedero un notevole impulso grazie ad indovinati investimenti tesi, già allora, ad automatizzare il processo produttivo.

La falegnameria diventa una fabbrica moderna utilizzando spesso macchine progettate e realizzate dalla stessa azienda. I tronchi in legno di faggio provenienti dall'antico bosco del Cansiglio entravano nel ciclo produttivo e dopo complesse ma razionali serie di lavorazioni uscivano pinze finite da montare. La selezione dei pezzi ed il montaggio delle stesse veniva affidato a famiglie del circondario che svolgevano il lavoro in casa e che arrivarono ad essere, nei momenti di maggior lavoro, addirittura cento. Alla fine degli anni '60, pur essendo le pinze in legno ancora le più diffuse, Fabbrica Pinze Schio (nome storico, sostituito con Ecozema a partire dal 20 gennaio 2021), sempre attenta alle mutazioni del mercato intuì le potenzialità delle materie plastiche e fu con ogni probabilità la prima azienda italiana a realizzare una nuova linea di pinze in plastica. Contemporaneamente si rivolge al mercato della GDO che sta nascendo ed inizia a produrre i primi articoli a marchio del distributore. L'azienda condotta dalla famiglia Munarini dopo il ritiro dei soci, pur mantenendo la produzione di pinze in legno e plastica, realizza una serie di articoli per l'ordine e la pulizia della casa e dell'armadio. In questi anni creativi nascono prodotti che faranno storia quali la SUPER PIERINO, la LOLA, la KAIMANO, ecc., fino ad arrivare all'attuale assortimento che è quanto di più innovativo ci sia nel campo delle pinze da bucato. Nella storia più recente sono da segnalare la nascita di due nuove linee di prodotto, Garden Delights e Ecozema. La prima, nata nel 2000, comprende una serie di articoli per la decorazione del giardino realizzati con tecnologie esclusive e utilizzando materiali termoplastici per sostituire il ferro battuto. Nello stesso anno sono iniziate le sperimentazioni per lo stampaggio del Mater-Bi, un biopolimero biodegradabile e compostabile, e nel 2005 è finalmente nata la linea Ecozema ovvero prodotti monouso per il catering completamente biodegradabili e compostabili. Dal 2005 ad 2015 Ecozema ha visto un veloce incremento del fatturato e rappresenta oggi la principale attività dell'azienda. Nel 2015 è stata soppressa la linea Garden Delights.

L'azienda ha acquisito una forte esperienza in campo nazionale ed internazionale, confrontandosi con concorrenti e fornitori, rivenditori e clienti finali, raggiungendo nel tempo il giusto equilibrio tra qualità e costo del prodotto e rappresenta un riferimento importante nel settore stoviglie biodegradabili.

L'obiettivo è individuare partner capaci di garantire quello che l'azienda ha sempre avuto come obiettivi: professionalità e rispetto del cliente e dell'ambiente, nell'ottica dello sviluppo sostenibile

In questi ultimi anni l'azienda ha maturato una sempre più profonda sensibilità riguardo gli aspetti che garantiscono affidabilità alla gestione dell'organizzazione, ovvero

- ∅ una chiara definizione degli obiettivi, visti in modo integrato, e finalizzati a garantire il successo dell'azienda sul mercato in sintonia con l'evoluzione sociale e culturale della società;

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE	Edizione 1 Revisione 0 10.03.2020
Sezione 0 - Introduzione		

- ∅ l'importanza, sia etica che strategica, di gestire con attenzione a tutti gli aspetti che ruotano attorno all'attività lavorativa, ovvero la gestione del personale, la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, l'attenzione alle tematiche ambientali.

Per questo motivo è stato implementato e attuato un sistema di gestione integrato Qualità e Ambiente, finalizzato a garantire il perseguimento di tutti gli obiettivi aziendali, attraverso la gestione armonica dei vari processi, il loro corretto interfacciamento, il monitoraggio delle prestazioni e la ricerca del miglioramento continuo.

Ad oggi l'organizzazione risulta essere conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015.

Nell'ottica tuttavia di una gestione integrata, il sistema comprende anche elementi della norma UNI ISO 45001:2018 (sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro. Seppure non certificato, il sistema di gestione per la sicurezza è comunque in larga parte attuato.

Il sistema di gestione è stato revisionato profondamente ed è stato riemesso in Edizione 1.

0.1 Struttura del Sistema

Il sistema di gestione aziendale è organizzato e strutturato sulla base dei requisiti definiti dalle norme di riferimento. Il Manuale del Sistema di Gestione (MSG) nella suddivisione e numerazione delle sue sezioni segue la *high level structure* introdotta nelle revisioni delle norme ISO 9001, ISO 14001.

Il presente MSG è un documento che ha il compito di dare unità al Sistema di Gestione integrato; le modalità di gestione dei singoli processi sono descritte in dettaglio nelle procedure e nella documentazione ad esse collegata.

Le procedure integrate per i due schemi di certificazione hanno una numerazione progressiva che parte dal numero 1, quelle specifiche per la sicurezza partono dal numero 21 e quelle specifiche per l'ambiente dal numero 31.

1. Scopo e campo di applicazione

La decisione di Ecozema di dotarsi di un Sistema di Gestione Integrato per la qualità, l'ambiente, la salute e sicurezza sul lavoro rappresenta una scelta strategica finalizzata al miglioramento della sua prestazione complessiva e alla costituzione di una solida base per le future iniziative di sviluppo sostenibile.

I benefici attesi derivanti dall'applicazione del Sistema di Gestione integrato sono:

- per il Sistema di Gestione per la Qualità basato sulla norma ISO 9001:2015
 - ∅ la capacità di fornire con regolarità prodotti che soddisfino i requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili;
 - ∅ facilitare le opportunità per accrescere la soddisfazione del cliente;
 - ∅ affrontare rischi e opportunità associati al suo contesto e ai suoi obiettivi;
 - ∅ la capacità di dimostrare la conformità ai requisiti specificati del sistema di gestione per la qualità

- per il Sistema di Gestione per l'Ambiente basato sulla norma ISO 14001:2015
 - ∅ Il rispetto delle leggi e dei regolamenti applicabili;
 - ∅ Il perseguimento della politica aziendale in materia ambientale;
 - ∅ Il recepimento delle esigenze legate alla valorizzazione dell'ambiente interno (sicurezza, ecologia...), espresse dalle varie Aree/Funzioni/Processi aziendali;
 - ∅ Il recepimento delle esigenze espresse dal mercato: esigenze generali legate all'immagine dell'azienda, impatto sull'ambiente del ciclo di vita dei prodotti;
 - ∅ Il recepimento delle esigenze espresse dall'Ambiente Esterno (società e territorio).

- per il Sistema di Gestione per la Sicurezza basato sulla norma ISO 45001:2018
 - ∅ stabilire, documentare e mantenere attivo un efficace Sistema di Gestione della Sicurezza che prevenire lesioni e malattie sia dei lavoratori dell'organizzazione che di terzi;
 - ∅ predisporre luoghi e condizioni di lavoro sicure e salubri;
 - ∅ gestire adeguatamente e tempestivamente i rischi e adottare misure di controllo del rischio efficaci;
 - ∅ garantire il rispetto di tutta la normativa cogente applicabile in materia di SSL;
 - ∅ migliorare di continuo le condizioni di SSL e le prestazioni del sistema di gestione..

I tre schemi certificativi sono stati integrati in un unico Sistema di Gestione aziendale (SG) di cui questo manuale rappresenta la struttura mentre il resto della documentazione ne definisce gli aspetti operativi.

Nell'applicare il Sistema di Gestione l'Organizzazione si è ispirata ai seguenti principi:

- la focalizzazione sul cliente;
- l'attenta analisi del contesto, con definizione delle parti interessate sia interne che esterne nonché delle loro esigenze e aspettative;
- la leadership dell'alta direzione;
- la partecipazione attiva delle persone attraverso la loro partecipazione e coinvolgimento;
- l'approccio per processi e il pensiero basato sul rischio;
- il miglioramento continuo;

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE	Edizione 1 Revisione 0 10.03.2020
<i>Sezione 1 – Scopo e campo di applicazione</i>		

- il processo decisionale basato sulle evidenze;
- la gestione delle relazioni.

La *vision* dell'azienda è "Aiutare il nostro pianeta ad essere un mondo migliore dove vivere".

La *mission*, "Creare prodotti di qualità, rispettosi dell'ambiente e socialmente sostenibili".

Il campo di applicazione del sistema è stato definito in base all'analisi del contesto aziendale, ed è specificato nella sezione 4.

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE	Edizione 1 Revisione 0 10.03.2020
Sezione 2 – Riferimenti normativi		

2. Riferimenti normativi

Il presente Sistema Integrato è stato sviluppato in conformità alle norme:

- * UNI EN ISO 9001:2015 Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti.
- * UNI ISO 45001:2018 Sistema di Gestione per la salute e sicurezza sul lavoro – Requisiti e guida per l’uso
- * UNI EN ISO 14001:2015 Sistema di Gestione Ambientale – Requisiti e guida per l’uso
- * SA 8000:2014 Social Accountability – Responsabilità sociale

A queste norme sono collegate diverse linee guida:

- * UNI EN ISO 9000 Sistemi di Gestione per la Qualità – Fondamenti e vocabolario
- * UNI EN ISO 9004 Sistemi di gestione per la qualità – Linee guida per il miglioramento delle prestazioni
- * UNI EN ISO 14004, Sistemi di gestione Ambientale - Linee guida generali sui principi, sistemi e tecniche di supporto.
- * UNI EN ISO 19011, Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale.
- * UNI EN ISO 14031, Valutazione della prestazione ambientale - Linee guida.
- * LINEE GUIDA UNI INAIL: 2001 Sistema di gestione della sicurezza nei luoghi di lavoro

Sono considerate rilevanti ai fini della corretta applicazione del Sistema le prescrizioni cogenti attinenti le attività previste dallo scopo.

L’Organizzazione recepisce inoltre, allo scopo di uniformarsi, tutta la normativa e le vigenti disposizioni di legge in materia ambientale e di SSL che hanno attinenza con le attività svolte. Pertanto, l’azienda fa riferimento ad un apposito documento (*EDE Elenco dei documenti di origine esterna*) con lo scopo di gestire e mantenere aggiornato un elenco di norme applicabili all’attività svolta. Le modalità con cui viene svolta questa attività sono specificate nella procedura *PG 01 Gestione documenti e conformità legislativa*.

Per quanto riguarda le norme tecniche applicabili ai prodotti realizzati dall’azienda, queste sono contenute in una cartella informatica conservata nel server.

La data di accesso alla cartella indica che i documenti all’interno sono stati verificati ed eventualmente aggiornati.

Per quanto riguarda la responsabilità sociale, vengono rispettate tutte le leggi in materia di lavoro previste per il territorio Italiano e le normative internazionali:

- Convenzione ILO 1 (Durata del Lavoro - Industria) e Raccomandazione 116 (Riduzione dell’orario di lavoro)
- Convenzioni ILO 29 (Lavoro forzato) e 105 (Abolizione del lavoro forzato)
- Convenzione ILO 87 (Libertà sindacale e protezione del diritto sindacale)
- Convenzione ILO 98 (Diritto di organizzazione e di negoziazione collettiva)
- Convenzioni ILO 100 (Uguaglianza di retribuzione) e 111 (Discriminazione – impiego e professione)
- Convenzione ILO 102 (Sicurezza Sociale – norme minime)

Sezione 2 – Riferimenti normativi

- Convenzione ILO 131 (Definizione del salario minimo)
- Convenzione ILO 135 (Rappresentanti dei lavoratori)
- Convenzione ILO 138 e Raccomandazione 146 (Età minima)
- Convenzione ILO 155 e Raccomandazione 164 (Sicurezza e Salute sul Lavoro)
- Convenzione ILO 159 (Reinserimento professionale e occupazionale - persone disabili)
- Convenzione ILO 169 (Popoli indigeni e tribali)
- Convenzione ILO 177 (Lavoro a domicilio)
- Convenzione ILO 181 (Agenzie per l'impiego private)
- Convenzione ILO 182 (Forme peggiori di lavoro minorile)
- Convenzione ILO 183 (Protezione della Maternità)
- Codice di condotta del ILO sull'HIV / AIDS e il mondo del lavoro
- Dichiarazione Universale dei Diritti Umani
- Patto internazionale sui diritti economici, sociali e culturali
- Patto internazionale sui diritti civili e politici
- Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti del bambino
- Convenzione delle Nazioni Unite sull'eliminazione di tutte le forme di discriminazione contro le donne
- Convenzione delle Nazioni Unite sull'eliminazione di tutte le forme di discriminazione razziale
- Principi guida delle Nazioni Unite su Business e Diritti Umani

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE	Edizione 1 Revisione 0 10.03.2020
Sezione 3 – Termini e definizioni		

3. Termini e definizioni

La terminologia utilizzata nel presente Manuale fa riferimento alle definizioni riportate dalle Norme di riferimento. A titolo non esaustivo, sono di seguito elencati i principali termini utilizzati:

Azione correttiva Azione per eliminare la causa di non conformità rilevata, o di altre situazioni indesiderabili rilevate

Concessione Autorizzazione ad utilizzare o rilasciare un prodotto anche se riscontrato non conforme ai requisiti specificati

Controllo della qualità Le tecniche e le attività a carattere operativo messe in atto per soddisfare i requisiti di qualità.

Deroga Autorizzazione, concessa prima della produzione, a scostarsi dai requisiti di un prodotto specificati in origine

Efficacia Grado di realizzazione delle attività pianificate e di conseguimento dei risultati pianificati

Efficienza Rapporto fra i risultati ottenuti e le risorse utilizzate per ottenerli.

Non conformità Il non soddisfacimento di un requisito specificato.

Pianificazione della qualità Parte della gestione per la qualità mirata a stabilire gli obiettivi per la qualità e a specificare i processi operativi e le relative risorse necessarie per conseguire tali obiettivi

Politica per la qualità Gli obiettivi e gli indirizzi generali di un'organizzazione per quanto riguarda la qualità, espressi in modo formale dall'alta direzione.

Procedura Modo specificato per svolgere un'attività o un processo

Processo Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita

Prodotto Risultato di attività o processi. Può essere tangibile (per esempio: apparecchiature o materiali) o intangibile (per esempio: conoscenze o concetti) o una loro combinazione.

Registrazione Documento che riporta i risultati ottenuti o fornisce evidenza delle attività svolte.

Rilascio Autorizzazione a procedere con la fase successiva di un processo

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE	Edizione 1 Revisione 0 10.03.2020
Sezione 3 – Termini e definizioni		

- Qualità** Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti.
(ad es .può essere: eccellente, buona, scarsa)
- Requisito** Esigenza o aspettativa, che può essere espressa, generalmente implicita
(da intendere come di prassi o uso comune per l'organizzazione il cliente o le altre parti interessate) o cogente.
- Riesame** Attività effettuata per riscontrare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia di qualcosa a conseguire gli obiettivi stabiliti
- Riesame della Direzione** Valutazione formale effettuata dall'alta direzione circa l'idoneità, l'adeguatezza ed efficacia del Sistema di gestione per la qualità, comprendente anche valutazioni delle opportunità per il miglioramento e le esigenze di modifiche del Sistema di gestione per la qualità, politica e obiettivi compresi
- Sistema di gestione per la qualità** Attività coordinate per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione in materia di qualità
- Soddisfazione del cliente** Percezione del cliente su quanto i suoi requisiti sono stati soddisfatti
- Validazione** Conferma sostenuta da evidenze oggettive che i requisiti relativi ad una specifica utilizzazione o applicazione sono stati soddisfatti
- Verifica** Conferma sostenuta da evidenze oggettive del soddisfacimento di requisiti specificati
- Verifica ispettiva della qualità** Esame sistematico ed indipendente mirato a stabilire se le attività svolte per la qualità ed i risultati ottenuti sono in accordo con quanto stabilito, e se quanto stabilito viene attuato efficacemente e risulta idoneo al conseguimento degli obiettivi.

Un elenco più completo delle definizioni e delle abbreviazioni utilizzate nell'ambito del Sistema di gestione è contenuto nel *PG 01 Mod. 1 Termini, definizioni e abbreviazioni*.

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE	Edizione 1 Revisione 0 10.03.2020
Sezione 4 – Contesto dell'organizzazione		

4. Contesto dell'organizzazione

La Direzione stabilisce e mantiene attivo un Sistema di Gestione Qualità, Sicurezza e Ambiente i cui elementi fondamentali sono descritti nel presente Manuale e nei documenti da esso richiamati.

Il Sistema di Gestione è stato implementato per soddisfare i requisiti posti dalle norme di riferimento nonché dai principi posti dalla Politica aziendale.

La correlazione tra i documenti del SG e i punti delle diverse norme è specificato nell'*Elenco documenti di sistema (EDS)*.

4.1 L'organizzazione e il suo contesto

L'azienda analizza, definisce e riesamina periodicamente qual è il contesto nel quale si trova a svolgere la propria attività. Questa analisi è infatti cruciale per poter determinare la politica e le strategie conformemente allo scopo ultimo del Sistema di Gestione, quello di fornire un prodotto/servizio conforme ai requisiti definiti dal cliente e a quelli cogenti attuando un processo produttivo che tuteli in ogni sua fase l'ambiente, la salute, la sicurezza e i diritti dei lavoratori e del pubblico.

L'*Analisi del contesto (MSG All.2)* riguarda quei fattori, sia interni che esterni, che hanno la capacità di influire, positivamente o negativamente, sull'ottenimento dei risultati attesi dall'organizzazione, comprese le condizioni ambientali che sono influenzate o in grado di influenzare l'organizzazione.

L'analisi del contesto non può prescindere dall'individuazione delle parti interessate, siano esse interne o esterne all'azienda, e dalla definizione dei loro requisiti, delle loro esigenze e delle loro aspettative.

Allo stesso modo, l'analisi del contesto dovrà tener conto dei rischi e delle opportunità che tutti questi fattori rappresentano, stabilendo se i rischi sono più o meno accettabile e definendo quali sono le azioni da intraprendere per limitare i rischi e/o sfruttare le opportunità che si presentano. Le modalità con cui rischi e opportunità sono valutati sono specificate nella procedura *PG 03 Gestione rischi e opportunità*.

L'*Analisi del contesto* viene riesaminata dalla Direzione con cadenza almeno annuale.

4.2 Esigenze e aspettative delle parti interessate

In fasi di analisi del contesto sono anche definite le parti interessate. L'analisi delle esigenze e aspettative delle parti interessate è una costante di ogni processo aziendale, in quanto i processi, per raggiungere i loro obiettivi, non possono prescindere da esse.

Tali aspettative, anche in materia ambientale, sono pertanto considerate e analizzate in momenti diversi dell'attività e della pianificazione del SG: nell'analisi del contesto, nella definizione della politica e degli obiettivi, nella gestione commerciale e di conseguenza nelle varie fasi di realizzazione e rilascio del prodotto, nella scelta e gestione dei fornitori, nella gestione degli aspetti ambientali e di salute e sicurezza dei lavoratori. I lavoratori come parte interessate si aspettano di ricevere una retribuzione coerente con il contratto di lavoro firmato ed in linea con il CCNL, di ricevere una formazione in materia di salute e sicurezza, incluse

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE	Edizione 1 Revisione 0 10.03.2020
Sezione 4 – Contesto dell'organizzazione		

istruzioni sul luogo di lavoro e, ove necessario, istruzioni specifiche per le mansioni svolte e degli ambienti non solo di lavoro (come bagni, spogliatoi....) adeguati.

4.3 Campo di applicazione

Il campo di applicazione del Sistema di Gestione è stato stabilito dall'azienda in relazione alle proprie finalità e al contesto in cui l'azienda stessa si trova ad operare. A seguito dell'analisi descritta nel documento *Analisi del contesto*, il campo di applicazione riguarda tutta l'attività svolta dall'azienda, e può essere riassunta come segue.

L'azienda realizza e commercializza articoli monouso per la ristorazione, quali piatti, posate, bicchieri, realizzati in materiali compostabili o biodegradabili come biopolimeri, cellulosa, legno. I clienti sono di estrazione molto varia, dalle mense ai gruppi della grande distribuzione, da aziende private alle sagre di paese. La produzione è finalizzata principalmente a mantenere scorte di magazzino adeguate, per permettere di evadere gli ordini dei clienti nel giro di 24/48 ore. I prodotti realizzati o commercializzati sono inseriti in un listino che viene proposto ai clienti su loro richiesta o da parte di agenti di commercio attivi in tutto il nord Italia. L'azienda, tuttavia, è impegnata anche nella progettazione di nuovi prodotti che una volta approvati verranno realizzati e inseriti a listino.

Non tutti i prodotti tuttavia sono realizzati internamente, in quanto, al momento, sono gestiti solamente i processi di stampaggio di biopolimeri e il confezionamento. I prodotti in polpa di cellulosa, legno e altri sono importati dall'estero.

Le richieste dei clienti sono ricevute dall'ufficio commerciale, il quale trasmette gli ordini al magazzino; il magazzino provvede a preparare i bancali per la spedizione. In base alle scorte di magazzino viene pianificata la produzione e sono inoltrati gli ordini per l'importazione dei prodotti commercializzati.

Sulla base della descrizione precedente, l'oggetto di certificazione può essere così riassunto:

“Progettazione e produzione di articoli per il catering e la casa in polimeri e biopolimeri termoplastici attraverso stampaggio, assemblaggio, confezionamento. Commercializzazione di prodotti in polimeri, biopolimeri, legno, cellulosa per il catering e la casa”

L'oggetto sopra descritto è il medesimo per tutti gli schemi di certificazione.

Sempre a seguito dell'analisi svolta, risulta che tutti i punti descritti dalla norma UNI EN ISO 9001:2015 sono applicabili.

4.4 Sistema di gestione e relativi processi

L'azienda ha individuato quali sono al suo interno i principali processi e le loro interazioni. Si è fatto riferimento al modello di Sistema di gestione per la qualità proposto dalla norma, che prevede quattro macroprocessi:

- ∅ Processi direzionali
- ∅ Processi di supporto (risorse, gestione ambiente e sicurezza)

Sezione 4 – Contesto dell'organizzazione

- ∅ Processi principali (legati alla realizzazione del prodotto)
- ∅ Processi di valutazione delle prestazioni e miglioramento

Ciascun macroprocesso al suo interno è articolato in più processi gestiti in accordo a specifiche procedure.

Gli aspetti del sistema che riguardano l'ambiente, la sicurezza e la responsabilità sociale sono considerati come processi di supporto, il funzionamento dei quali consente il funzionamento regolare dei processi principali.

Da essi ci si aspetta che siano in grado di garantire:

- ∅ Il rispetto delle leggi e dei regolamenti applicabili sia nella conduzione dei processi interni che nella progettazione dei prodotti;
- ∅ Il perseguimento della politica della qualità, per le parti di competenza del processo;
- ∅ Il recepimento delle esigenze legate alla valorizzazione dell'ambiente interno (sicurezza, ecologia...), espresse dalle varie Aree/Funzioni/Processi aziendali;
- ∅ Il recepimento delle esigenze espresse dal mercato: esigenze generali legate all'immagine dell'azienda, impatto sull'ambiente del ciclo di vita dei prodotti;
- ∅ Il recepimento delle esigenze espresse dall'Ambiente Esterno (società e territorio);
- ∅ Il rispetto dei diritti e delle esigenze dei lavoratori.

Questi processi sono trasversali e/o di supporto ai processi principali, e pertanto sono quasi sempre integrati nelle varie procedure di gestione. Alcuni aspetti più specifici sono invece gestiti con procedure a parte.

Lo *Schema processi* è riassunto nell'allegato 4 del MSG. Le responsabilità collegate al funzionamento dei vari processi sono definite nel *PG 02 Mod. 1 Mansionario* e nel *MSG All. 5 Organigramma nominativo*. Le modalità di gestione dei vari processi sono descritte nelle rispettive sezioni del presente MSG e/o nelle singole procedure.

Dallo schema si evidenzia che il contesto, il cliente e la Direzione sono i perni chiave di tutte le attività aziendali.

Il contesto è determinante per individuare le parti interessate, i rischi, le opportunità, le capacità e di conseguenza gli obiettivi che la Direzione, analizzato il contesto, ha il compito di definire. La direzione inoltre definisce le modalità di realizzazione dei processi e dei prodotti, tenendo conto dei requisiti del cliente e delle leggi e norme, stabilisce le risorse umane e strumentali per la realizzazione del prodotto, stabilisce le modalità di misurazione e monitoraggio dei processi e dei prodotti e, sulla base del feedback ricevuto dal cliente e dai processi, individua e attua il miglioramento.

I processi sono stati definiti individuando tutte quelle sequenze di attività, anche se appartenenti a funzioni diverse, che consentono un coinvolgimento per obiettivi, superando così i limiti caratteristici di un approccio contenuto alla singola funzione.

La definizione di un obiettivo per ogni processo ha lo scopo di motivare il personale nello svolgimento della propria attività e di provocarne dei contributi propositivi al miglioramento sia delle modalità di svolgimento delle attività che del prodotto finale.

Sezione 4 – Contesto dell'organizzazione

Ad ogni processo, e al sistema in generale, è stato applicato il modello cosiddetto PDCA (Plan, Do, Check, Act):

- Pianificazione:** Stabilire gli obiettivi, le risorse, le modalità per raggiungerli
- Azione:** Attuazione del processo
- Controllo:** Monitoraggio e misurazione del processo e del prodotto, valutazione delle prestazioni
- Miglioramento:** Azioni per miglioramento continuo delle prestazioni del processo



I processi individuati all'interno dell'azienda sono i seguenti

TIPOLOGIA DI PROCESSO	DEFINIZIONE	DESCRIZIONE
PROCESSI DIREZIONALI	Analisi del contesto	Analisi del contesto Analisi ambientale
	Leadership	Impegno della Direzione, mansionario e organigramma, incarichi e nomine
	Valutazione rischi/opportunità	Gestione di rischi e opportunità per la qualità, l'ambiente e la sicurezza
	Pianificazione del SG	Definizione degli obiettivi e delle risorse per raggiungerli
	Amministrazione	Gestione dell'amministrazione
PROCESSI DI SUPPORTO	Risorse	Risorse umane: formazione e addestramento, consapevolezza e competenza Gestione infrastrutture a ambiente di lavoro, manutenzione e controlli operativi di sicurezza Gestione degli strumenti di misura Comunicazione esterna e interna Gestione documenti e verifica conformità legislativa
	Sicurezza e ambiente	Gestione DPI Gestione delle emergenze

Sezione 4 – Contesto dell'organizzazione

TIPOLOGIA DI PROCESSO	DEFINIZIONE	DESCRIZIONE
		Sorveglianza sanitaria Gestione scale e segnaletica Gestione rischi specifici Gestione rifiuti Gestione impatti ambientali Gestione scarichi Gestione rumore esterno
PROCESSI PRINCIPALI	Processo Commerciale	Definizione dei requisiti dei clienti, gestione di offerte e ordini
	Progettazione e sviluppo	Gestione della progettazione dei prodotti in relazione ai requisiti dei clienti
	Approvvigionamento	Approvvigionamento di prodotti, processi e servizi all'esterno dell'azienda Selezione e acquisto di macchine, attrezzature e DPI
	Produzione, installazione, rilascio e post vendita	Produzione e installazione Controlli in fase di produzione e installazione Controlli e collaudi Modalità di rilascio dei prodotti Procedure e controlli di sicurezza e di tutela dell'ambiente
PROCESSI DI MIGLIORAMENTO	Gestione delle Non Conformità e AC	Modalità e responsabilità per la rilevazione, gestione e registrazione di NC, incidenti, infortuni e relative AC
	Valutazione delle prestazioni	Modalità di monitoraggio del funzionamento dei processi con l'individuazione di opportuni indicatori
	Audit interni	Pianificazione, gestione e registrazione degli audit interni sui processi
	Miglioramento	Miglioramento continuo del sistema e dei suoi processi

5. Leadership

5.1 Leadership e impegno della Direzione

La Direzione della Organizzazione, consapevole che in presenza di un mercato sempre più esigente e competitivo l'adozione di un SG rappresenta il mezzo idoneo per assicurare la soddisfazione del cliente e il rispetto dei più alti standard ambientali e di sicurezza, si impegna direttamente nello sviluppo, nella messa in atto del sistema di gestione e nel miglioramento continuo della sua efficacia, mettendo a tale scopo in campo la propria Leadership. A tale scopo:

- ∅ Si assume la responsabilità dell'efficacia del SG, promuovendo l'approccio per processi e il pensiero basato sul rischio
- ∅ stabilisce la politica aziendale, gli obiettivi e le strategie dell'organizzazione, integrandoli pienamente nei processi di business
- ∅ individua e mette a disposizione risorse adeguate per raggiungere gli obiettivi stabiliti
- ∅ sensibilizza e responsabilizza i componenti dell'organizzazione stessa sulla importanza di applicare efficacemente quanto previsto dal SG e promuove un approccio attivo delle persone coinvolte
- ∅ assicura che siano raggiunti gli obiettivi prefissati
- ∅ Promuove il miglioramento continuo.

La Direzione inoltre si impegna a dimostrare leadership e impegno

- ∅ nell'assicurare la definizione e il soddisfacimento dei requisiti del cliente mediante un'attenta gestione delle attività di "riesame" sia in fase di offerta che di accettazione degli ordini;
- ∅ nell'ottemperare ai requisiti cogenti mediante una gestione controllata di leggi, norme e regolamenti che riguardano il prodotto
- ∅ nell'assicurare che la soddisfazione del cliente sia valutata e accresciuta
- ∅ nel perseguire il raggiungimento degli obiettivi aziendali in tema di ambiente e SSL.

5.2 Politica

La Direzione provvede a definire la politica aziendale per la qualità e l'ambiente (*MSG All. 1*). La politica aziendale deve:

- ∅ Essere disponibile come informazione documentata,
- ∅ Essere pertinente e appropriata agli scopi, al contesto dell'organizzazione e alle strategie,
- ∅ Essere comunicata all'interno e resa alle parti interessate esterne per quanto appropriato,
- ∅ Costituire il riferimento in base al quale determinare gli obiettivi,
- ∅ Definire l'impegno a soddisfare i requisiti cogenti e quelli dei clienti,
- ∅ Enunciare l'impegno per il miglioramento continuo del Sistema di Gestione.

La politica viene:

- ∅ fatta conoscere all'interno e all'esterno dell'organizzazione
- ∅ riesaminata periodicamente, al fine di verificarne l'attualità e la continua idoneità.

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE	Edizione 1 Revisione 0 10.03.2020
Sezione 5 – Leadership		

La politica aziendale è condivisa e attuata a tutti i livelli dell'organizzazione e messa a disposizione delle parti interessate attraverso l'affissione nei locali e la pubblicazione sul sito internet. La politica è inoltre riesaminata con cadenza almeno annuale in occasione del Riesame della Direzione.

5.3 Ruoli, responsabilità e autorità

La Direzione individua le varie funzioni aziendali e assegna ad esse compiti e responsabilità.

La descrizione dei compiti assegnati alle varie funzioni è indicata nel *Mansionario (PG 02 Mod. 1)*, nel quale sono anche indicate le responsabilità di ciascuna funzione in riferimento ai vari processi.

L'assegnazione delle funzioni alle persone è descritta nell'*Organigramma nominativo (MSG All. 5)*.

I ruoli di Responsabile del sistema di gestione e quelli in materia di sicurezza sono invece assegnati tramite lettere di incarico consegnate dalla Direzione e controfirmate per accettazione.

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE	Edizione 1 Revisione 0 10.03.2020
Sezione 6 – Pianificazione		

6. Pianificazione

6.1 Rischi e opportunità

La Direzione promuove all'interno dell'organizzazione il *risk based thinking* e pertanto, sulla base dell'analisi del contesto e delle esigenze e aspettative delle parti interessate, individua quali sono i rischi e le opportunità in riferimento ai processi aziendali, individuando di volta in volta le azioni più opportune da intraprendere per ridurre i rischi, cogliere le opportunità e migliorare il sistema.

Le modalità con cui l'azienda individua, valuta e gestisce rischi e opportunità per la qualità, la SSL e l'ambiente e l'etica sono specificati nella procedura *PG 03 Valutazione e gestione dei rischi*.

La valutazione dei rischi ambientali ha origine dall'analisi degli aspetti ambientali dell'attività svolta, degli obblighi di legge e di qualunque altro aspetto applicabile. La valutazione è eseguita con le modalità previste dalla *procedura PG 31 Valutazione aspetti e impatti ambientali nell'Analisi Ambientale Iniziale (PG 31 Mod. 1) e nel PG 31 mod. 2 Valutazioni di aspetti e impatti ambientali*.

L'organizzazione inoltre determina e monitora gli obblighi di conformità legislativa con le modalità descritte nella procedura *PG 01 Gestione documenti e conformità legislativa*.

Il documento *MSG All. 3 Valutazione rischi e opportunità* analizza i rischi dal punto di vista gestionale, mentre dal punto di vista tecnico per quanto riguarda la Sicurezza si rimanda al *Documento di Valutazione dei Rischi (DVR)*.

Le informazioni in essi contenute vengono aggiornate in presenza di cambiamenti nelle metodologie o nei criteri della valutazione, oppure di cambiamenti previsti per i prodotti, i processi e le attività dell'organizzazione.

La procedura di identificazione e valutazione degli aspetti ambientali e dei rischi per la SSL si applica anche alla progettazione di nuove attività, prodotti e servizi, nonché all'acquisto di nuovi impianti, macchinari o materiali.

6.2 Obiettivi e pianificazione del loro raggiungimento

La Direzione si impegna a definire obiettivi di miglioramento e traguardi misurabili e coerenti con la politica aziendale. Detti obiettivi potranno coinvolgere l'intera organizzazione oppure essere limitati a particolari aree o funzioni aziendali, secondo la valutazione della Direzione.

La pianificazione viene attuata dalla Direzione implementando il SG e perseguendo con impegno la sua attuazione e il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE	Edizione 1 Revisione 0 10.03.2020
Sezione 6 – Pianificazione		

Sulla base degli obiettivi che sono stati definiti, per le diverse funzioni dell'organizzazione e per le diverse aree operative sono stabiliti traguardi appropriati; e di conseguenza possono essere definiti programmi che specifichino gli interventi tecnici e/o le modalità operative per il loro conseguimento. Sulla base dei traguardi stabiliti possono altresì essere individuate necessità in merito alla pianificazione di determinate attività ed alla conseguente stesura di procedure o di istruzioni operative da parte del personale responsabile del raggiungimento del traguardo.

Gli obiettivi aziendali per le varie funzioni nonché la verifica del loro raggiungimento sono contenuti in documenti diversi a seconda degli ambiti, come indicato nella seguente tabella:

AMBITO	OBIETTIVO	DOCUMENTO
Tutti	Miglioramento del SG	<i>PG 15 Mod. 02 Piano di miglioramento</i>
Tutti	Obiettivi di implementazione del SG	<i>PG 14 Mod. 1 Prospetto indicatori</i>
Qualità	Obiettivi di performance dei processi	<i>PG 14 Mod. 1 Prospetto indicatori</i>
Ambiente	Performance ambientali	<i>PG 31 Mod. 2 Registro aspetti e impatti ambientali</i>

6.3 Pianificazione delle modifiche

La direzione provvede a revisionare il SG in occasione del Riesame annuale o a seguito di mutamenti significativi, sia interni che esterni.

In tutti i casi la Direzione si impegna a gestire le modifiche al SG preservandone l'integrità, garantendo l'adeguatezza delle risorse, la coerenza con la politica, la definizione di compiti e responsabilità e verificando l'adeguatezza delle modifiche effettuate al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE	Edizione 1 Revisione 0 10.03.2020
Sezione 7 – Supporto		

7. Supporto

L'Organizzazione ha individuato e reso disponibili, per la propria organizzazione, le risorse umane, le infrastrutture e gli strumenti per mantenere e migliorare l'efficacia del SG e conseguire gli obiettivi prefissati.

7.1 Infrastrutture, ambiente di lavoro e strumenti

7.1.1 Infrastrutture

L'organizzazione, al fine di assicurare la conformità dei prodotti realizzati ai requisiti richiesti, ha messo a disposizione infrastrutture adeguate, quali:

- ∅ edifici e spazi di lavoro attrezzati, e servizi relativi;
- ∅ attrezzature, macchinari e apparecchiature di processo sia hardware che software adeguate alle esigenze dell'organizzazione;
- ∅ servizi di supporto (quali impianti di servizio e comunicazioni).

La Direzione assicura inoltre che tutte le infrastrutture, gli impianti e i mezzi a disposizione dei lavoratori rispettino gli standard ambientali e di sicurezza previsti dalle normative.

L'organizzazione provvede, direttamente o indirettamente, mediante manutenzione adeguata, a mantenere in efficienza le infrastrutture al fine di garantire la conformità del prodotto, la sicurezza dei lavoratori e la tutela dell'ambiente.

La modalità con cui sono selezionate, gestite e mantenute le infrastrutture sono descritte nella procedura *PG 05 Infrastrutture, ambiente di lavoro e strumenti*.

7.1.2 Ambiente di lavoro

L'organizzazione, consapevole dell'importanza dei fattori ambientali per mettere il personale nelle migliori condizioni per ottenere la conformità del prodotto, provvede a dotare gli ambienti di lavoro di illuminazione, temperatura e ventilazione adeguate. Gli ambienti di lavoro sono sicuri e salubri al fine di garantire la prevenzione di potenziali incidenti, infortuni o malattie che possano verificarsi durante lo svolgimento del lavoro. Sono state ridotte, e quando possibile eliminate, le cause di tutti i rischi presenti nell'ambiente di lavoro, tenendo presenti lo stato delle conoscenze prevalenti del settore ed ogni specifico rischio.

La gestione e la manutenzione degli ambienti di lavoro è descritta nella procedura *PG 05 Infrastrutture, ambiente di lavoro e strumenti*.

7.1.3 Strumenti di misura

L'organizzazione gestisce la scelta e il controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione in relazione alla criticità dei controlli e agli scostamenti consentiti (tolleranze) al fine di fornire evidenza della conformità dei prodotti ai requisiti specificati.

Le attività che assicurano la coerenza dei controlli con i requisiti di monitoraggio e misurazione prevedono che gli strumenti di misura siano:

- ∅ identificati per consentire di conoscere il loro stato di taratura;
- ∅ conservati e custoditi adeguatamente per mantenerne l'integrità;
- ∅ utilizzati da parte di personale competente;

Sezione 7 – Supporto

- ∅ tarati o verificati, a frequenze prestabilite o prima del loro utilizzo, a fronte di campioni riferibili a campioni nazionali o internazionali, mediante catena metrologica documentata o con procedure alternative;
- ∅ regolati o nuovamente regolati quando necessario.

È altresì previsto che siano:

- ∅ conservate le registrazioni delle tarature e delle verifiche effettuate;
- ∅ attivate appropriate azioni nel caso venga riscontrato lo stato di “fuori taratura” per un dispositivo utilizzato in precedenti misurazioni.

Tali azioni consistono nel ricontrrollare eventuali prodotti ancora a magazzino e nell’informare gli eventuali destinatari di prodotti già consegnati.

Non vengono utilizzati software di prova: nel caso questi venissero utilizzati, l’organizzazione attiverà opportune procedure per la gestione controllata anche di tali apparecchiature.

Le modalità specifiche applicate nella gestione degli strumenti sono indicate nella procedura *PG 05 Infrastrutture, ambiente di lavoro e strumenti*.

7.2 Persone: formazione, competenza e consapevolezza

Disporre di personale sufficiente e competente nello svolgimento delle attività assegnate è condizione indispensabile per assicurare la qualità del prodotto e del servizio. La Direzione ha provveduto quindi a definire nel *PG 02 Mod. 1 Mansionario* i compiti e le responsabilità assegnate alle diverse funzioni e le competenze necessarie per ricoprire i vari ruoli all’interno dell’azienda.

La scelta delle risorse umane si basa pertanto su quanto definito nel Mansionario.

La Direzione, in occasione del proprio Riesame, effettua una verifica dell’adeguatezza fra le competenze necessarie attuali, quelle future prevedibili ed il livello di addestramento del personale; qualora emerga qualche esigenza di adeguamento vengono pianificate opportune attività di formazione o addestramento.

Le modalità specifiche con le quali sono individuati i bisogni formativi nonché quelle con cui sono pianificati, erogati e registrati gli incontri di formazione sono specificate nella procedura *PG 04 Formazione, competenza e consapevolezza*.

Ecozema predispone e mantiene procedure atte a sensibilizzare i propri dipendenti o membri a tutte le pertinenti funzioni o livelli riguardo a:

- ∅ L’importanza della conformità alla politica, alle procedure per la qualità, l’ambiente e per la SSL ai requisiti del SG;
- ∅ le conseguenze negative, reali o potenziali, delle loro attività lavorative e i benefici derivanti da una migliore prestazione e coinvolgimento del personale;
- ∅ il loro ruolo e responsabilità nell’ottenimento della conformità alla politica e alle procedure del SG, incluse le prescrizioni relative alla preparazione della risposta in casi di emergenza;
- ∅ le conseguenze potenziali dello scostamento dalle procedure operative specificate.

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE	Edizione 1 Revisione 0 10.03.2020
Sezione 7 – Supporto		

7.3 Comunicazione e consultazione

L'azienda in linea generale gestisce la comunicazione con le modalità specificate nella procedura *PG 06 Comunicazione, coinvolgimento e partecipazione*; per quanto riguarda invece i contenuti e le modalità di comunicazione all'interno dei vari processi si rimanda alle specifiche procedure.

La procedura ha anche lo scopo di garantire la comunicazione rivolta alle parti interessate (clienti, fornitori, enti di controllo e pubbliche autorità, pubblico generico, ecc.) dell'organizzazione gestendo i documenti e le risposte in relazione ai suoi aspetti ambientali e al sistema di gestione.

L'azienda è impegnata a comunicare al pubblico le informazioni necessarie per comprendere gli effetti sull'ambiente e i rischi per la SSL delle proprie attività, al fine di perseguire un dialogo aperto ed efficace con le parti esterne interessate; tale comunicazione è attuata con gli strumenti idonei allo scopo.

7.4 Gestione della documentazione

Documentalmente, il sistema è composto dai seguenti documenti:

- * **Manuale del Sistema (MSG)**, che ha lo scopo di fare da fondamento al Sistema stesso delineandone la struttura
- * **Elenco dei documenti di sistema (EDS)**, documento fondamentale che ha la funzione di garantire l'unità e la continuità del sistema stesso: in esso è elencata tutta la documentazione di sistema con il relativo stato di revisione, sono specificate le modalità di gestione dei documenti, le responsabilità per la redazione, la verifica e l'emissione dei documenti, la lista di distribuzione, modalità e tempi di conservazione ed è evidenziata la loro correlazione ai requisiti delle norme
- * **Elenco dei documenti esterni (EDE)**, che riassume le normative applicabili all'attività aziendale e serve da traccia per la verifica della conformità legislativa
- * **Procedure di gestione (PG)**, che hanno lo scopo di descrivere le modalità di gestione dei vari processi, siano essi principali o di supporto. Le procedure applicabili al sistema in generale sono contraddistinte dalla sigla PG e numerazione progressiva che parte dal numero 1, quelle riguardanti nello specifico la SSL partono dal numero 21 e quelle ambientali partono dal 31.
- * **Istruzioni operative (PG... IS)**, che definiscono il know how aziendale in riferimento a particolari operazioni richiamate nelle Procedure di Gestione
- * **Moduli (PG... Mod.)**, documenti di supporto alle procedure e alle istruzioni che hanno lo scopo di conservare le informazioni documentate e dimostrare l'effettiva applicazione del sistema. NB: I documenti allegati alla PG 10 (e pochi altri) hanno una codifica diversa in quanto è stata mantenuta quella precedente all'integrazione del Sistema, allo scopo di assicurare la massima continuità del loro utilizzo.

I documenti interni sono codificati secondo regole indicate nell'*Elenco dei documenti di sistema*.

È compito del responsabile di sistema aggiornare costantemente l'*Elenco dei documenti di Sistema* e fare in modo che la documentazione sia sempre disponibile e aggiornata.

Le modalità con cui è gestita la documentazione sono indicate nella procedura *PG 01 Gestione documenti e conformità legislativa*.

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE	Edizione 1 Revisione 0 10.03.2020
Sezione 8 – Attività operative		

8. Attività operative

8.1 Pianificazione e controllo operativi

L'azienda ha individuato quali sono al suo interno i principali processi, come specificato nella sezione 4 del MSG e nel documento *MSG All. 1 Schema processi*.

Ciascun processo è stato pianificato e organizzato al suo interno secondo quanto indicato nelle procedure di gestione e riassunto nei diagrammi di flusso. Inoltre sono stati stabiliti per ciascun processo i criteri, le risorse necessarie, i controlli da eseguire nelle varie fasi, le informazioni documentate da mantenere, gli output attesi.

Ogni modifica apportata ai processi è pianificata in modo da garantire il mantenimento dell'integrità e dell'efficacia del processo stesso e dell'intero sistema.

8.1.1 Preparazione e risposta alle emergenze

L'azienda stabilisce e mantiene attiva una procedura avente lo scopo di garantire che siano regolarmente individuate le potenziali emergenze e siano attivi i piani di intervento per rispondere adeguatamente a potenziali incidenti e situazioni di emergenza e per prevenire ed attenuare l'impatto ambientale e sulla SSL che ne possono conseguire.

Si applica a tal fine la procedura *PG 16 Gestione delle emergenze*.

La procedura si applica alla definizione delle Responsabilità e modalità per la individuazione delle emergenze, la definizione, la redazione e riesame del *Piano di emergenza ed evacuazione* e del *PG 16 IS 01 Piano emergenza ambientale*.

La procedura ed i piani di emergenza devono essere riesaminati periodicamente in sede di Riesame della Direzione e dopo il verificarsi di emergenze.

8.2 Requisiti per i prodotti e i servizi

8.2.1 Comunicazione con il cliente

Le comunicazioni con il cliente vengono gestite in modo formale mediante scambi di informazioni relative:

- ∅ al prodotto, in fase di marketing (listini, brochure), di offerta e di accettazione dell'ordine;
- ∅ alla gestione degli ordini e di loro eventuali varianti / integrazioni;
- ∅ alle comunicazioni di eventuali situazioni critiche riscontrate in produzione, anche in riferimento all'ambiente o alla sicurezza;
- ∅ alle informazioni di ritorno del cliente, compresi i reclami relativi al prodotto fornito
- ∅ alle informazioni relative alla proprietà del cliente.

Le specifiche modalità di comunicazione con il cliente e le relative responsabilità sono specificate nelle procedure.

8.2.2 Determinazione dei requisiti

L'azienda intende raggiungere la soddisfazione del cliente mediante il soddisfacimento dei requisiti da esso espressi, quelli impliciti e quelli cogenti, pertanto ritiene indispensabile determinarli chiaramente e completamente fin dall'inizio.

I requisiti vengono pertanto classificati come segue:

Sezione 8 – Attività operative

- ∅ quelli espressi dal Cliente, compresi quelli relativi alle attività di consegna;
- ∅ quelli cogenti in quanto imposti da leggi, norme applicabili, regolamenti;
- ∅ eventuali altri aggiuntivi stabiliti dall'organizzazione in relazione al know-how disponibile e indispensabili per completare la definizione del prodotto.

8.2.3 Riesame dei requisiti

Un volta determinati i requisiti del prodotto, prima di formulare un'offerta, di accettare un ordine o di accettare delle modifiche, l'organizzazione effettua un riesame dei requisiti per assicurare che:

- ∅ l'organizzazione abbia identificato correttamente tutti i requisiti richiesti e/o applicabili e abbia la capacità di soddisfarli;
- ∅ siano state risolte eventuali divergenze fra i requisiti di un contratto o ordine e quelli espressi in precedenza.

Qualora il cliente esprima i requisiti in modo non documentato, es. verbalmente, l'organizzazione provvede a confermarli per iscritto prima della loro accettazione.

Quando i requisiti vengono modificati si provvede all'aggiornamento o correzione dei documenti.

Il personale coinvolto viene informato in modo documentato, anche in caso di modifiche.

8.3 Progettazione e sviluppo**8.3.1 Generalità**

Di seguito sono descritte le linee guida con le quali l'azienda gestisce il processo di progettazione. Le modalità operative e le relative responsabilità sono specificate nella procedura *PG 08*.

8.3.2 Pianificazione della progettazione

L'organizzazione pianifica e tiene sotto controllo, in forma documentata, le attività di progettazione con la definizione di un piano di progetto indicante:

- ∅ natura, durata e complessità della progettazione;
- ∅ fasi della progettazione/sviluppo;
- ∅ appropriate attività di riesame, di verifica e di validazione da effettuare in fasi appropriate;
- ∅ responsabilità ed autorità;
- ∅ risorse interne ed esterne necessarie;
- ∅ interfacce tra i gruppi coinvolti nel processo di progettazione/sviluppo per assicurare un'efficace comunicazione e responsabilità tra le diverse funzioni coinvolte e con i clienti;
- ∅ il livello di controllo necessario;
- ∅ aggiornamento della documentazione in caso di modifiche.

8.3.3 Elementi in ingresso alla progettazione

L'organizzazione definisce gli elementi in ingresso della progettazione così come indicati nello schema processo progettazione e sviluppo.

Tali elementi vengono riesaminati per verificarne adeguatezza, completezza e congruenza, nonché di risolvere eventuali conflitti tra di essi.

Le registrazioni dei risultati dei riesami e delle azioni conseguenti sono conservate.

8.3.4 Controlli della progettazione

Le varie fasi della progettazione sono sottoposte a controllo, allo scopo di assicurare che:

- ∅ siano definiti i risultati attesi;

Sezione 8 – Attività operative

- ∅ siano effettuate le opportune attività di riesame, verifica e validazione;
- ∅ siano intraprese azioni appropriate per assicurare che siano risolti i problemi emersi durante le fasi di riesame, verifica e validazione.

Tutti questi controlli devono essere documentati.

8.3.5 Elementi in uscita dalla progettazione

Gli elementi in uscita dalla progettazione sono indicati nello schema processo.

Il rilascio di ogni elaborato è subordinato a verifica che gli elementi di uscita soddisfano ai requisiti specificati.

In linea generale, gli elementi in uscita devono:

- ∅ soddisfare i requisiti in ingresso;
- ∅ essere idonei per le successive fasi di realizzazione del prodotto;
- ∅ comprendere o fare riferimento a requisiti di monitoraggio e misurazione, nonché a criteri di accettazione;
- ∅ specificare le caratteristiche essenziali dei prodotti.

Gli elementi in uscita devono essere documentati.

8.3.6 Modifiche alla progettazione

Eventuali modifiche della progettazione, conseguenti a richieste di chi autorizza la realizzazione del prodotto, del committente o dovute a circostanze che si verificano in corso d'opera, sono tenute sotto controllo allo scopo di garantire che non ci siano impatti negativi sulla conformità ai requisiti. In ogni caso le modifiche sono soggette a riesame, verifica e validazione. I risultati delle eventuali modifiche sono registrati e conservati.

8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno**8.4.1 Generalità**

Di seguito sono descritte le linee guida con le quali l'azienda gestisce il processo di approvvigionamento. Le modalità operative e le relative responsabilità sono specificate nella procedura *PG 09*.

L'organizzazione è consapevole della necessità di assicurare la conformità dei prodotti, dei servizi e dei processi forniti dall'esterno ai requisiti richiesti e pertanto mette in atto appropriati controlli sui prodotti approvvigionati, su quelli forniti direttamente dal fornitore al cliente e sui processi affidati all'esterno.

I fornitori sono valutati e periodicamente rivalutati in base alla loro capacità di fornire prodotti e servizi conformi ai requisiti.

Nello specifico, sono affidate all'esterno la realizzazione di prodotti finiti in polimeri, biopolimeri, polpa di cellulosa e legno che poi sono venduti con il marchio Ecozema e, occasionalmente, attività di confezionamento.

8.4.2 Tipo ed estensione del controllo

I prodotti, servizi e processi affidati all'esterno devono essere tenuti sotto controllo per assicurare che:

- ∅ siano gestiti all'interno dell'ambito del SG aziendale;
- ∅ siano predisposti controlli adeguati sul fornitore stesso;
- ∅ Siano determinate le verifiche da eseguire per garantirne la conformità ai requisiti richiesti;
- ∅ L'estensione dei controlli (compresi quelli affidati al fornitore) sia efficace ed adeguata al potenziale impatto sulla conformità del prodotto finale.

8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni

Le informazioni inoltrate a fornitori qualificati devono essere adeguate ai requisiti richiesti e necessari. Le comunicazioni ai fornitori devono quindi riguardare:

- ∅ I processi, prodotti, servizi da fornire;
- ∅ L'approvazione di prodotti, servizi, metodi, procedure, processi, apparecchiature e ogni altro fattore rilevante;
- ∅ Le competenze e le qualifiche richieste;
- ∅ Le interazioni tra l'azienda e il fornitore stesso;
- ∅ Il controllo e il monitoraggio da applicare;
- ∅ Eventuali attività di audit da svolgere presso il fornitore stesso.

8.5 Produzione ed erogazione del servizio

Di seguito sono descritte le linee guida con le quali l'azienda gestisce il processo di produzione. Le modalità operative e le relative responsabilità sono specificate nella procedura *PG 10*.

8.5.1 Controllo della produzione ed erogazione del servizio

L'organizzazione gestisce la realizzazione dei prodotti con pianificazione ed esecuzione delle attività di produzione in condizioni controllate comprendenti:

- ∅ disponibilità puntuale di informazioni e descrizione relative alle caratteristiche del prodotto e ai risultati da conseguire;
- ∅ utilizzo di cicli/fogli di lavoro;
- ∅ impiego di Istruzioni di lavoro o di procedure di lavoro validate e rivalidate (ove opportuno);
- ∅ utilizzo di persone competenti e qualificate per il compito da svolgere;
- ∅ impiego di materiali e di risorse adeguate;
- ∅ utilizzo di macchinari e attrezzature idonee e sottoposte a manutenzione secondo pianificazione;
- ∅ disponibilità e l'utilizzo di dispositivi per monitoraggio e misurazioni;
- ∅ attuazione delle attività di misurazione e monitoraggio;
- ∅ attuazione di misure per prevenire l'errore umano;
- ∅ formalizzazione della verifica di conformità del prodotto quale condizione per il suo rilascio;
- ∅ la gestione delle attività di consegna e post vendita.

Quando l'organizzazione affida a terzi attività che rappresentano parte del proprio processo (outsourcing), gestisce tali attività in forma controllata mediante appropriati piani di controllo e criteri di accettabilità.

L'azienda ha individuato come processo speciale e pertanto soggette a validazione lo stampaggio di materiali plastici. Tale processo è gestito sulla base di istruzioni operative validate.

8.5.2 Identificazione e rintracciabilità

L'organizzazione gestisce l'identificazione, particolarmente nelle fasi da sottoporre a monitoraggio e misurazione:

- ∅ dei prodotti primari collocati a magazzino;
- ∅ dei prodotti in corso di lavorazione;

Sezione 8 – Attività operative

- ∅ dei semilavorati;
- ∅ dei prodotti finiti.

La rintracciabilità dei lotti è un requisito cogente, e viene attuata per consentire di ricostruire in qualsiasi momento la provenienza, la collocazione e la destinazione del prodotto, anche al fine di poter organizzare campagne di richiamo.

I risultati dell'identificazione e della rintracciabilità sono registrati e conservati.

8.5.3 Proprietà del cliente e dei fornitori esterni

L'organizzazione gestisce con cura prodotti, proprietà immateriali o intellettuali del cliente o di fornitori esterni quando questi sono sotto il proprio controllo o vengono utilizzate dall'organizzazione.

Eventuali danneggiamenti, smarrimenti o inadeguatezze sono tempestivamente comunicati al proprietario per definire le modalità di risoluzione.

Di questa attività sono mantenute informazioni documentate.

8.5.4 Conservazione

L'organizzazione provvede alla conservazione dei prodotti durante tutte le attività di produzione, allo scopo di conservarne la conformità e le caratteristiche.

8.5.5 Attività post consegna

L'organizzazione gestisce le attività di rilascio e post consegna dei prodotti, tenendo in considerazione:

- ∅ i requisiti cogenti;
- ∅ potenziali conseguenze indesiderate sui prodotti;
- ∅ la natura, l'utilizzo, la durata di vita attesa dei prodotti;
- ∅ le informazioni di ritorno dei clienti.

8.5.6 Controllo delle modifiche

L'organizzazione tiene sotto controllo le modifiche ai prodotti, allo scopo di assicurarne la conformità ai requisiti. Delle modifiche devono essere conservate informazioni documentate.

8.6 Rilascio di prodotti e servizi

Il rilascio dei prodotti ai clienti avviene non prima che siano state messe in atto tutte le attività di controllo, verifica e collaudo necessarie a dimostrarne la conformità ai requisiti richiesti e applicabili.

L'attività di rilascio deve essere documentata in modo da dimostrare la conformità ai requisiti e identificare la persona che autorizza al rilascio.

8.7 Controllo degli output non conformi

I risultati non conformi devono essere identificati, gestiti e tenuti sotto controllo al fine di evitarne l'utilizzazione involontaria o la consegna.

Le modalità di gestione e registrazione delle non conformità sono descritte nella procedura *PG 13*.

9. Valutazione delle prestazioni

9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione

Le modalità specifiche e le responsabilità per le attività di monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione sono indicate nella procedura *PG 14*.

9.1.1 Generalità

La direzione, ai fini di determinare le azioni di miglioramento del prodotto e dell'organizzazione che siano basate sui fatti, ritiene fondamentale provvedere a:

- ∅ raccogliere e analizzare le informazioni provenienti dai clienti, quali indagini sulla soddisfazione, dati sulla qualità del prodotto consegnato, sondaggi di opinione, analisi delle perdite di mercato, espressioni di gradimento, richieste in corso di garanzia e rapporti dei venditori;
- ∅ raccogliere e analizzare le proposte di miglioramento da parte dei collaboratori;
- ∅ monitorare la conformità del Sistema di gestione per la qualità mediante audit interni;
- ∅ verificare la conformità dei prodotti prima del rilascio;
- ∅ tenere sotto controllo le non conformità, individuandone le cause vere e considerandole opportunità di miglioramento;
- ∅ tenere sotto controllo le azioni correttive, considerandole opportunità di miglioramento;
- ∅ raccogliere sistematiche informazioni sui processi individuando indici di efficacia e possibilmente di efficienza.

9.1.2 Soddisfazione del cliente

La direzione monitora la percezione del cliente sulle sue esigenze, le aspettative e il grado di soddisfazione utilizzando strumenti di monitoraggio sia diretto che indiretto. Le informazioni raccolte sono poi sottoposte ad analisi con le modalità definite in procedura.

9.1.3 Analisi e valutazione

La Direzione monitora, elabora e analizza i dati ricavati dall'attività di monitoraggio e misurazione dei processi, al fine di valutare:

- ∅ la conformità dei prodotti;
- ∅ la soddisfazione del cliente;
- ∅ le prestazioni e l'efficacia del sistema e dei singoli processi;
- ∅ l'efficacia della pianificazione;
- ∅ l'efficacia delle azioni intraprese in riferimento all'analisi di rischi e opportunità;
- ∅ l'esigenza di miglioramenti del SG.

9.1.4 Sorveglianza e misurazioni

L'azienda stabilisce e mantiene attive procedure documentate per sorvegliare e misurare regolarmente le principali caratteristiche delle attività ed operazioni che possono avere un impatto significativo sull'ambiente e per rischi relativi alla SSL.

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE	Edizione 1 Revisione 0 10.03.2020
<i>Sezione 9 – Valutazione delle prestazioni</i>		

Tale sorveglianza comprende anche la registrazione delle informazioni che consentono di seguire l'andamento delle prestazioni, dei controlli operativi appropriati e della conformità agli obiettivi ed ai traguardi prestabiliti.

Ecozema stabilisce e mantiene attive procedure aventi lo scopo di garantire che le apparecchiature utilizzate per i campionamenti e le suddette misurazioni siano individuate e regolarmente soggette a taratura e manutenzione e che le registrazioni relative a questi adempimenti siano adeguatamente effettuate e conservate. Essa inoltre stabilisce e mantiene attive procedure aventi lo scopo di garantire che sia effettuata periodicamente una duplice verifica:

- verifica dello stato di avanzamento dei programmi, dei traguardi e degli obiettivi ambientali e per la SSL (verifica delle prestazioni);
- verifica della conformità alle leggi e regolamenti applicabili.

Per tale attività si applica la procedura *PG 14 Monitoraggio e valutazione delle prestazioni*.

9.2 Audit interno

L'azienda stabilisce e mantiene attive procedure atte a definire il processo per lo svolgimento periodico, con cadenza minimo annuale, di audit del Sistema di Gestione, specificando le responsabilità e le modalità per la programmazione, la conduzione degli audit, compresi i requisiti di competenza e di indipendenza degli auditor, ed il resoconto dei risultati.

Gli Audit del sistema di gestione sono programmati ed eseguiti al fine di:

- a. verificare la conformità del Sistema di Gestione a quanto pianificato nel MSG, nella politica aziendale e nei documenti normativi di riferimento. Verificare che il sistema di gestione sia correttamente applicato e mantenuto attivo;
- b. fornire alla direzione informazioni sui risultati degli audit.

Il programma di audit, incluse tutte le scadenze, deve essere basato sull'importanza dell'attività esaminata e sui risultati degli audit precedenti.

Le modalità di effettuazione e gestione degli audit interni sono specificate in procedura *PG 12*.

9.3 Riesame della direzione

9.3.1 Generalità

La Direzione provvede a verificare periodicamente l'adeguatezza ed efficacia del sistema di gestione per assicurarne l'idoneità, l'adeguatezza, l'efficacia e l'allineamento alle strategie aziendali.

Tale riesame comprende anche una valutazione delle opportunità per il miglioramento e le esigenze di modifiche del sistema di gestione per la qualità, della politica e degli obiettivi.

9.3.2 Elementi in ingresso per il riesame

Il riesame è svolto sulla base di una valutazione dello stato della qualità aziendale, effettuata e documentata dal responsabile gestione qualità, con riferimento ai seguenti elementi in ingresso:

- ∅ azioni derivanti da precedenti riesami di direzione
- ∅ cambiamenti che potrebbero avere effetti sul sistema di gestione

Sezione 9 – Valutazione delle prestazioni

- ∅ informazioni sulle prestazioni e l'efficacia del SG
- ∅ informazioni di ritorno dal cliente, compresi i reclami
- ∅ risultati degli audit
- ∅ prestazione dei processi e conformità del prodotto
- ∅ stato delle azioni correttive
- ∅ risultati del monitoraggio e della misurazione
- ∅ prestazioni dei fornitori
- ∅ adeguatezza delle risorse
- ∅ efficacia delle azioni intraprese per affrontare rischi e opportunità
- ∅ opportunità di miglioramento

9.3.3 *Elementi in uscita dal riesame*

La valutazione dello stato aziendale della qualità è mirata alla individuazione di decisioni e azioni per il miglioramento continuo di SG. Gli elementi in uscita comprendono quindi ogni decisione ed azione relative:

- ∅ al miglioramento dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità e dei relativi processi, comprese eventuali modifiche
- ∅ al miglioramento del prodotto
- ∅ alle esigenze di risorse

Le registrazioni dei riesami sono conservate.

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE	Edizione 1 Revisione 0 10.03.2020
Sezione 10 – Miglioramento		

10. Miglioramento

L'azienda gestisce il miglioramento continuo del Sistema di Gestione allo scopo di soddisfare i requisiti dei clienti e accrescerne la soddisfazione e al contempo di garantire la conformità ai requisiti cogenti. Le attività di miglioramento comprendono

- ∅ Miglioramento dei prodotti e servizi, anche per soddisfare esigenze future;
- ∅ Correzione, prevenzione e riduzione di effetti indesiderati;
- ∅ Miglioramento delle prestazioni e dell'efficacia del SG.

L'azienda stabilisce e mantiene attive procedure per definire responsabilità e autorità per trattare ed analizzare le non conformità, per decidere le azioni atte per attenuare qualsiasi eventuale impatto causato, per iniziare e per completare le azioni correttive e preventive. Tale attività viene registrata.

Ogni azione intrapresa per eliminare le cause di non conformità, reali o potenziali, deve essere adeguata all'importanza dei problemi, commisurata al loro impatto e documentata.

Ogni cambiamento intervenuto nelle procedure documentate a seguito di azioni correttive e preventive deve essere attuato e registrato. Le modalità con cui l'azienda gestisce non conformità e azioni correttive sono specificate nella procedura *PG 13*.

La direzione, con cadenza almeno annuale, provvede a riesaminare il Sistema di gestione per la qualità stabilendo obiettivi e adottando azioni per il miglioramento, tenuto conto di input sia esterni che interni all'organizzazione. L'attività di Riesame è documentata con l'emissione del *PG 15 Mod. 01 Riesame della Direzione*.

Le azioni intraprese sono riassunte nel *PG 15 Mod. 02 Piano di miglioramento*.