



Lariana Depur SpA

SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale		File	IM10
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Data	21.10.20
		Pag.	1 di 73

Approvazione

PRE	Presidente	Dr. Dario GARNERO		21.10.20
DT	Direttore Tecnico	Ing. G. Bergna		21.10.20
RA	Responsabile Amministrazione	Rag. D. Carnini		21.10.20
RI	Responsabile Impianto	Ing. M. Bergna		21.10.20
RSGI	Responsabile Sistema di Gestione Integrato	Ing. G. Bergna		21.10.20
RSP	Responsabile Servizio di Prevenzione e Protezione	Ing. G. Bergna		21.10.20
Acronimo	Funzione	Nominativo	Firma	Data

Stato delle modifiche

10	Modificato come da SMD 1120 - Revisione generale per implementazione ISO 50001:2018	RSGI	DT	PRE	21.10.20
09	Modificato come da SMD 1017 - Revisione generale per implementazione ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015	RSGI	DT	PRE	29.09.17
08	Modificato come da SMD 1713 – Modificato paragrafi 1.6, 2.1, 2.3, 5.5.2, Allegato C	RSGI	DT	PRE	11.09.13
07	Modificato come da SMD 1611 – Modificato paragrafi: 6; Modificato come da SMD 2012 – Revisione generale per implementazione ISO 50001:2011 - integrato paragrafo 3.5.4	RSGI	DT	CAD	11.10.12
06	Modificato come da SMD 1309 – Modificato paragrafi: 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 2.1, 2.2, 2.3, 3.5, 4.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 6, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 8.1, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, Allegato A, Allegato C	RSGI	DT	CAD	08.09.11
05	Modificato come da SMD 1309 – Modificato paragrafi: 1, 2.1, 2.2, 3.1, 3.2, 3.3, 3.5, 4.1.1, 4.2, 5.1, 5.2, 5.6, 6, 7.3, 7.4.3, 7.5.2, 7.5.4, 7.6, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6,	RSGI	DG	PRE	07.08.09
04	Modificato come da SMD 33.07: 1.5; 1.6; 1.7.1; 2.1; 2.2.1., 2.2.2, 2.2.3, 2.3, 3.5.2; 3.5.3; 4.2.2; 4.2.3; 4.2.4; 5; 5.1; 5.3; 5.4; 5.5.2; 5.5.3; 6; 7.2.2; 7.3.1; 7.4.1; 7.4.2; 7.5.1; 7.5.4; 7.5.7; 8.3; 8.3.2; 8.3.3; 8.4.2; 8.5.1; 8.6.1; Allegato C	RSGI	DG	PRE	31.08.07
03	Modificato come da SMD1805 – Modificati paragrafi: 1, 2.1, 3.1, 3.5, 4.1, 4.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 5.7, 7.1, 7.2, 7.4, 7.5.9, 7.5.10, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.6, Allegato B, Allegato C	RSGI	DT	DG	01.09.05
02	Modificato come da SMD 10.04: Variato paragrafo: 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 4.1, 4.1.1, Figura 2, 5.7, 7.3, 7.3.1, 7.3.2, 7.5.7, 7.5.8, 8.3.6, 8.3.7, 8.5.2, Tabella B4, Figura C1, Tabella C1	RSGI	DT	DG	30.06.04
01	Modificato come da SMD 02.02: Variato paragrafo: 1.3; 5.3; 5.3.1; 5.5.4; 6; 7.5.7; 8.3; 8.4.2; 8.6.2 - Aggiunto paragrafo: 7.5.9; 5.4.1	RSGI	DT	DG	30.10.02
00	Prima emissione	RSGI	DT	DG	01.08.02
Edizione	Descrizione e riferimenti	Redatto	Verificato	Approvato	Data



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	2 di 73

Contenuto

0.	Generalità	5
0.1	Premessa	5
0.2	Notizie sull'Azienda	5
0.2.1	Identificazione dell'Azienda	5
0.2.2	Caratteristiche del processo e dell'insediamento	6
0.2.3	Struttura organizzativa e Organigramma Aziendale	8
1.	Scopo e campo di applicazione	9
1.1	Scopo	9
1.2	Campo di applicazione	9
1.3	Esclusioni	10
2.	Riferimenti normativi	11
3.	Termini e definizioni	12
4.	Contesto dell'Organizzazione	13
4.1	Comprendere l'Organizzazione e il suo contesto	13
4.2	Comprendere le esigenze e le aspettative delle Parti Interessate	13
4.3	Determinare il campo di applicazione del Sistema di Gestione Integrato	14
4.4	Sistema di Gestione Integrato e relativi processi	14
4.4.1	Generalità	14
4.4.2	Corrispondenza tra le Norme	14
4.4.3	Approccio sistemico al SGI	15
4.4.4	Definizione degli elementi strutturali del Sistema Documentale.	15
4.4.5	L'approccio sistemico del SGI, sviluppato sulla base della Norma UNI EN ISO 9001:2015	16
4.4.6	Processi del SGI	16
4.4.7	Processi affidati all'esterno (outsourcing)	17
4.4.8	Interazioni tra i processi aziendali	18
4.4.9	Esame strutturale di base	20
4.4.10	Riesame dei requisiti di Legge	21
4.4.11	Analisi per lo sviluppo del Sistema Qualità aziendale	22
4.4.12	Identificazione delle prescrizioni legali applicabili	22
4.4.13	Definizione ed esecuzione dell'analisi ambientale	22
4.4.14	Definizione ed esecuzione dell'analisi energetica	24
4.4.15	Definizione ed esecuzione della valutazione rischi per la Sicurezza	26
5.	Leadership	28
5.1	Leadership e impegno	28
5.1.1	Generalità	28
5.1.2	Focalizzazione sul Cliente	28
5.2	Politica del SGI	29
5.2.1	Stabilire la politica	29
5.2.2	Comunicare la politica per la qualità	30
5.3	Ruoli, responsabilità e autorità nell'Organizzazione	30
5.3.1	Responsabilità ed autorità	30
5.3.2	Rappresentante della Direzione	30
5.3.3	Team di gestione dell'Energia	31
5.3.4	Risorse	31
6.	Pianificazione	32
6.1	Azioni per affrontare rischi e opportunità	32
6.1.1	Obiettivi e pianificazione per il loro raggiungimento	32
6.2	Pianificazione delle modifiche	33
7.	Supporto	35



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	3 di 73

7.1	Risorse	35
7.1.1	Generalità	35
7.1.2	Persone	35
7.1.3	Infrastrutture	35
7.1.4	Ambiente per il funzionamento dei processi	35
7.1.5	Risorse per il monitoraggio e la misurazione	36
7.1.6	Conoscenza organizzativa	37
7.2	Competenze	37
7.3	Consapevolezza	38
7.4	Comunicazione	38
7.5	Informazioni documentate	38
7.5.1	Generalità	38
7.5.2	Creazione e aggiornamento	41
7.5.3	Controllo delle informazioni documentate	43
7.5.4	Gestione del Manuale del Sistema di Gestione Integrato	43
8.	Attività operative	45
8.1	Pianificazione e controllo operativi	45
8.2	Requisiti per i prodotti e i servizi	46
8.2.1	Comunicazione con il cliente	46
8.2.2	Determinazione e riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi – Processi relativi al cliente	46
8.3	Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi	47
8.3.1	Generalità	47
8.3.2	Controllo delle attività di modifica	48
8.3.3	Controllo della progettazione affidata all'esterno	49
8.3.4	Gestione delle modifiche dei documenti tecnici di opere ed impianti	51
8.4	Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno	51
8.4.1	Generalità	51
8.4.3	Emissione e controllo degli ordini di acquisto	52
8.4.4	Valutazione dei fornitori	52
8.4.5	Controllo del prodotto ricevuto	53
8.5	Produzione ed erogazione dei servizi	54
8.5.1	Generalità	54
8.5.2	Gestione Impianti	54
8.5.3	Gestione Utenze	55
8.5.4	Gestione Laboratorio di analisi	56
8.5.5	Gestione Magazzini - Conservazione	56
8.5.6	Gestione Rifiuti	57
8.5.7	Gestione Sicurezza	57
8.5.8	Identificazione e rintracciabilità	58
8.5.9	Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni	58
8.5.10	Attività post-consegna	59
8.5.11	Controllo delle modifiche	59
8.6	Rilascio di prodotti e servizi	59
8.6.1	Generalità	59
8.6.2	Piano Analisi	60
8.6.3	Piano Misure Controllo Ambientale	60
8.6.4	Piano Misure Prestazioni Energetiche	60
8.6.5	Piano Misure Controllo Sicurezza	61
8.6.6	Gestione dei risultati delle misure	61
8.6.7	Monitoraggio incidenti ed infortuni	62
8.6.8	Ispezione reparti	62
8.6.9	Sorveglianza sanitaria	62
8.7	Controllo degli output non conformi	63
8.7.1	Generalità	63
8.7.2	Gestione NC	63
8.7.3	Gestione delle emergenze relative all'Ambiente e alla Sicurezza	64



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	4 di 73

9.	Valutazione delle prestazioni	65
9.1	Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazioni	65
9.1.1	Generalità	65
9.1.2	Soddisfazione delle Parti Interessate	65
9.1.3	Analisi e valutazione	66
9.2	Audit interno	67
9.3	Riesame di Direzione	68
9.3.1	Generalità	68
9.3.2	Input al riesame della Direzione	68
9.3.3	Output del riesame di direzione	68
10.	Miglioramento	70
10.1	Generalità	70
10.1.1	Non conformità e Azioni Correttive	70
10.1.2	Miglioramento continuo	71

ALLEGATO A

Figura A1	Schema a blocchi. Impianto Alto Seveso
Figura A2	Planimetria Impianto Alto Seveso
Figura A3	Schema a blocchi. Impianto Livescia
Figura A4	Planimetria Impianto Livescia

ALLEGATO B

Tabella B1	Matrice di corrispondenza tra le norme e le aree del SGI
Tabella B2	Matrice di corrispondenza tra il Dlgs. 81/08 e la norma OHSAS 18001:2007
Tabella B3	Corrispondenza con le Procedure Operative

ALLEGATO C

Figura C1	Organigramma
Tabella C1	Matrice delle Responsabilità-processi



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	5 di 73

0. Generalità

0.1 Premessa

Il presente documento è stato redatto in conformità ai requisiti delle Norme:

- UNI EN ISO 9001:2015;
- UNI EN ISO 14001:2015;
- UNI CEI EN ISO 50001:2018
- OHSAS 18001:2007.

Il Manuale del Sistema di Gestione Integrato (MSGI) è utilizzabile all'interno dell'Azienda, per la gestione operativa del Sistema di Gestione Qualità, Ambiente, Energia e Sicurezza, assieme alle Procedure, Istruzioni e modulistica di riferimento; quando utilizzato all'esterno, ha lo scopo di dimostrare agli Enti di sorveglianza ed alle Parti Interessate, la conformità del proprio Sistema di Gestione Integrato rispetto alle Normative di riferimento citate.

Ai soli fini della **certificazione del Sistema di Gestione Qualità, Ambiente e Energia**, il Sistema di Gestione Integrato è applicabile alle Norme UNI EN ISO 9001: 2015, UNI EN ISO 14001: 2015 e UNI CEI EN ISO 50001: 2018.

La Tabella B1 in Allegato B correla i requisiti delle Norme citate.

Per quanto riguarda la **Sicurezza**, il Sistema di Gestione secondo la OHSAS 18001: 2007, ha l'obiettivo di corrispondere ai requisiti legislativi previsti, ed in particolare al D.Lgs 9 Aprile 2008 n.° 81 e s.m.i.; pertanto è esaustivo ed utilizzabile per dimostrare agli Organi di Controllo il soddisfacimento dei requisiti cogenti. Vedi Tabella B2 in Allegato B.

0.2 Notizie sull'Azienda

0.2.1 Identificazione dell'Azienda

La Lariana Depur è una società per azioni nata dalla fusione (in data 5 Dicembre 1991) di tre società concessionarie (Alto Lura Depur, Livescia Depur, Alto Seveso Depur) con la denominazione "Consorzio per la depurazione delle acque reflue dei comprensori dell'Alto Lura, dell'Alto Seveso e del Torrente Livescia".

I Soci della Società, sono enti locali (Fino Mornasco, Casina Rizzardi e Villaguardia), in minima parte, e imprese, la maggior parte delle quali operanti nel settore della nobilitazione tessile, titolari degli scarichi di processo adottati agli impianti di trattamento.

La Società ha sede:

amministrativa e operativa in:

Via Laghetto, 1
22073 Fino Mornasco (CO)
Telefono: 031 920518
Fax: 031 921880
e-mail lariana@lariana.it
pec lariana@pec.confindustriacomo.it
web site www.lariana.it

legale in:

Via Raimondi, 1
22100 Como (CO)

In sintesi le competenze della Lariana Depur SpA sono:

- costruzione degli impianti;
- gestione tecnica del servizio di Depurazione;



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	6 di 73

- gestione amministrativa del servizio di Depurazione che, tra l'altro, comprende:
 - adozione di norme tecniche, prescrizioni regolamentari e valori limite di emissione per scarichi nelle reti fognarie (art. 107, parte Terza D.Lgs. 152/06);
 - rilascio di parere per l'allacciamento delle utenze civili e industriali ai collettori consortili;
 - rilascio di parere per il rilascio dell'autorizzazione allo scarico di reflui da insediamenti industriali;
 - verifica qualitativa e quantitativa degli scarichi di ciascun Utente a fini tariffari;
 - fatturazione e riscossione corrispettivi dovuti dalle Utenze produttive;
 - fatturazione e riscossione dai Gestori del SII per i corrispettivi relativi alle Utenze civili.

La Lariana Depur gestisce i depuratori consortili di:

- Via Laghetto, 1 – Fino Mornasco (Alto Seveso);
- Via Campagnola, 1 – Fino Mornasco (Livescia);

0.2.2 Caratteristiche del processo e dell'insediamento

Impianto Alto Seveso

L'impianto di depurazione di acque reflue Alto Seveso è ubicato nel Comune di Fino Mornasco. E' stato ultimato nel 1978, e negli anni 1987, 1989 e 1995 sono stati eseguiti lavori di ampliamento e di ammodernamento. Nel 2008 è stata avviata la nuova sezione pretrattamenti e disidratazione fanghi.

L'impianto è a servizio del bacino costituito, per intero o in parte dai territori dei Comuni di Casnate con Bernate, Como, Fino Mornasco, Grandate, Luisago, Montano Lucino, S.Fermo della Battaglia, Villaguardia.

L'impianto è costituito dalle seguenti linee e fasi:

- linea trattamento acque
 - pretrattamenti;
 - trattamento biologico;
 - trattamento chimico-fisico
- linea trattamento fango;
- sezioni di servizio.

Le acque reflue, provenienti dal collettore consortile, sono addotte al pretrattamento meccanico, destinato a trattenere i materiali grossolani e la sabbia, è previsto nella successione di operazioni costituita da disassatura, grigliatura grossolana, sollevamento, staccatura e dissabbiatura.

Per gravità il refluo è convogliato nell'opera di ripartizione e quindi al trattamento biologico. L'opera è equipaggiata con sfioratore per by-passare il trattamento biologico e addurre il refluo direttamente al trattamento chimico-fisico.

Il trattamento biologico ha il compito di rimuovere la maggior parte del contenuto di inquinanti biodegradabili (COD, BOD, tensioattivi, ...) e la totalità (tecnica) dell'azoto e del fosforo; il trattamento è basato su un trattamento di predenitrificazione, in cui si ha la trasformazione dei nitrati in azoto gassoso, seguito da nitrificazione-ossidazione dove avviene la degradazione biologica delle sostanze inquinanti, sedimentazione dove si ha la decantazione del fango formatosi. Per supportare il processo di denitrificazione viene dosato substrato carbonioso secondo la necessità.

Le acque chiarificate in uscita sono quindi inviate ai trattamenti terziari: la chiariflocculazione e l'ozonazione.

Nella sezione di chiariflocculazione, tramite dosaggio di reagenti, viene favorita la coagulazione e la flocculazione delle sostanze inquinanti, che vengono separate sotto forma di fanghi nel decantatore a pacchi lamellari.

Nella sezione di ozonazione, avviene la rimozione del colore e dei tensioattivi ancora presenti nelle acque, e la disinfezione delle stesse per contatto con l'ozono.

Le acque al termine del trattamento sono scaricate nel fiume Seveso.



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	7 di 73

I fanghi prodotti sono inviati all'ispessimento e quindi alla vasca di stabilizzazione con ossigeno e da quest'ultima, dopo l'aggiunta di polielettrolita, alla centrifuga per la disidratazione.

In Allegato A è riportata la planimetria rappresentante la dislocazione delle strutture e dei fabbricati che costituiscono l'impianto Alto Seveso e lo schema a blocchi (Figura A1 e Figura A2)

Area di produzione Livescia

L'impianto di depurazione Livescia è stato ultimato nel 1980, e nel 1995 e 1998 sono stati eseguiti lavori di ampliamento e di aggiornamento. L'impianto è ubicato nel Comune di Fino Mornasco

L'impianto è a servizio del bacino costituito, per intero o in parte dai territori dei Comuni di Cassina Rizzardi, Fino Mornasco, Luisago.

L'impianto è costituito dalle seguenti linee e fasi:

- linea trattamento acque
 - pretrattamenti;
 - trattamento biologico con co-precipitazione fosforo e colore;
 - trattamento filtrazione;
- linea trattamento fango;
- sezioni di servizio.

Il pretrattamento meccanico, destinato a trattenere i materiali grossolani e la sabbia, è previsto nella successione di operazioni costituita da disassatura, grigliatura grossolana, dissabbiatura e grigliatura fine.

Il refluo a valle dei pretrattamenti è addotto alla vasca di laminazione-equalizzazione equipaggiata con miscelatori sommergibile e sistema di aerazione alimentato da soffiante. Dalla vasca le acque sono sollevate tramite pompe sommergibili al successivo trattamento biologico.

Il trattamento biologico ha il compito di rimuovere la maggior parte del contenuto di inquinanti biodegradabili (COD, BOD, tensioattivi, ...) e la totalità (tecnica) dell'azoto e del fosforo; il trattamento è basato su un trattamento di pre-denitrificazione, seguito da nitrificazione-ossidazione.

Per sopperire alla carenza di carbonio prontamente biodegradabile e aumentare la velocità di riduzione dell'azoto nitrico, è previsto il dosaggio di una fonte di carbonio esterno in pre-denitrificazione.

L'aria necessaria al processo nella sezione di ossidazione – nitrificazione è fornita da aeratori superficiali.

Nel comparto biologico è dosato un flocculante organico per la rimozione del colore e un flocculante inorganico per la rimozione del fosforo.

Dopo il trattamento biologico le acque sono sottoposte al trattamento terziario, destinato ad eliminare le concentrazioni residue di inquinanti ancora presenti nelle acque trattate, in particolare il contenuto residuo di SST. Il trattamento terziario è costituito da una filtrazione.

In uscita dalla sedimentazione biologica le acque sono convogliate nella stazione di sollevamento (ex-clorazione) e quindi al trattamento di filtrazione a tela.

Le acque a valle della filtrazione, sono addotte allo scarico.

Il fango biologico di supero congiuntamente con il fango formato dalla co-precipitazione con flocculanti, è separato nella fase di decantazione e inviato all'ispessimento a gravità.

Il fango ispessito è avviato allo smaltimento direttamente o dopo disidratazione meccanica con impianto mobile.

In Allegato A è riportata la planimetria rappresentante la dislocazione delle strutture e dei fabbricati che costituiscono l'impianto Livescia e lo schema a blocchi (Figura A3 e Figura A4)



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	8 di 73

0.2.3 Struttura organizzativa e Organigramma Aziendale

La struttura operativa della Lariana Depur SpA è così sintetizzabile:

- Direzione;
- Responsabili di funzione;
- Personale operativo per la conduzione degli impianti;
- Personale operativo per la manutenzione degli impianti;
- Personale operativo di laboratorio analitico;
- Personale operativo per la gestione delle utenze;
- Personale operativo per la manutenzione del sistema di collettamento;
- Personale tecnico – amministrativo – di segreteria.

L'organigramma è riportato in Figura C1 in Allegato C.



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	9 di 73

1. Scopo e campo di applicazione

1.1 Scopo

Scopo del Manuale del Sistema di Gestione Integrato è di documentare il Sistema di Gestione Integrato (Qualità, Ambiente, Energia e Sicurezza), che regola le attività e l'organizzazione preposta ad assicurare:

- **Qualità:** l'analisi del contesto e la valutazione del rischio, l'identificazione dei requisiti della qualità del processo di depurazione cogenti, dei clienti, parti interessate ed aziendali; la pianificazione ed attuazione del sistema di controllo dei processi che hanno rilevanza in relazione ai clienti ed alle altre parti interessate; la misura dei risultati per il riesame del sistema di gestione, in relazione alle reali possibilità di miglioramento; vedi Norma UNI EN ISO 9001: 2015;
- **Ambiente:** l'analisi del contesto e la valutazione del rischio, l'utilizzo di una prospettiva del ciclo di vita, l'acquisizione dei requisiti cogenti, l'analisi ambientale iniziale, l'identificazione e la gestione degli impatti ambientali significativi, la prevenzione alle emergenze, l'esecuzione dei necessari audit ambientali, il riesame del sistema di gestione e la definizione e gestione di obiettivi per il miglioramento; vedi Norma UNI EN ISO 14001: 2015 nonché la Legislazione applicabile;
- **Energia:** l'analisi del contesto e la valutazione del rischio, l'acquisizione dei requisiti cogenti, l'analisi energetica, l'identificazione e la gestione degli usi energetici significativi, il controllo delle prestazioni energetiche, l'esecuzione dei necessari audit energetici, il riesame del sistema di gestione e la definizione e gestione di obiettivi per il miglioramento; vedi Norma UNI CEI EN ISO 50001: 2018 nonché la Legislazione applicabile;
- **Sicurezza:** l'acquisizione dei requisiti cogenti, l'identificazione e valutazione dei rischi, la formazione ed informazione al personale aziendale, la riduzione dei rischi al minimo, l'esecuzione dei necessari audit sulla sicurezza, il riesame del sistema di gestione e la definizione e gestione di obiettivi per il miglioramento; vedi Norma OHSAS 18001: 2007 nonché la Legislazione applicabile, in particolare il D.Lgs 9 Aprile 2008 n.° 81 e s.m.i;
- **Integrazione** dei Sistemi di Gestione Qualità, Ambiente, Energia e Sicurezza, secondo i requisiti delle Norme di riferimento citate, per assicurare la gestione operativa ottimale in termini di economicità ed efficienza, nella consapevolezza delle proprie responsabilità circa le Parti Interessate:
 - determinando i fattori del contesto, le esigenze e le aspettative delle parti interessate;
 - definendo il campo di applicazione;
 - definendo la politica aziendale in termini di Qualità, Ambiente, Energia, Sicurezza;
 - individuando e definendo gli obiettivi di miglioramento possibili;
 - perseguendo il coinvolgimento e la consapevolezza del personale coinvolto nel Sistema di Gestione Integrato;
 - riesaminando il Sistema di Gestione Integrato per gli aspetti Qualità, Ambiente, Energia e Sicurezza;
 - individuando e rendendo disponibili le necessarie risorse umane, tecnologiche e finanziarie.

1.2 Campo di applicazione

Il campo di applicazione del Sistema di Gestione Integrato riguarda le attività di:

Erogazione del servizio di trattamento chimico-fisico e biologico delle acque reflue urbane industriali e domestiche. Conduzione, manutenzione ordinaria e straordinaria dei relativi impianti ed esecuzione di analisi chimico-fisiche;

Supply of industrial and domestic waste water treatment services by means of chemical, mechanical and biological processes. Running routine and emergency maintenance of related systems and physical and chemical analysis.

e in particolare:



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	10 di 73

- verifica dei requisiti di Legge, normativi, delle Convenzioni, in relazione alla: capacità di depurazione degli impianti; alle tipologie di scarico degli Utenti; ai requisiti ambientali, energetici e di sicurezza specifici;
- valutazione della compatibilità degli scarichi degli Utenti con le capacità di trattamento degli impianti;
- analisi del contesto e dei rischi che è necessario affrontare; analisi ambientale, per la individuazione e valutazione degli impatti ambientali significativi; analisi energetica, per l'individuazione e valutazione degli usi energetici significativi; valutazione dei rischi per la sicurezza;
- utilizzo di una prospettiva del ciclo di vita nell'erogazione del servizio nelle fasi di analisi degli aspetti ambientali, di progettazione e delle attività operative;
- pianificazione ed esecuzione delle attività di conduzione e manutenzione degli impianti di depurazione acque reflue, dei collettori e delle opere connesse per quanto di competenza dell'Organizzazione;
- pianificazione e gestione delle azioni per affrontare i rischi, degli aspetti ambientali, delle prestazioni energetiche e della sicurezza connessi alla gestione degli impianti di depurazione ed alla gestione delle infrastrutture quali uffici, edifici, impianti tecnologici e collettori principali;
- predisposizione alle emergenze ambientali e di sicurezza;
- misura di analisi chimico fisiche di laboratorio;
- misure del livello di rischio, ambientali, energetiche e di sicurezza;
- identificazione, analisi e gestione delle Non Conformità, incidenti ed infortuni; predisposizione alle emergenze ambientali e di sicurezza;
- identificazione, analisi e gestione delle Azioni Correttive e delle Azioni di Miglioramento;
- pianificazione ed esecuzione di audit della Qualità, Ambientali, Energetici e Sicurezza;
- riesame del Sistema di Gestione Integrato in relazione all'individuazione di obiettivi di miglioramento, di qualità, ambientali ed energetici e di riduzione del rischio;

I metodi di gestione e le relative procedure applicabili si riferiscono alle attività di Lariana Depur SpA, nell'ambito della gestione e conduzione del sistema di depurazione, per quanto riguarda le proprie competenze.

L'applicazione delle procedure è conveniente ai diversi sistemi condotti.

1.3 Esclusioni

In relazione all'estensione del Sistema di Gestione Integrato, per quanto riguarda lo sviluppo e l'applicazione dei requisiti delle Norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, UNI CEI EN ISO 50001: 2018 e OHSAS 18001: 2007, si dichiara applicabile per intero.



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	11 di 73

2. Riferimenti normativi

Nello sviluppo degli elementi del Sistema Gestione Integrato aziendale e nella definizione ed esecuzione del Servizio, si è fatto riferimento all'insieme delle Norme e Leggi indicate nella **IPO2201**, di cui le principali sono le seguenti:

- * **UNI EN ISO 9000 : 2015**
Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e terminologia
- * **UNI EN ISO 9001 : 2015**
Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti
- * **UNI EN ISO 9004 : 2009**
Sistemi di gestione per la qualità – Gestire un'organizzazione per il successo durevole - L'approccio della gestione per la qualità
- * **UNI EN ISO 14001 : 2015**
Sistemi di gestione ambientale – Requisiti e guida per l'uso
- * **UNI EN ISO 14004: 2010**
Sistemi di gestione ambientale – Linee guida generali su principi, sistemi e tecniche di supporto
- * **UNI EN ISO 14031: 2005**
Gestione ambientale – Valutazione della prestazione ambientale – Linee guida
- * **UNI CEI EN ISO 50001: 2018**
Sistemi di Gestione dell'Energia – Requisiti e linee guida per l'uso
- * **OHSAS 18001 :2007**
Occupational health and safety management systems - Specification
- * **UNI ISO 31000 : 2010**
Gestione del rischio - Principi e linee guida
- * **UNI EN ISO 19011: 2018**
Linee guida per gli audit di sistemi di gestione
- * **Decreto Legislativo 3 Aprile 2006 n° 152**
Norme in materia ambientale (Testo Unico)
- * **Decreto Legislativo 9 Aprile 2008 n° 81 e s.m.i.**
Norme in materia di salute e sicurezza sul lavoro (Testo Unico)
- * **Decreto Legislativo 8 Giugno 2001 n° 231 e s.m.i.**
Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica
- * **Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 modificato dal d.lgs 10 agosto 2018, n. 101.**
Codice in materia di protezione dei dati personali

Ulteriori Norme e Leggi applicabili sono individuate e analizzate per le conseguenti attività di adeguamento dell'organizzazione e degli impianti.

Per quanto riguarda l'individuazione dei requisiti normativi applicabili, si veda la **IPO1101** e la **IPO2201**.



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	12 di 73

3. Termini e definizioni

I termini e le definizioni utilizzati nel presente documento e nei documenti del SGI, sono conformi a quanto indicato nella norma UNI EN ISO 9000:2015 e nel paragrafo 3 della EN ISO 14001:2015 e della norma UNI CEI EN ISO 50001:2018.

Nella stesura del presente documento sono stati utilizzati abbreviazioni ed acronimi di cui viene riportato di seguito il significato:

AD	Alta Direzione
PRE	Presidente
DT	Direttore Tecnico
RA	Responsabile Amministrativo
AA	Addetto Amministrativo
RSIG	Responsabile Sistema di Gestione Integrato
ASIG	Addetto Sistema di Gestione Integrato
RTD	Responsabile Trattamento Dati
RSPP	Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione
RLS	Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza
RI	Responsabile Impianto
CGL	Coordinatore Gestione Laboratorio
CGU	Coordinatore Gestione Utenze
CSI	Coordinatore Servizi Informativi
CO	Coordinatore Operativi
AL	Addetto Laboratorio
AU	Addetto Utenze
AT	Addetto Tecnico
AM	Addetto Manutenzione
OPI	Operaio Polivalente Impianto
RF	Responsabile di Funzione
RSM	Responsabile dello Studio di Modifica
RCP	Responsabile del Controllo della Progettazione
TGE	Team di gestione dell'Energia
SGI	Sistema di Gestione Integrato
MSGI	Manuale del Sistema di Gestione Integrato
PO	Procedure Operative
IL	Istruzioni di Lavoro
MR	Moduli di registrazione
E	Elaborati
NC	Non Conformità
AC	Azione Correttiva

Altri acronimi sono indicati nelle Procedure Operative.



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	13 di 73

4. Contesto dell'Organizzazione

4.1 Comprendere l'Organizzazione e il suo contesto

L'organizzazione determina i fattori esterni e interni rilevanti per le sue finalità e indirizzi strategici che influenzano la sua capacità di conseguire i risultati attesi.

È stata sviluppata una metodologia per l'esecuzione dell'analisi del contesto, al fine di mettere in luce e valutare i fattori del contesto - vedi **IPO1201**.

L'obiettivo ultimo è quello di comprendere le questioni più importanti del contesto che possono influenzare, positivamente o negativamente, il modo in cui l'Organizzazione affronta le proprie responsabilità. A tale scopo, l'analisi del contesto mira a fornire all'Organizzazione un insieme di conoscenze che essa è chiamata ad utilizzare – a livello sia strategico sia operativo – al fine di meglio orientare i propri sforzi per l'attuazione e per il miglioramento continuo del Sistema di Gestione.

Sulla base delle norme, gli obiettivi e le azioni del Sistema di Gestione, devono essere definiti e attuati sulla base di una conoscenza del contesto in grado di:

- fornire all'organizzazione una visione complessiva e una migliore e più strategica comprensione di tutti gli elementi del proprio contesto (condizioni della produzione e dell'ambiente, disponibilità di risorse, cambiamenti sociali, politici, normativi, finanziari e tecnologici, ecc.) che possono influire sul modo in cui essa gestisce le proprie attività, consentendole allo stesso tempo di intercettare e cogliere le opportunità di valorizzazione della gestione in chiave strategica e di business;
- mettere l'organizzazione nelle condizioni di farsi interprete delle istanze provenienti dal contesto, che influenzano il modo in cui essa affronta le proprie responsabilità e che possono contribuire al (o incidere sul) raggiungimento dei suoi obiettivi.

Il contesto va infatti inteso, in senso lato, in tutte le sue possibili declinazioni: cultura, sociale, politico, normativo, finanziario, tecnologico, economico, naturale e competitivo, ecc.

Le condizioni del contesto determinano, per l'Organizzazione, un insieme di vincoli e di opportunità che essa deve considerare nello sviluppo della propria gestione.

In questa logica si inserisce il concetto di rischio, associato all'incertezza sul conseguimento degli obiettivi che deriva per l'organizzazione dell'operare in un contesto che presenta minacce e opportunità che essa è chiamata ad affrontare e a gestire.

Il contesto ha inoltre una dimensione interna all'organizzazione, che comprende tutte le condizioni e le caratteristiche specifiche dell'azienda: le sue attività, prodotti e servizi, ma anche i suoi indirizzi strategici, le sue politiche, la sua cultura e le sue competenze (persone, conoscenze, processi, sistemi). Il contesto ha anche una dimensione sotto il profilo spaziale – potendo declinarsi a livello internazionale, nazionale e locale – e sotto il profilo temporale, in relazione ai mutamenti e alle evoluzioni che esso subisce nel tempo.

In questo quadro le norme chiedono all'impresa di analizzare il proprio contesto al fine di identificare le questioni, esterne e interne, rilevanti per i suoi scopi e che influenzano la sua capacità di raggiungere gli "esiti attesi" del Sistema di Gestione.

Gli esiti attesi identificano gli esiti finali a cui, in ultima analisi, il Sistema tende ed è finalizzato.

Gli esiti sono riconducibili a tre finalità chiave del Sistema:

1. Il rafforzamento delle prestazioni;
2. L'adempimento degli obblighi di conformità;
3. Il raggiungimento degli obiettivi;

lasciando in capo alle organizzazioni la responsabilità e la facoltà di identificare ulteriori esiti a cui finalizzare il Sistema di Gestione, in coerenza con la propria Politica.

4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle Parti Interessate

Le norme tendono a rafforzare il legame tra gestione della qualità e ambientale e gestione complessiva dell'organizzazione (il suo "business"), nel quadro del ruolo e delle responsabilità che le derivano dall'operare in un determinato contesto e dall'interagire con i diversi soggetti che lo compongono (istituzioni, altre aziende, fornitori, clienti, comunità locali, ecc.).

Rispetto a questi ultimi, infatti, l'Organizzazione è chiamata a identificare e a definire:

- le Parti Interessate rilevanti per il suo Sistema di Gestione;



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato	Pag.	14 di 73

- le esigenze e le aspettative di tali Parti Interessate;
- quali, fra le esigenze e aspettative rilevanti, diventano “obblighi di conformità” del suo Sistema, ovvero requisiti da rispettare affinché il Sistema di Gestione possa considerarsi conforme alle norme.

È stata sviluppata una metodologia per comprendere le esigenze e le aspettative delle Parti Interessate - vedi **IPO1201**.

4.3 Determinare il campo di applicazione del Sistema di Gestione Integrato

Il campo di applicazione del Sistema di Gestione Integrato è quello descritto nel capitolo 1 del presente Manuale.

Nel determinare il campo di applicazione, l'Organizzazione considera:

- i fattori esterni e interni;
- i requisiti delle Parti Interessate rilevanti;
- i prodotti e i servizi dell'Organizzazione.

È stata sviluppata una metodologia per determinare il campo di applicazione - vedi **IPO1201**.

4.4 Sistema di Gestione Integrato e relativi processi

4.4.1 Generalità

Il Sistema di Gestione Integrato – SGI – è stato sviluppato prendendo avvio dall'esame dei contenuti delle Norme di riferimento:

- UNI EN ISO 9001 :2015
- UNI EN ISO 14001:2015;
- UNI CEI EN ISO 50001:2018 ;
- OHSAS 18001: 2007.

4.4.2 Corrispondenza tra le Norme

Tali Norme riportano in allegato le tabelle di corrispondenza reciproche, che sono state assunte come guida per la definizione dei requisiti del SGI; in altre parole, le tre Norme, pur avendo obiettivi e contenuti diversi, sono strutturate in modo simile, basandosi tutte su un approccio di Sistema di Gestione per Processi che, rispettivamente, soddisfano i requisiti di:

- **Qualità**, in relazione ai requisiti espressi dalla normativa cogente, dal Cliente, dall'Azienda stessa (politica per la qualità);
- **Ambiente**, in relazione ai requisiti della normativa cogente, della politica ambientale aziendale, delle Parti interessate;
- **Energia**, in relazione ai requisiti della normativa cogente, della politica energetica aziendale, delle Parti interessate;
- **Sicurezza e salute**, in relazione ai requisiti della normativa cogente, della politica aziendale per la sicurezza e la salute.

La norma ISO 9001:2015 è allineata con la norma ISO 14001:2015, la norma ISO 9001:2015 definisce di essere compatibile con la norma ISO 9001:2008, la norma ISO 14001:2015 definisce di essere compatibile con la norma ISO 14001:2004, la norma OHSAS 18001:2007 definisce di essere allineata con la ISO 14001:2004, la norma ISO 50001: 2018 definisce di essere compatibile con la norma ISO 50001:2011 e conforme ai requisiti ISO per gli standard dei sistemi di gestione, la norma ISO 50001: 2011 definisce di essere compatibile con le norme ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004, secondo il seguente successivo rapporto:

- la Norma **UNI EN ISO 9001:2015** definisce la tabella di corrispondenza con **UNI EN ISO 9001:2008**;



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	15 di 73

- la Norma **UNI EN ISO 14001:2015** definisce la tabella di corrispondenza con **UNI EN ISO 14001:2004**;
- la Norma **UNI EN ISO 9001:2008** definisce la tabella di corrispondenza con **UNI EN ISO 14001:2004**;
- la Norma **OHSAS 18001:2007** definisce e riporta la tabella di corrispondenza con **ISO 14001:2004**;
- la Norma **UNI CEI EN ISO 50001:2011** definisce e riporta la tabella di corrispondenza con **ISO 9001:2008** e **ISO 14001:2004**;
- la Norma **UNI CEI EN ISO 50001:2018** definisce e riporta la tabella di corrispondenza con **UNI CEI EN ISO 50001:2011**.

In conclusione, le quattro Norme dichiarano la reciproca corrispondenza permettendo di definire quali requisiti possono essere comuni e quali invece devono essere considerati separatamente.

Per la corrispondenza tra le quattro Norme, vedi Tabella B1 in Allegato B.

Lariana Depur è certificata dal 1998 in conformità alla Norma **UNI EN ISO 9002:1994**, successivamente alla Norma **UNI EN ISO 9001:2000** e alla Norma **UNI EN ISO 9001:2008** ed ha pertanto sviluppato ed implementato il Sistema di Gestione Integrato sulla base della Norma **UNI EN ISO 9001:2015** a partire da tale struttura di base esistente.

Per quanto riguarda i requisiti relativi alla Sicurezza, è stata ricostruita la corrispondenza tra **D. Lgs. 81/08** e **OHSAS 18001:2007**, in quanto i requisiti cogenti sono determinanti per definire lo sviluppo del relativo Sistema di Gestione. Vedi Tabella B2 in Allegato B.

4.4.3 Approccio sistemico al SGI

Lariana Depur ha scelto di strutturare il proprio Sistema di Gestione Integrato sulla base della Norma **UNI EN ISO 9001:2015** tenendo conto di quanto già strutturato sulla base della Norma **UNI EN ISO 9001:2008**.

Questo ha permesso di sviluppare documenti che prendessero in considerazione i vari aspetti, Qualità-Ambiente-Energia-Sicurezza, in modo tale da individuare, sulla base dei diversi aspetti, le soluzioni operative che li soddisfino tutti (quando previsto), senza ricorrere a strutture organizzative e gestionali separate.

Questo tipo di sviluppo del Sistema di Gestione ha reso necessario definire un "Modello della struttura documentale per processi", in grado di soddisfare in modo logico le diverse impostazioni delle strutture delle Norme.

4.4.4 Definizione degli elementi strutturali del Sistema Documentale.

L'analisi della struttura della Norma **UNI EN ISO 9001:2008** e la verifica della coerenza con la Norma **UNI EN ISO 9001:2015**, ha portato al riconoscimento dei livelli strutturali riportati nella seguente Tabella 1.

Tabella 1 – Livelli strutturali SGI

10	Analisi di partenza
11	Gestione dati di base (prescrizioni legislative, necessità ed esigenze del cliente...)
12	Analisi del contesto - Valutazione rischi sicurezza - Analisi ambientale – Analisi energetica
20	Gestione del SGI e sua Struttura
21	Gestione del Sistema (politica, obiettivi, organizzazione, responsabilità, riesame);
22	Gestione documenti;
23	Gestione delle risorse (personale, infrastruttura, ambiente di lavoro);
30	Processi aziendali primari
31	Processi relativi al cliente;
32	Processo di progettazione;



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	16 di 73

33	Processo acquisti;
34	Processo produzione;
35	Processo gestione strumenti;
40	Misura del SGI e Miglioramento
41	Misura prestazioni del sistema (soddisfazione cliente);
42	Misura conformità del sistema (audit);
43	Misure di processo e di prodotto;
44	Processo gestione NC;
45	Misura: analisi dati;
46	Processo di miglioramento;

La Tabella B1 in Allegato B riporta la corrispondenza tra i livelli strutturali sopraddetti e le Norme **UNI EN ISO 9001:2015**, **UNI EN ISO 14001:2015**, **UNI CEI EN ISO 50001:2018** e **BS OHSAS 18001:2007**.

4.4.5 L'approccio sistemico del SGI, sviluppato sulla base della Norma UNI EN ISO 9001:2015

L'approccio sistemico si esprime mediante la condivisione dei seguenti principi:

ORIENTAMENTO AL CLIENTE

Le organizzazioni dipendono dai propri clienti e dovrebbero pertanto capire le loro esigenze presenti e future, ottemperare ai loro requisiti e mirare a superare le loro stesse aspettative.

LEADERSHIP

I capi stabiliscono unità di intenti e di indirizzo dell'organizzazione. Essi dovrebbero creare e mantenere un ambiente interno che coinvolga pienamente il personale nel perseguimento degli obiettivi dell'organizzazione.

COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE

Le persone, a tutti i livelli, costituiscono l'essenza di un'organizzazione ed il loro pieno coinvolgimento permette di porre le loro capacità al servizio dell'organizzazione.

APPROCCIO PER PROCESSI

Un risultato desiderato si ottiene con maggior efficienza quando le relative risorse ed attività sono gestite come un processo.

APPROCCIO SISTEMICO ALLA GESTIONE

Identificare, capire e gestire (come se fossero un sistema) processi tra loro correlati contribuisce all'efficacia ed efficienza dell'organizzazione nel conseguire i propri obiettivi.

MIGLIORAMENTO CONTINUATIVO

Il miglioramento continuativo delle prestazioni complessive dovrebbe essere un obiettivo permanente dell'organizzazione.

DECISIONI BASATE SU DATI DI FATTO

Le decisioni efficaci si basano sull'analisi di dati e di informazioni.

RAPPORTI DI RECIPROCO BENEFICIO CON I FORNITORI

Una organizzazione ed i suoi fornitori sono interdipendenti ed un rapporto di reciproco beneficio migliora, per entrambi, la capacità di creare valore.

4.4.6 Processi del SGI

L'Organizzazione ha stabilito, documentato, attuato e tiene aggiornato il proprio SGI concepito per migliorare con continuità l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni della sua organizzazione, tenendo conto delle esigenze delle parti interessate.

In questa ottica, l'azienda ha individuato i seguenti **processi primari**:



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	17 di 73

- Processo del cliente - Riesame dei requisiti del cliente, vedi capitolo 8.2.2 del manuale e procedura **IPO3101**;
- Processo di produzione-Impianti; vedi capitolo 8.5 del manuale e procedura **IPO3401**;
- Processo produzione-Utenze; vedi capitolo 8.5 del manuale e procedura **IPO3402**;

ed i seguenti **processi di supporto**:

- Gestione del SGI – Responsabilità della Direzione; vedi capitolo 5 del manuale e procedure **IPO2101-02-03**;
- Gestione e sviluppo delle risorse (umane, infrastrutture, ambiente, sistema informativo) vedi capitolo 7.1 del manuale e procedure **IPO2301-02-03-04**;
- Processo del cliente - Comunicazioni con le parti interessate; vedi capitolo 8.2.1 del manuale e procedura **IPO3102**;
- Processo di progettazione: “controllo delle attività di modifica di opere ed impianti aziendali”, vedi capitolo 8.3 del manuale e procedure **IPO3201** e **IPO3202**;
- Approvvigionamento, vedi capitolo 8.4 del manuale e procedura **IPO3301**;
- Valutazione dei Fornitori, vedi capitolo 8.4 del manuale e procedura **IPO3302**;
- Controllo dei Prodotti e Servizi ricevuti, vedi capitolo 8.4 del manuale e procedura **IPO3303**;
- Processo di produzione-movimentazione, immagazzinamento, conservazione, prelievo (gestione magazzini); vedi capitolo 8.5.6 del manuale e procedura **IPO3405**;
- Processo di produzione-gestione laboratorio; vedi capitolo 8.5.5 del manuale e procedura **IPO3404**;
- Gestione rifiuti; vedi capitolo 8.5.7 del manuale e procedura **IPO3406**;
- Gestione sicurezza; vedi capitolo 8.5.8 del manuale e procedura **SPO3401**;
- Processo di gestione strumenti, vedi capitolo 8.5.9 del manuale e procedura **IPO3501**;
- Misura prestazioni del SGI (soddisfazione del cliente); vedi capitolo 9.1.2 del manuale e procedura **IPO4101**;
- Misura conformità del Sistema – audit; vedi capitolo 9.2 del manuale e procedura **IPO4201**;
- Misura di processo e di prodotto; vedi capitolo 8.6 del manuale e procedure **IPO4301**, **SPO4301** e **SPO4302**;
- Processo di Gestione delle Non Conformità; vedi capitolo 8.7 del manuale e procedura **IPO4401** e **IPO4402**;
- Analisi dei dati; vedi capitolo 9.1.3 del manuale e procedure **IPO4501** e **IPO4502**;
- Processi di Miglioramento, AC; vedi capitolo 10 del manuale e procedure **IPO4601-02**.

L'Organizzazione assicura un efficace ed efficiente operatività dei processi previa definizione degli stessi, ricavando da essi misure e dati (quali: tempi di approvvigionamento, rispetto della programmazione, reclami, non conformità di prodotto e dei fornitori ecc.) per determinare le prestazioni.

4.4.7 Processi affidati all'esterno (outsourcing)

Lariana Depur può affidare all'esterno l'esecuzione di parte dei processi primari e di supporto nell'ambito delle attività aziendali, sia in relazione al prodotto aziendale, sia per il funzionamento della struttura; tali affidamenti comprendono, di norma:

- prestazioni (compresa l'assistenza e le manutenzioni specialistiche e non delle apparecchiature, macchine, strumenti, strutture, etc.);
- servizi, relativi alla struttura ed alla logistica, quali manutenzioni degli edifici, degli impianti tecnologici e relativi alla progettazione.

L'affidamento avviene previa valutazione di fattori di convenienza economica, organizzativa e tecnica, comunque finalizzato al rispetto dei requisiti qualità, ambiente, energia, sicurezza; e si realizza con precise metodiche, in base alle esigenze aziendali, secondo le modalità di controllo degli approvvigionamenti.

L'Organizzazione procede pertanto a:

- definizione delle specifiche dei processi approvvigionati, vedi **IPO3301**;
- individuazione e valutazione dei fornitori, vedi **IPO3302**;
- controllo dell'esecuzione e registrazione degli esiti, vedi **IPO3303**;

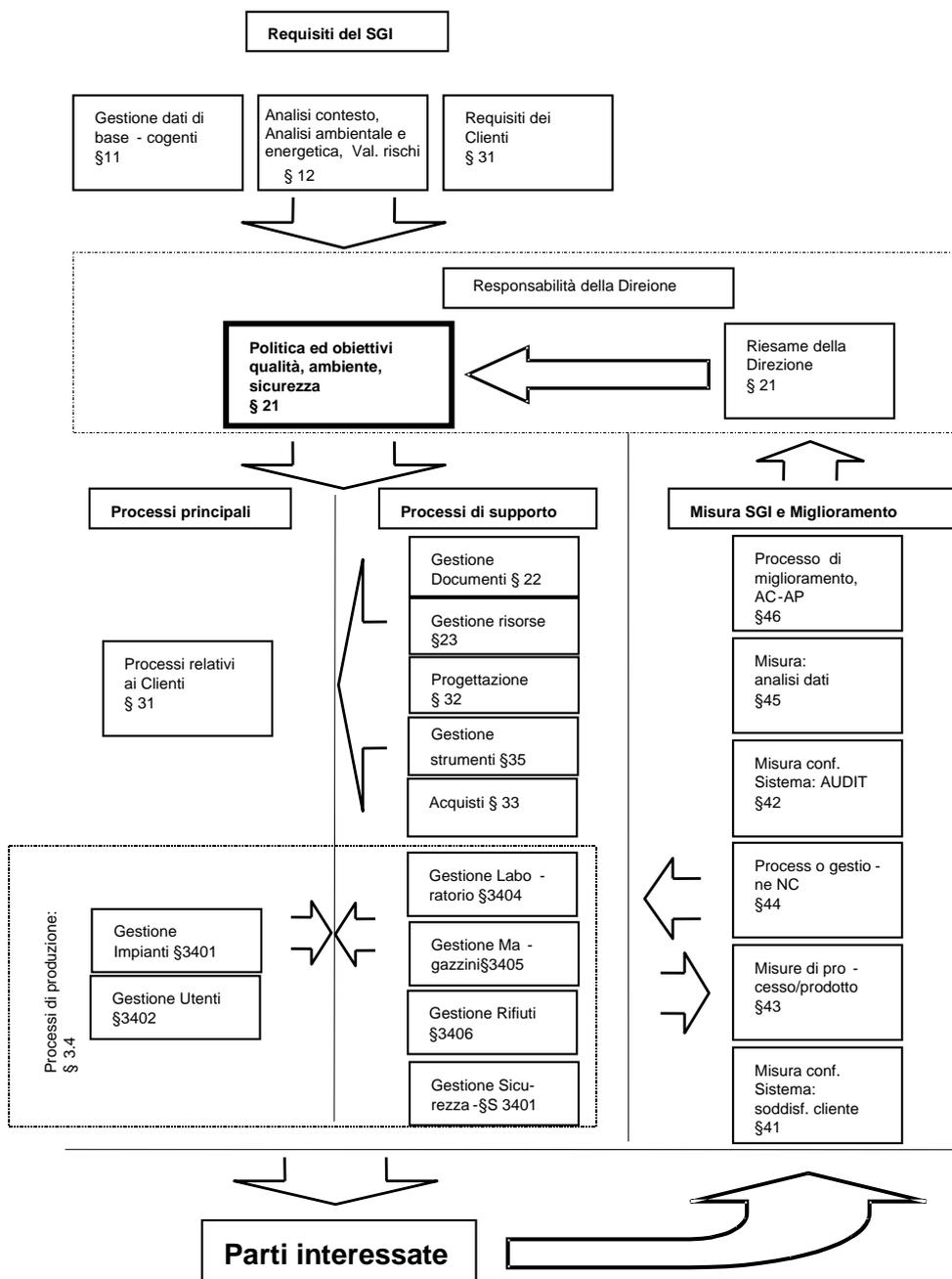


SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	18 di 73

- gestione delle Non Conformità, non adempimenti, incidenti e relative risoluzioni ed esito, vedi **IPO4401-02**.

4.4.8 Interazioni tra i processi aziendali

Le interazioni tra i processi aziendali sono descritti nel dettaglio nelle Procedure Operative del SGI; più in generale, le principali interazioni tra i processi sono descritte nel seguente diagramma (Figura 2).



(N.B. i numeri "§" si riferiscono agli elementi strutturali del SGI: vedi Tab. 03.)

Figura 2 - Diagramma delle interazioni tra i processi del SGI



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	20 di 73

4.4.9 Esame strutturale di base

L'esame di partenza, per quanto riguarda il SGI è stato sviluppato sulla base dei seguenti principi:

Esecuzione dell'Analisi del contesto e dei rischi

- determinazione dei fattori del contesto
- individuazione delle Parti Interessate e le loro esigenze e aspettative (requisiti)
- determinazione del campo di applicazione
- determinazione dei rischi e delle opportunità, valutazione e individuazione del trattamento

Individuazione delle leggi applicabili e dei requisiti del processo

Analisi dei requisiti del Sistema Qualità

- Analisi dei requisiti normativi
- Analisi dei requisiti contrattuali
- Analisi dei requisiti organizzativi tecnici ed impiantistici dei processi aziendali

Esecuzione dell'Analisi ambientale iniziale

- valutazione degli aspetti ambientali significativi
- individuazione delle relazioni tra le attività operative e gli aspetti (requisiti) ambientali
- definizione delle misure ambientali necessarie e relativa pianificazione
- preparazione alle emergenze ambientali

Esecuzione dell'Analisi energetica

- valutazione degli usi energetici significativi
- individuazione delle relazioni tra le attività operative e le prestazioni energetiche
- individuazione delle opportunità di miglioramento

Esecuzione della Valutazione dei rischi per la sicurezza

- valutazione dei rischi
- individuazione delle relazioni tra le attività operative ed i rischi ed i requisiti legislativi
- definizione delle misure sicurezza necessarie e relativa pianificazione
- preparazione alle emergenze dei rischi

Definizione della politica aziendale

Responsabilità della Direzione

- Individuazione di obiettivi
- miglioramento continuo

Definizione della Gestione organizzativa:

- documentazione e comunicazione
- gestione delle risorse
- infrastrutture

Definizione della Gestione operativa

- gestione dei processi relativi ai clienti
- progettazione
- acquisti
- pianificazione e gestione delle operazioni di manutenzione e conduzione degli impianti (e delle utenze)
- gestione della strumentazione
- esecuzione delle misure di prodotto e di sistema; analisi acqua e misure ambientali ed energetiche
- gestione delle Non Conformità

Definizione del Processo di miglioramento



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	21 di 73

- audit qualità, ambiente, energia e sicurezza
- riesame delle prestazioni del sistema di gestione integrato
- definizione degli obiettivi di miglioramento: AC– AM

4.4.10 Riesame dei requisiti di Legge

Sono definite le modalità per:

- l'individuazione, la valutazione di requisiti a seguito di emissione di nuove Normative;
- l'analisi delle conseguenze sul Sistema di Gestione Integrato ed in generale per l'Azienda;
- la proposta di adeguamento del SGI e della relativa documentazione;
- la registrazione delle attività;

e per:

- l'individuazione e la valutazione del rispetto delle prescrizioni legali applicabili.

È previsto il riesame dei requisiti legislativi a seguito dell'emissione di nuove normative, relativamente al SGI per l'adeguamento dei documenti e/o dei processi.

Le leggi (leggi comunitarie, statali, regionali, regolamenti e autorizzazioni) relative alla Qualità, Ambiente, Energia e Sicurezza applicabili all'Azienda sono riportate nel **IE220105** Elenco leggi e norme di riferimento, redatto, archiviato e conservato a cura del DT.

Le prescrizioni legislative applicabili sono riportate nel **IE110102** Prescrizioni legislative e sottoscritte indicandone il contenuto, il riferimento, le scadenze e le responsabilità.

Una volta acquisiti i documenti, DT, direttamente o incaricando un Responsabile di Funzione, procede all'analisi del contenuto, in relazione a:

- nuove prescrizioni di prestazioni;
- problematiche relative agli utenti;
- impatti sui processi aziendali;
- impatti sui metodi di misura.

Il responsabile dell'esame provvede ad identificare la priorità dell'impatto sul SGI, indicando le eventuali date/condizioni di attuazione, secondo quanto stabilito nella Legge.

È compito della Commissione di Riesame esaminare i requisiti e quindi definire gli interventi di modifica della documentazione del SGI ed i relativi interventi di adeguamento sul SGI:

- **Qualità:** prescrizioni relative a ingressi e scarichi dell'impianto, compresi gli utenti;
- **Ambiente:** prescrizioni relative alle interferenze con i comparti ambientali (risorse e materie prime, contaminazione suolo, gestione rifiuti, scarichi in corpi idrici, emissioni in atmosfera, altri problemi legati alle Parti Interessate e alla Comunità);
- **Energia:** prescrizioni relative all'utilizzo, al consumo e all'efficienza energetica, alle caratteristiche di opere, impianti, macchine, processi e modalità di lavoro ai fini energetici;
- **Sicurezza:** prescrizioni relative ai rischi per la salute e sicurezza sul lavoro, alle misure di prevenzione e protezione.

Vedi Procedura Operativa **IPO1101**.

Nell'esecuzione dell'analisi ambientale (si veda **APO1201**), dell'analisi energetica (si veda **EPO1201**) e della valutazione del rischio per la sicurezza (si veda **SPO1201**), sono identificate e analizzate le prescrizioni legislative inerenti l'ambiente, l'energia e la sicurezza indicando se sono applicabili e come sono recepite.

La valutazione periodica del rispetto delle prescrizioni legali applicabili viene realizzata con l'esecuzione degli audit interni (si veda **IPO4201**).



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	22 di 73

4.4.11 Analisi per lo sviluppo del Sistema Qualità aziendale

Dal Sistema Qualità sviluppato secondo la Norma UNI EN ISO 9002:1994, il Sistema è stato successivamente revisionato e aggiornato con la necessità di analizzare ed integrare nell'operatività i requisiti delle quattro Norme di riferimento dell'Attuale SGI e in funzione delle esigenze

Per l'aggiornamento del SGI, la Lariana Depur è influenzata:

- dal contesto nel quale opera, dai cambiamenti in tale contesto e dai rischi ad esso associati;
- dalle sue mutevoli esigenze;
- dai suoi particolari obiettivi;
- dal prodotto che fornisce;
- dai processi che adotta;
- dalla sua dimensione e dalla sua struttura organizzativa.

4.4.12 Identificazione delle prescrizioni legali applicabili

L'approccio alla gestione ambientale, dell'energia e sicurezza sul lavoro presuppone l'identificazione delle prescrizioni legali applicabili - Vedi **IPO1101**.

Questo aspetto è stato sviluppato all'interno del SGI, quale elemento valido per la Qualità, l'Ambiente, l'Energia e la Sicurezza.

La Direzione, di concerto con RSGI, è responsabile di definire le modalità per:

- l'individuazione e la valutazione del rispetto delle prescrizioni legali applicabili;
- l'individuazione, la valutazione di requisiti a seguito di emissione di nuove Normative;
- l'analisi delle conseguenze sul Sistema di Gestione Integrato ed in generale per l'Azienda;
- la proposta di adeguamento del SGI ed in particolare dei processi e della relativa documentazione;
- la comunicazione delle prescrizioni alle persone che lavorano per l'Organizzazione e alle altre Parti interessate pertinenti;
- la registrazione dell'attività.

La responsabilità di attuazione di quanto sopra è dei singoli Responsabili delle Funzioni aziendali coinvolte negli aspetti del SGI.

4.4.13 Definizione ed esecuzione dell'analisi ambientale

L'approccio alla gestione ambientale presuppone la definizione ed esecuzione dell'analisi ambientale iniziale – vedi **APO1201**.

È stata sviluppata una metodologia per l'esecuzione dell'analisi ambientale, al fine di mettere in luce e valutare gli aspetti dell'Organizzazione che producono impatti nei confronti dell'ambiente, considerando una prospettiva del ciclo di vita.

Il prodotto finale dell'analisi ambientale iniziale è un documento che fornisce un quadro preciso della situazione in atto, inclusa la descrizione di un qualsiasi tipo di gestione e controllo degli aspetti ambientali già utilizzato nell'Organizzazione e la valutazione dei risultati.

La procedura si applica ad ogni aspetto produttivo, organizzativo e logistico dell'azienda per verificarne i potenziali impatti nei confronti dell'ambiente.

La procedura si applica per l'analisi ambientale iniziale prima che sia creato e adottato un sistema di gestione ambientale conforme alle norme ISO, e per le successive analisi di verifica e aggiornamento periodico.

Il documento di analisi ambientale viene redatto con il seguente indice tipo:

1. Generalità



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	23 di 73

Nel capitolo vengono riportate le finalità dell'analisi ambientale, i riferimenti alla procedura adottata e le responsabilità.

2. Inquadramento dell'Organizzazione

Nel capitolo vengono riportate le informazioni generali relative all'Organizzazione e le caratteristiche dell'insediamento.

3. Caratteristiche area di produzione

Nel capitolo vengono riportate le informazioni relative al processo di produzione:

- Schema a blocchi del processo di depurazione;
- Dati di progetto;
- Composizione e dati analitici dei flussi in ingresso e uscita;
- Dati relativi alle portate in ingresso;
- Bilancio di massa delle acque reflue da trattare;
- Definizione quali-quantitativa di eventuali rifiuti liquidi in accettazione all'impianto;
- Descrizione dei manufatti, degli impianti, delle macchine, delle apparecchiature rilevanti per l'esercizio dell'impianto.

4. Ambito di applicazione dell'Analisi Ambientale

Viene descritto l'ambito di applicazione dell'Analisi Ambientale indicando i limiti fisici e operativi dell'Organizzazione o della parte di essa sottoposta all'analisi, considerando una prospettiva del ciclo di vita.

5. Inquadramento territoriale

Nel capitolo "Inquadramento territoriale" dell'analisi ambientale è descritto e documentato lo stato del territorio e il paesaggio, in modo da poter giudicare qualsiasi intervento futuro anche dal punto di vista dell'interazione con l'ambiente naturale.

A questo scopo gli aspetti salienti del territorio considerati sono:

- Aspetto fisico-geografico;
- Caratteristiche insediative-sociali della zona;
- Programmazione territoriale adottata e vincoli (piani territoriali, piani regolatori vigenti e ogni piano di settore di interesse per l'Organizzazione), descrizione di eventuali progetti infrastrutturali e non in programma ed eventuali vincoli; presenza e rispetto di eventuali vincoli territoriali (fasce di rispetto stradali, ferroviarie, di elettrodotti...) e ambientali locali (pozzi/sorgenti idriche; fiumi, corsi d'acqua, laghi e coste marine; paesistici; parchi e riserve);
- Aspetti geologici, geomorfologici e idrogeologici del territorio interessato e più approfonditamente del sito;
- Idrologia superficiale e aspetti qualitativi dei corpi ricettori;
- Caratteri paesistici;
- Aspetti atmosferici, climatologici e acustici;
- Caratteri ecologici dell'ecosistema circostante.

6. Prescrizione legislative e autorizzative

Nel capitolo si riporta un elenco di tutte le prescrizioni legislative, norme o regolamenti applicabili, indicando se esse sono applicabili e rispettate, e come tali prescrizioni sono recepite e applicate agli aspetti ambientali all'interno dell'Organizzazione, anche indicando i parametri misurati per la verifica del rispetto delle stesse.

7. Parti interessate esterne ed altri sistemi

Il capitolo inerente alle parti interessate esterne, contiene indicazioni di tutti i reclami, osservazioni, suggerimenti e richieste pervenute all'Organizzazione da parte di enti, società o privati cittadini interessati agli impatti ambientali prodotti in passato e registrate in base alle procedure interne.

Nella relazione è messo in luce anche qualsiasi sistema esterno che condiziona le prestazioni ambientali dell'azienda, senza che quest'ultima possa in alcun modo intervenire o agire in proposito.

8. Sistema di gestione ambientale esistente

Nel capitolo sono indicati i riferimenti a eventuali sistemi di gestione ambientale già presente in azienda, sono indicate inoltre tutte le norme volontarie interne all'Organizzazione, che riguardano aspetti ambientali della produzione o di ogni altra area.

9. Informazioni su incidenti ambientali occorsi

Il capitolo contiene un elenco cronologico dei più recenti e significativi incidenti che hanno prodotto un impatto sull'ambiente e una relazione quali/quantitativa riguardo alla frequenza e al danno prodotto, in modo da mettere in luce eventuali criticità e vulnerabilità dell'Organizzazione.



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	24 di 73

10. Aspetti ambientali dell'approvvigionamento
Nel capitolo sono analizzati i criteri di scelta in caso di acquisto di beni e servizi; in particolare è messo in luce se esistono e sono seguite regole e norme interne che tengano conto degli aspetti ambientali, nella gestione di beni e servizi e nella scelta di fornitori.
11. Attività affidate a terzi
Nel capitolo sono individuate le attività che l'Organizzazione può affidare all'esterno per l'esecuzione dei processi primari e di supporto e i criteri di valutazione degli aspetti ambientali interessati.
12. Personale dell'organizzazione
Sono identificati i livelli di consapevolezza, conoscenza, comprensione e abilità del personale in campo ambientale.
13. Aspetti ambientali della produzione
Ogni sezione è descritta e caratterizzata indicando:
 - descrizione;
 - analisi Input/Output ambientale;
 - macchine, attrezzature installate;
 - lavori effettuati;
 - emergenze e incidenti ambientali;
 - segnalazioni di disfunzioni e suggerimenti provenienti da terzi.Sulla base delle caratteristiche sono individuati, nelle diverse condizioni, gli aspetti ambientali diretti associati alle attività, ai prodotti e ai servizi dell'Organizzazione, attuali e passati, se pertinenti, agli sviluppi nuovi o pianificati, o ad attività, prodotti e servizi nuovi o modificati, considerando la prospettiva del ciclo di vita. Ogni aspetto diretto viene specificato e vengono indicate, per ogni condizione, le possibili cause. Gli aspetti ambientali diretti e relativi impatti individuati sono analizzati e valutati. La valutazione si basa sull'Indice di significatività (IS) ricavato incrociando Gravità dell'aspetto (G) sommata alla Sensibilità dell' Ambiente (SA) e la Probabilità dell'aspetto/impatto (P).
Sulla base degli Input/Output sono individuati i possibili aspetti ambientali indiretti generati e i soggetti "intermedi" coi quali l'Organizzazione condivide il controllo gestionale dell'aspetto/impatto, analizzati e valutati. La valutazione si basa sull'Indice di significatività (IS) ricavato incrociando Gravità dell'impatto (G) e il Grado di Controllo (GdC) dell'aspetto.
14. Sintesi aspetti/impatto ambientali
Nel capitolo sono sintetizzati per categoria gli aspetti/impatto ambientali diretti e indiretti indicandone la significatività e le sezioni interessate.
15. Relazione conclusiva
Nel capitolo "relazione conclusiva" è stilata una sintesi del rapporto tra Organizzazione e ambiente per fornire una base su cui discutere la politica ambientale da mettere in atto; a questo proposito la relazione deve contenere giudizi qualitativi globali per indicare le aree di maggior impatto, ma anche dati tecnici quantitativi per quantificare lo sforzo necessario all'azienda per raggiungere i suoi obiettivi e indicare gli indici di prestazione ambientale.

La revisione periodica dell'Analisi Ambientale viene effettuata con cadenza sessennale, salvo il caso in cui vengano modificate le tecnologie o i macchinari o l'organizzazione del lavoro.

4.4.14 Definizione ed esecuzione dell'analisi energetica

L'approccio alla gestione dell'Energia presuppone la definizione ed esecuzione dell'analisi energetica – vedi **EPO1201**.

È stata sviluppata una metodologia per l'esecuzione dell'analisi energetica, al fine di mettere in luce e valutare gli aspetti dell'Organizzazione che producono usi energetici significativi.

Il prodotto finale dell'analisi energetica iniziale è un documento che fornisce un quadro preciso della situazione in atto, inclusa la descrizione di un qualsiasi tipo di gestione e controllo degli usi e consumi energetici già utilizzato nell'Organizzazione e la valutazione delle prestazioni energetiche.

La procedura si applica ad ogni aspetto produttivo, organizzativo e logistico dell'azienda per verificarne gli usi e consumi energetici.



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	25 di 73

La procedura si applica per l'analisi energetica prima che sia creato e adottato un sistema di gestione dell'energia conforme alle norme ISO, e per le successive analisi di verifica e aggiornamento periodico.

Il documento di analisi energetica viene redatto con il seguente indice tipo:

1. Generalità

Nel capitolo vengono riportate le finalità dell'analisi energetica, i riferimenti alla procedura adottata e le responsabilità e le generalità riguardo l'Organizzazione.

- Inquadramento dell'Organizzazione: vengono riportate le informazioni generali relative all'Organizzazione e le caratteristiche dell'insediamento.
- Ambito di applicazione dell'Analisi Energetica: è descritto l'ambito di applicazione dell'Analisi Energetica indicando i limiti fisici e operativi dell'Organizzazione o della parte di essa sottoposta all'analisi.
- Caratteristiche processo produzione: vengono riportate le informazioni relative al processo di produzione.
- Prescrizioni legislative: si riporta un elenco di tutte le prescrizioni legislative, norme o regolamenti applicabili.
- Personale: sono identificati i livelli di consapevolezza, conoscenza, comprensione e abilità del personale in campo energetico e la loro conoscenza del programma di monitoraggio degli usi e consumi energetici.
- Sistema di gestione dell'energia esistente: sono indicati i riferimenti a eventuali sistemi di gestione energetica già presenti nell'Organizzazione.
- Criteri di valutazione dell'uso e consumo dell'energia in approvvigionamento: sono analizzati i criteri di scelta in caso di acquisto di beni e servizi; in particolare è messo in luce se esistono e sono seguite regole e norme interne che tengano conto degli aspetti energetici, nella gestione di beni e servizi e nella scelta di fornitori.
- Attività affidate a terzi: sono individuate le attività che l'Organizzazione può affidare a terzi all'interno dei propri perimetri e che possono essere valutate significative dal punto di vista dell'uso, del consumo e della gestione delle risorse energetiche.

2. Analisi degli usi e consumi energetici

Nell'analisi sono identificati:

- le risorse energetiche;
- usi e consumi energetici passati e presenti delle utenze di ciascuna sezione dell'impianto facente capo ad uno specifico misuratore.

3. Usi energetici significativi

Sono identificate le aree caratterizzate da un uso significativo delle risorse energetiche basandosi sull'analisi degli usi e dei consumi energetici. In particolare si identificano:

- personale ed impianti che possono avere effetto sul consumo ed uso di energia;
- stima dei consumi energetici futuri.

4. Opportunità e target di miglioramento delle prestazioni energetiche

A seguito dell'analisi fatta e delle criticità individuate, vengono identificati gli interventi migliorativi attuabili volti a ridurre i consumi energetici. Tali interventi possono essere legati a fonti di energia rinnovabili o altre fonti di energia alternativa (recupero di energia), sostituzione di apparecchiature obsolete, interventi migliorativi tecnici e sulle tempistiche di funzionamento. Una volta identificate le opportunità di miglioramento sono definiti i target di miglioramento espressi come gli obiettivi da proporre alla Direzione.

5. Indicatori di performance (EnPI) e baseline

Nel capitolo vengono trattati:

- il concetto di indicatori di performance;
- il criterio di scelta dei parametri più adatti per eseguire la valutazione energetica;
- variabili di processo significative relative agli usi energetici ;
- determinare le correlazioni relative alle variabili significative degli usi energetici;
- definizione delle linee energetiche di base (baseline) e degli indicatori di prestazione energetica (EnPI).

6. Opportunità e target di miglioramento delle prestazioni energetiche

Nel capitolo "relazione conclusiva" è stilata una sintesi del rapporto tra azienda e aspetti energetici. Lo scopo della suddetta sintesi è quello di fornire una base su cui discutere la politica



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	26 di 73

energetica da mettere in atto; a questo proposito la relazione deve contenere giudizi qualitativi globali per indicare le aree di maggior interesse per gli aspetti energetici, una sintesi critica delle opportunità e dei target di miglioramento delle prestazioni energetiche al fine di supportare la Direzione nella scelta delle azioni da attuare.

La revisione periodica dell'Analisi Energetica viene effettuata con cadenza sessennale, salvo il caso in cui vengano modificate le tecnologie o i macchinari o l'organizzazione del lavoro.

4.4.15 Definizione ed esecuzione della valutazione rischi per la Sicurezza

L'approccio alla gestione sicurezza presuppone la definizione della valutazione rischi – vedi **SPO1201**.

È stata sviluppata una metodologia per l'esecuzione della valutazione rischi, al fine di mettere in luce gli aspetti di rischio potenziale delle attività aziendali, che possono produrre impatti nei confronti dei lavoratori e di valutare le necessità di intervento per la rimozione del rischio, mediante interventi strutturali, individuali, formativi.

Il documento di valutazione dei rischi elaborato è il prodotto delle seguenti fasi operative:

1. Raccolta dei dati e documenti preliminari.
In questa fase, si provvede ad un'acquisizione preliminare di dati e documenti riguardanti l'azienda, come la sua organizzazione, le sue attività, le sue caratteristiche operative ed impiantistiche, si identificano i responsabili aziendali dei diversi livelli, si esaminano i supporti utili alla valutazione del rischio, si prendono in esame le misure già attuate.
2. Suddivisione in zone omogenee
Si suddivide l'Azienda in zone di lavoro omogenee, come ad esempio reparti, uffici, officine, magazzini, e s'identificano le principali caratteristiche e componenti.
3. Ricerca e individuazione dei pericoli presenti nei luoghi di lavoro.
Il metodo prescelto ed applicato, per la ricerca e l'individuazione dei pericoli presenti nei luoghi di lavoro è quello noto con il nome di "analisi del lavoro per la sicurezza".
In pratica si individuano le mansioni svolte nelle zone di lavoro omogenee dell'Azienda, quindi, al fine di ricercare e individuare ogni possibile pericolo, sono esaminati sul posto i diversi interventi, le operazioni e le attività svolte dai lavoratori, le modalità esecutive di queste, il comportamento e le capacità umane, e le caratteristiche degli ambienti, delle strutture, delle macchine, degli attrezzi, delle sostanze e di quant'altro presente o utilizzato anche nelle vicinanze del posto di lavoro e all'esterno dello stesso.
Si precisa che sono da prendere in considerazione, e sono oggetto di valutazione, solo quei rischi che, sulla base della situazione in atto, dei dati storici aziendali, o di altre del medesimo settore, risultano specifici e prevedibili. In altre parole, non vengono riportati quei rischi imputabili a cause del tutto generiche, derivanti unicamente da situazioni o da condizioni di carattere assolutamente eccezionale, o quei rischi imputabili esclusivamente a comportamenti del tutto anomali ed esorbitanti dalla prassi operativa.
4. Stima della probabilità di accadimento dell'avvenimento pericoloso.
Si valuta quindi la probabilità con la quale l'accadimento pericoloso potrebbe avvenire, assegnando un valore a tale probabilità "P" e correggendola in funzione della situazione dell'ambiente di lavoro.
Al fine di standardizzare la procedura, è stata predisposta una "scala" che contiene i criteri identificativi ed i corrispettivi valori adottati nelle assegnazioni di "P".
5. Stima della gravità del danno derivante dal suddetto accadimento.
Analogamente, è stato assegnato un valore alla gravità "G" del danno che può derivare dall'accadimento pericoloso.
Al fine di standardizzare la procedura, è stata predisposta una "scala" che contiene i criteri identificativi ed i corrispettivi valori adottati nelle assegnazioni di "G".
6. Valutazione del rischio proprio di ogni pericolo.
Viene valutato l'effettivo grado di rischio "R" di ognuno dei pericoli individuati nella prima fase, dalla combinazione dei due valori "P" e "G", utilizzando un abaco specifico. Ad ogni classe di rischio è associata un'indicazione delle esigenze di programmazione delle misure individuate.
7. Programmazione delle azioni per l'attuazione delle misure di prevenzione e protezione



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato	Pag.	27 di 73

Le misure individuate e da attuare sono programmate temporalmente sulla base della classe di rischio cui sono associate, con la predisposizione di un piano

8. Verifica del piano di attuazione delle misure di prevenzione e protezione
Viene stabilito la frequenza e la modalità di verifica del piano.



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	28 di 73

5. Leadership

5.1 Leadership e impegno

5.1.1 Generalità

L'Alta Direzione è costituita dal Presidente (PRE) in rappresentanza del Consiglio di Amministrazione della Società.

L'Alta Direzione ha assunto in prima persona il compito di perseguire costantemente il miglioramento della Qualità, dell'Ambiente, dell'Energia, della Sicurezza, allo scopo di garantire:

- il rispetto delle Leggi cogenti;
- la soddisfazione del cliente e la valutazione delle effettive aspettative e necessità delle Parti interessate;
- la qualità del servizio e l'adeguamento delle attività e degli impianti alle effettive necessità;
- l'ambiente;
- le prestazioni energetiche;
- la salute e la sicurezza sul lavoro;

assicurando:

- l'assunzione della responsabilità dell'efficacia del SGI;
- la promozione dell'utilizzo del "risk based thinking";
- la disponibilità delle risorse necessarie;
- la formazione, l'informazione e l'addestramento, per contribuire all'efficacia del SGI;
- la definizione della politica e gli obiettivi aziendali affinché siano compatibili con il contesto con gli indirizzi strategici di business dell'Organizzazione;

L'Azienda si è organizzata in modo da intervenire sui fattori interni che hanno influenza sulla qualità dello scarico del servizio, sugli aspetti ambientali, sulle prestazioni energetiche, sulla sicurezza, predisponendo metodi efficaci di indagine e comunicazione con gli Utenti e con i Fornitori, per intervenire sui fattori esterni sui quali non può intervenire direttamente.

Si è quindi fatto riferimento alla coppia coerente costituita dalle Norme UNI EN ISO 9001:2015 ed UNI EN ISO 9004:2009, nonché alle Norme UNI EN ISO 14001:2015, UNI CEI EN ISO 50001:2018~~2014~~ e OHSAS 18001:2007, provvedendo a definire e documentare, tramite il MSGI e gli altri documenti del SGI, l'insieme delle regole e degli obiettivi generali cui l'Organizzazione si attiene nell'esecuzione delle attività di analisi del contesto, analisi ambientale, analisi energetica, valutazione rischi, controllo del processo, misurazione, riesame e miglioramento.

5.1.2 Focalizzazione sul Cliente

Nello sviluppo del SGI si è tenuto conto degli interessi delle Parti Interessate, in relazione agli aspetti Qualità, Ambiente, Energia, Sicurezza assicurando che:

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

L'analisi dei processi aziendali si è sviluppata dall'individuazione dei requisiti dei Clienti (contratti, requisiti Normativi), ponendo sotto controllo i processi principali e di supporto relativi, atti ad assicurare il soddisfacimento dei requisiti stessi; il documento di politica aziendale comprende questo aspetto rispetto al Cliente.



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	29 di 73

5.2 Politica del SGI

5.2.1 Stabilire la politica

L'Alta Direzione di Lariana Depur S.p.A. è pienamente consapevole del proprio ruolo e della leadership che deve essere perseguita costantemente, per garantire la piena soddisfazione delle Parti Interessate con:

- Qualità: la compatibilità dello scarico reso all'uscita;
- Ambiente: le prestazioni ambientali;
- Energia: le prestazioni energetiche;
- Sicurezza: la salute e la sicurezza sul lavoro.
- SGI: la piena soddisfazione delle Parti interessate

A tale scopo definisce:

- le specifiche procedure di controllo delle attività per la Qualità, l'Ambiente, l'Energia, la Sicurezza;
- gli obiettivi ed il miglioramento per la Qualità, l'Ambiente, l'Energia, la Sicurezza;
- il ruolo del personale che, nell'organizzazione aziendale, è responsabile dell'attuazione della politica del SGI;
- i mezzi e le risorse necessarie al conseguimento dei risultati previsti per il SGI.

In particolare l'Alta Direzione partecipa al processo di miglioramento continuo, convinta del ruolo determinante che essa ha nell'effettivo avvio e progresso di questo processo.

L'Alta Direzione definisce il documento di Politica del SGI e si impegna ad assicurare:

- il rispetto della legislazione vigente con l'acquisizione, la valutazione della legislazione ed individuazione delle prescrizioni (Qualità, Ambiente, Energia e Sicurezza);
- l'impegno al soddisfacimento dei requisiti delle Parti interessate e di quanto previsto nella Carta del Servizio Idrico Integrato – segmento depurazione;
- l'analisi delle attività aziendali per l'individuazione degli aspetti/impatti e requisiti significativi:
 - qualità: analisi dei requisiti cogenti, dei clienti, di processo e delle tecnologie impiegate;
 - ambiente: analisi ambientale;
 - energia: analisi energetica;
 - sicurezza: valutazione dei rischi;anche assicurando la partecipazione e la consultazione del Personale e dei Fornitori nell'individuazione e nella valutazione degli aspetti ambientali, delle prestazioni energetiche e dei rischi per la Sicurezza, e nell'individuazione delle misure da attuare;
- l'adeguata informazione alle Parti interessate esterne e il coinvolgimento, la sensibilizzazione e la formazione del Personale, per acquisire la consapevolezza degli effetti del proprio comportamento rispetto alla Qualità, Ambiente, Energia, Sicurezza; il perseguimento dei comportamenti ambientali e relativi all'energia e alla sicurezza corretti da parte dei fornitori;
- il miglioramento continuativo dell'efficacia del SGI:
 - per la **Qualità**:
 - miglioramento continuo delle prestazioni, efficienza ed efficacia dei processi;
 - ricerca della continua soddisfazione delle Parti interessate;
 - per l'**Ambiente**:
 - miglioramento continuo delle prestazioni ambientali e attenzione agli aspetti/impatti significativi;
 - la minimizzazione di emissioni, consumi e utilizzo di materie prime;
 - l'applicazione delle migliori tecnologie applicabili (BAT);
 - per l'**Energia**:
 - miglioramento continuo delle prestazioni energetiche e attenzione agli usi e consumi energetici significativi;
 - la minimizzazione dei consumi energetici;
 - l'approvvigionamento dei beni e servizi e l'utilizzo delle tecnologie applicabili con le migliori prestazioni energetiche;
 - per la **Sicurezza**:
 - applicazione delle misure di prevenzione e protezione necessarie;
 - minimizzazione dei rischi e miglioramento degli ambienti e condizioni di lavoro;



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	30 di 73

- prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali;
- l'individuazione di obiettivi perseguibili e misurabili, la verifica del loro raggiungimento e/o delle necessarie correzioni ed integrazioni con l'individuazione delle risorse finanziarie necessarie al loro raggiungimento e l'analisi delle prospettive di sviluppo per garantire la continuità ed il progresso dell'Organizzazione nell'interesse delle Parti interessate esterne ed interne;
- la disponibilità delle risorse necessarie a perseguire gli obiettivi e raggiungere i target definiti;
- il mantenimento del Sistema di Gestione Integrato aziendale anche con l'istituzione della figura di Responsabile della gestione del SGI, con l'attribuzione della necessaria autorità, l'effettuazione degli audit interni, la preparazione e gestione dei piani delle emergenze;
- il riesame periodico della politica del SGI per accertarne la continua idoneità.

Questo ha comportato la definizione ed implementazione di un Sistema di Gestione Integrato aziendale per la Qualità, l'Ambiente, l'Energia e la Sicurezza.

5.2.2 Comunicare la politica per la qualità

La politica aziendale è implementata ed è attuata a tutti i livelli: è esposta e dibattuta con i dipendenti che, nell'ambito delle loro funzioni, provvedono a recepirla e a partecipare alla continua evoluzione del SGI.

Il documento di politica aziendale per la Qualità, l'Ambiente, l'Energia e la Sicurezza, è comunicata a tutte le persone che lavorano sotto il controllo dell'Organizzazione, è esposto presso la sede ed è disponibile al pubblico anche tramite il sito web aziendale.

5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'Organizzazione

5.3.1 Responsabilità ed autorità

Tutto il Personale è impegnato nel raggiungimento degli obiettivi del SGI; la definizione delle responsabilità del personale coinvolto è riportata nel presente Manuale e nelle singole PO e IL. Il Personale è informato e formato sulle proprie responsabilità.

La Direzione Aziendale assicura la necessaria autorità ai responsabili delle attività, per il rispetto dei requisiti della politica aziendale, Qualità, Ambiente, Energia e Sicurezza; vedi **IPO2102**.

L'organizzazione aziendale è rappresentata mediante organigramma funzionale (vedi Figura C1 in Allegato C) ed organigramma nominativo, gestito da DT e diffuso ai dipendenti. In Tabella C1 in Allegato C è riportata la matrice delle responsabilità.

5.3.2 Rappresentante della Direzione

La Direzione Aziendale attribuisce a DT la carica di Rappresentante della Direzione con l'autorità di rendere operativo il Sistema di Gestione Integrato, utilizzando le risorse previste.

Per quanto riguarda le proprie specifiche responsabilità, il Rappresentante della Direzione:

- assicura che il SGI sia stabilito, attuato e mantenuto attivo in conformità ai requisiti delle norme;
- riferisce alla Direzione Aziendale sulle prestazioni del SGI al fine del riesame, comprese le raccomandazioni per il miglioramento;
- assicura la continua partecipazione alla Commissione di Riesame, organismo operativo aziendale che opera nella gestione puntuale delle problematiche tecniche ed organizzative, oltre a fornire la prima elaborazione di proposte di miglioramento e garantire il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

DT di concerto con RSGI ha l'autorità di intervenire al fine di rimuovere le cause di NC, definendo le necessarie AC.



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	31 di 73

5.3.3 Team di gestione dell'Energia

La Direzione Aziendale definisce la formazione del Team di Gestione dell'Energia costituito da DT, RSGI e RI, con la responsabilità di rendere operativo il Sistema di Gestione Integrato, in relazione all'Energia, e di attuare il miglioramento delle prestazioni energetiche.

5.3.4 Risorse

Per le attività aziendali è previsto l'utilizzo di risorse interne ed esterne, secondo la pianificazione stabilita.

Il DT di concerto con la Direzione identifica e rende disponibili le risorse indispensabili per stabilire, attuare, mantenere attivo e migliorare il SGI, e adeguate al tipo di servizio/lavorazione che viene svolto; assegna il personale addestrato per le attività di direzione, esecuzione, controllo e per l'effettuazione degli audit interni:

- a) Risorse materiali ed umano; dall'esame delle caratteristiche dei processi sono individuate le necessità di mezzi e strumenti, materiali. DT di concerto con la Direzione identifica le necessità di risorse umane, sia in termini di nuove assunzioni, sia in termini di addestramento.
- b) Assegnazione di personale addestrato; a fronte della pianificazione delle attività è individuato il personale con l'addestramento necessario all'esecuzione del lavoro e per la verifica dei risultati; lo stesso è successivamente valutato in relazione ai compiti assegnati.



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	32 di 73

6. Pianificazione

6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità

Nel pianificare il sistema di gestione integrato, l'Organizzazione deve considerare i fattori del contesto e le esigenze e aspettative (i requisiti) delle Parti Interessate e determinare i rischi e le opportunità che è necessario affrontare per:

- a. fornire assicurazione che il sistema di gestione possa conseguire il (i) risultato (i) atteso (i);
- b. accrescere gli effetti desiderati;
- c. prevenire, o ridurre, gli effetti indesiderati;
- d. conseguire il miglioramento

L'Organizzazione deve pianificare:

- le azioni per affrontare questi rischi e opportunità;
- le modalità per:
 - Integrare e attuare le azioni nei processi del proprio sistema di gestione;
 - valutare l'efficacia di tale azioni.

Le azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità devono essere proporzionate all'impatto potenziale sulle conformità di prodotti e servizi.

Sono individuate le seguenti attività:

- identificazione dei rischi e delle opportunità in corrispondenza dei singoli fattori del contesto e con riferimento alle Parti Interessate;
- analisi e ponderazione del rischio;
- definizione delle azioni per il trattamento dei rischi;
- calcolo del livello di rischio residuo previsto.

È stata sviluppata una metodologia per l'esecuzione dell'analisi del rischio, al fine di mettere in luce e valutare i fattori del contesto - vedi **IPO1201**.

A seguito la Direzione procederà alla:

- verifica della tollerabilità del rischio residuo;
- valutazione dell'efficacia del trattamento.

Per la valutazione dell'efficacia, le attività di trattamento del rischio devono essere monitorate e riesaminate al fine di:

- accertarne l'efficacia e l'efficienza sia nella progettazione sia nell'operatività;
- ottenere informazioni per migliorare la valutazione del rischio;
- garantire l'aggiornamento in relazione alle modifiche del contesto e all'individuazione di rischi emergenti.

6.1.1 Obiettivi e pianificazione per il loro raggiungimento

Nel Riesame della Direzione sono definiti gli obiettivi per gli aspetti Qualità, Ambiente, Energia e Sicurezza; contestualmente sono revisionati / aggiornati gli obiettivi definiti in precedenza alla luce dei risultati conseguiti e delle necessità.

Questi obiettivi devono comunque perseguire:

- la riduzione del livello di rischio;
- la prevenzione delle Non Conformità;
- il rispetto della normativa applicabile;
- la coerenza con le previsioni di spesa e una giusta resa economica;
- traguardi migliorativi, quando possibile, rispetto ai requisiti (del cliente, della normativa cogente), definendo requisiti propri dell'Organizzazione.

Nel definire gli obiettivi e i traguardi si deve tener conto:



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	33 di 73

- della politica aziendale;
- delle prescrizioni legislative applicabili, delle altre prescrizioni sottoscritte e degli aggiornamenti normativi;
- delle aspettative e della soddisfazione delle Parti interessate, compatibilmente con i limiti della normativa;
- del principio di miglioramento e di prevenzione delle Non Conformità, incidenti, emergenze:
 - per la **Qualità**:
 - dei dati della efficienza di depurazione;
 - della continuità di servizio;
 - per l'**Ambiente**:
 - degli aspetti/impatti ambientali significativi nella prospettiva del ciclo di vita;
 - degli incidenti occorsi e delle possibili emergenze ambientali;
 - della necessità di migliorare rispetto ai requisiti normativi;
 - per l'**Energia**:
 - degli usi e consumi energetici significativi;
 - dell'analisi energetica;
 - della necessità di migliorare rispetto alle prestazioni energetiche;
 - per la **Sicurezza**:
 - degli incidenti occorsi e delle possibile emergenze;
 - della valutazione rischi;
 - della riduzione al minimo dei rischi.
 - della tecnologia disponibile

Gli obiettivi e i traguardi devono essere, ove possibile, misurabili.

Gli obiettivi e i traguardi sono elaborati ed eventualmente aggiornati, in sede di Commissione di Riesame per attuarli.

Gli obiettivi e i traguardi sono oggetto di adeguati piani e programmi di azione che sono definiti come Azioni di Miglioramento e gestiti dal Gruppo di Miglioramento. Lo stesso provvede a definire la responsabilità per il raggiungimento degli obiettivi e dei traguardi, i tempi e i mezzi con i quali devono essere raggiunti.

Questi programmi sono rivisti a fronte di nuovi sviluppi o modifiche delle attività e servizi aziendali.

6.2 Pianificazione delle modifiche

Lariana Depur si è posta come obiettivo di assicurare, con la massima confidenza possibile il rispetto:

- delle Norme e Leggi che regolamentano la materia degli scarichi e del trattamento delle acque reflue, nel contesto delle Utenze, civili ed industriali, in cui opera;
- degli aspetti ambientali nella prospettiva del ciclo di vita;
- delle prestazioni energetiche;
- della sicurezza e salute dei lavoratori.

Il mezzo di governo, misura, valutazione di questo obiettivo è costituito dal Sistema di Gestione Integrato, documentato, di cui si è dotata, costituito da:

- **Manuale SGI** che descrive al massimo livello l'organizzazione, le responsabilità, le evidenze, relativamente alle attività che hanno influenza sulla qualità del servizio;
- **Procedure Operative** del SGI, che definiscono le responsabilità di pianificazione, programmazione, esecuzione, i rapporti reciproci dei responsabili delle attività, le necessità di registrazione e trattamento dei dati;
- **Istruzioni di Lavoro**, che hanno lo scopo di descrivere i lavori e le specifiche modalità di esecuzione;
- Le RegISTRAZIONI (modulistica).

Per eventuali modifiche relative al sistema SGI, l'organizzazione assicura la gestione ed il coordinamento delle attività da svolgere, attraverso un'adeguata pianificazione considerando:



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato	Pag.	34 di 73

- finalità e loro potenziali conseguenze;
- integrità del SGI;
- disponibilità di risorse;
- allocazione o riallocazione di responsabilità e autorità.



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	35 di 73

7. Supporto

7.1 Risorse

7.1.1 Generalità

AD e DT assicurano il fabbisogno di: risorse umane, impianti, macchine, attrezzature e conoscenze, in relazione agli obiettivi da conseguire, tenendo presente l'attuazione e le esigenze di miglioramento continuo del SGI e di soddisfazione delle Parti Interessate.

Le singole Funzioni aziendali, nella pianificazione delle attività di loro competenza ed in relazione agli incarichi loro affidati, sono tenute a valutare il fabbisogno e la capacità delle risorse interne con i loro vincoli e segnalando a DT la necessità di eventuali fornitori esterni.

7.1.2 Persone

AD e DT determinano e rendono disponibili le persone necessarie per attuare efficacemente l'SGI e per il funzionamento e controllo dei processi aziendali.

7.1.3 Infrastrutture

Il DT identifica e rende disponibili le necessarie **infrastrutture** (edifici, attrezzature, servizi di supporto) adeguate al tipo di servizio, lavorazione, processo svolto e ne cura l'adeguamento, la manutenzione tramite i responsabili di funzione.

Vedi **IPO2302**.

In merito alle attività di definizione e gestione delle misure minime di sicurezza per il trattamento dei dati personali nell'ambito del sistema informativo aziendale in generale e in particolare per quanto riguarda:

- individuazione delle responsabilità;
- l'architettura del sistema informativo e relativo aggiornamento;
- la sicurezza, in termini di controllo dell'accesso al sistema;
- la gestione della configurazione del sistema informatico;
- la gestione dei dati.

è stata sviluppata un'apposita Procedura Operativa.

Vedi **IPO2304**.

7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi

DT è responsabile della gestione dell'**ambiente di lavoro**, per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza, per quanto riguarda:

- l'individuazione delle necessità;
- l'identificazione degli ambienti di lavoro;
- la definizione delle necessarie fattori fisici e ambientali (rumore, temperatura, umidità, illuminazione o condizioni atmosferiche);
- la gestione dei dispositivi, dei luoghi e degli impianti;
- la definizione e gestione dei metodi di lavoro;
- la registrazione.

Per quanto riguarda la manutenzione ordinaria, tendente a garantire la conformità delle prestazioni ai fini della Qualità, dell'Ambiente, dell'Energia e della Sicurezza, questa è gestita secondo quanto stabilito nei piani di manutenzione.

Tali piani definiscono:

- il programma di esecuzione delle attività di manutenzione;
- le risorse, interne ed esterne, responsabili di tale attività.



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	36 di 73

Per quanto riguarda l'ambiente di lavoro, periodicamente è effettuata un'analisi che comprende sia le condizioni in cui si svolge il lavoro, sia le attrezzature da utilizzare sia i comportamenti da attuare, in relazione ai requisiti per la Qualità, l'Ambiente, l'Energia e la Sicurezza.

L'analisi si conclude con la redazione di una **relazione annuale sull'ambiente di lavoro**, che evidenzia lo stato, le carenze, i miglioramenti possibili.

I criteri con cui sono analizzate le necessità e valutati i risultati sono:

- **Qualità:** metodi di lavoro (definiti mediante istruzioni di lavoro) per l'ottenimento della qualità, controllo delle condizioni ambientali in funzione della loro influenza sulla qualità;
- **Ambiente:** metodi di lavoro atti a prevenire impatti ambientali; manutenzione degli impianti e dei sistemi di prevenzione per la misura delle eventuali emissioni, per il monitoraggio e la prevenzione di eventuali impatti ambientali; predisposizione di dispositivi per il contenimento di eventuali impatti ambientali;
- **Energia:** metodi di lavoro atti ad assicurare le prestazioni energetiche; manutenzione degli impianti e dei sistemi per la misura dei consumi energetici, per il monitoraggio delle prestazioni energetiche; predisposizione delle misure per il contenimento dei consumi energetici;
- **Sicurezza:** regole comportamentali atte ad evitare le situazioni di pericolo; regole relative all'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale; manutenzione delle strutture in relazione alla prevenzione; predisposizione delle strutture di pronto intervento.

Vedi **IPO2303**.

7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione

Al fine di garantire che il processo dia i risultati attesi, l'Azienda ha stabilito un sistema per la:

- definizione delle misure e delle necessità aziendali;
- verifica dei materiali, reagenti e simili, utilizzati nel laboratorio di analisi e che sono determinanti per l'esito delle analisi sui campioni; questi sono verificati alla ricezione, riportando su apposito registro le identificazioni, tipo, costruttore, lotto od altra identificazione, in modo da mantenere riferimento con i rapporti delle analisi effettuate;
- verifica dell'affidabilità del laboratorio; a tale scopo le attività del laboratorio sono verificate con circuiti inter-laboratorio;
- conferma metrologica delle apparecchiature di monitoraggio e misurazione in funzione dell'uso cui sono destinate nell'ambito dei requisiti del Sistema di Gestione Integrato; quando necessario, questi requisiti sono estesi ai fornitori, ai quali è richiesto di garantire l'adeguatezza ai requisiti delle Norme di riferimento; le apparecchiature sono scelti in base al tipo, all'accuratezza delle misure ed all'incertezza delle misurazioni da effettuare; in funzione delle necessità di misura ed utilizzo, le apparecchiature possono essere tarate oppure solo mantenuti; le apparecchiature sono soggette solo a manutenzione preventiva oppure solo a manutenzione correttiva; la riferibilità ai campioni primari è garantita, quando necessario, tramite un servizio di taratura esterno.

In generale questo processo può essere sintetizzato nel seguente diagramma (Figura 1):

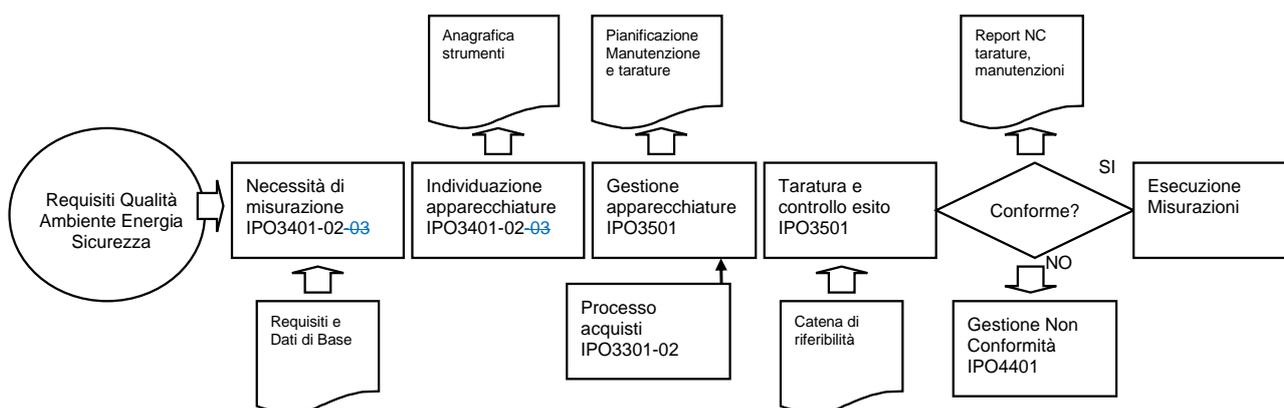


Figura 1 - Diagramma processo gestione apparecchiature



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	37 di 73

Vedi Procedura Operativa **IPO3501**.

Le tarature avvengono in ambiente idoneo e sono documentate con registrazioni dei risultati delle misurazioni effettuate e le segnalazioni di fuori taratura. Le apparecchiature sono conservate in modo da garantirne l'efficienza e sono trattati in modo da impedire manomissioni.

Similmente sono controllati le apparecchiature posti nelle sezioni di impianto; in questo caso è verificata la funzionalità, in taluni casi è effettuata la taratura.

La conferma della capacità del software di soddisfare l'applicazione prevista comprende generalmente la sua verifica e la gestione della sua configurazione affinché ne sia conservata l'adeguatezza all'utilizzazione.

Le apparecchiature sono suddivise, mediante opportuni elenchi, in funzione della necessità di taratura oppure di manutenzione, in relazione al tipo di controllo/misurazione da effettuare.

Vedi Procedura Operativa **IPO3501**.

7.1.6 Conoscenza organizzativa

L'Azienda ha definito procedure operative e istruzioni di lavoro al fine di rendere disponibile al Personale le informazioni necessarie alla conoscenza organizzativa.

L'Azienda, per salvaguardare l'organizzazione dalla perdita delle conoscenze del proprio know-out cura l'uscita del proprio personale con opportune azioni di avvicendamento e di affiancamento.

Per migliorare le proprie conoscenze impiantistiche e tecnologiche, l'Azienda ricorre sia a risorse esterne sia a scambio di esperienze con altri gestori di impianti.

7.2 Competenze

DT è responsabile dell'attività di individuazione delle necessità di formazione al fine di garantire competenza e consapevolezza delle **risorse umane**, al momento della ricerca per l'assunzione e nel corso del rapporto con l'Azienda o a seguito di approvvigionamento per quanto riguarda l'affidamento dei compiti assegnati; tale attività si esplica mediante formazione e verifica del raggiungimento delle competenze e della consapevolezza, sia mediante verifiche di apprendimento, sia nel corso degli audit del Sistema di Gestione Integrato.

La **formazione** del personale deve garantire:

- la conoscenza del Sistema di Gestione Integrato (SGI);
- la condivisione della politica e degli obiettivi del SGI;
- la necessaria conoscenza tecnica per il ruolo affidato;
- la competenza necessaria in funzione delle attività svolte, degli aspetti/impatti ambientali significativi, delle prestazioni energetiche e dei rischi per la sicurezza presenti;
- la consapevolezza per il raggiungimento degli obiettivi e per le conseguenze della mancata applicazione delle prescrizioni relative alle attività dei processi rispetto alla conformità del prodotto.

Il personale, all'atto della selezione per l'assunzione viene valutato allo scopo di verificare se ha i requisiti necessari per assumere la posizione sulla base del profilo professionale individuato.

La formazione per i neoassunti prevede in particolare un percorso didattico per acquisire le cognizioni e la consapevolezza circa i requisiti del SGI, le attività e le relative normative applicabili. La pianificazione è definita nella **IPO2301**.

La registrazione dell'addestramento effettuato e dell'esito al personale interno e al personale di imprese esterne, avviene sui verbali di riunione/formazione e sulle schede del personale.

La valutazione periodica è l'attività con cui l'Azienda provvede a verificare l'adeguatezza, nel tempo, delle conoscenze e della preparazione del personale relativamente alle esigenze delle attività e al profilo professionale.



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	38 di 73

La valutazione periodica viene effettuata normalmente con cadenza annuale secondo quanto definito nella **IPO2301**.

Responsabile della valutazione è in ogni caso il Responsabile della funzione cui il personale riferisce, coadiuvato per gli aspetti specialistici di qualità, dell'ambiente, dell'energia e della sicurezza da RSGI, RSPP e DT.

La valutazione ha come scopo la presa d'atto della situazione per cui è previsto che il personale sia a conoscenza dei risultati della verifica.

7.3 Consapevolezza

L'Organizzazione sensibilizza il personale sulla politica aziendale e circa l'importanza della propria attività e del proprio contributo al raggiungimento degli obiettivi, dell'efficacia del SGI e delle conseguenti prestazioni.

A questo scopo l'Organizzazione ricorre a programmi di addestramento e a valutazione della soddisfazione del Personale.

Si veda **IPO2301** e **IPO4101**.

7.4 Comunicazione

La Direzione assicura adeguati mezzi e modalità di comunicazione all'interno dell'Azienda e nei rapporti con l'esterno (Parti interessate, fornitori, Organismi di certificazione, Enti di Controllo), ponendo attenzione alla definizione delle interfacce ed alla gestione delle informazioni.

Sul sito internet: www.lariana.it vengono pubblicati periodicamente informazioni e dati societari e riguardanti l'andamento delle attività gestionali e operative della società.

La procedura "Comunicazione alle Parti Interessate" (**IPO3101**) precisa: cosa, quando, a chi, come, comunicare e le responsabilità per la gestione delle comunicazioni (interne ed esterne) per: qualità, ambiente, energia e sicurezza.

La Direzione ha stabilito varie modalità per la comunicazione all'interno dell'Organizzazione, compresa quella dell'efficacia del SGI, che comprendono:

- comunicazioni interne su supporto cartaceo;
- comunicazioni attraverso la posta elettronica;
- riunioni organizzative, informative e formative;
- albi aziendali.

7.5 Informazioni documentate

7.5.1 Generalità

L'Organizzazione ha predisposto un insieme di documenti e registrazioni tali da assicurare la corretta gestione del SGI. I requisiti relativi alle informazioni documentate richieste dalle Norme, sono di seguito riportati:

- La dichiarazione documentata della politica ed i suoi obiettivi di miglioramento, vedi procedura operativa **IPO2101**;
- Il presente Manuale del SGI.

UNI EN ISO 9001:2015

Tale documentazione include le informazioni documentate richieste dalla presente norma internazionale, che riguardano:

- Par. 4.4.2 per supportate il funzionamento dei processi; per avere fiducia nel fatto che i processi siano condotti come pianificato;
- Par. 6.2.1 sugli obiettivi per la qualità;
- Par. 7.1.5.1 quale evidenza dell'idoneità allo scopo delle risorse per il monitoraggio e la misurazione;
- Par. 7.2 quali evidenza delle competenze
- Par. 7.5.1 che l'organizzazione determina necessarie per l'efficacia del sistema di qualità;
- Par. 7.5.3.2 di origine esterna determinate come necessarie dall'organizzazione;



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	39 di 73

- Par. 8.1 necessarie ad avere fiducia che i processi siano stati effettuati come pianificato e per dimostrare la conformità dei prodotti e servizi ai relativi requisiti;
- Par. 8.2.3.2 dei risultati del riesame e di ogni nuovo requisito per i prodotti e servizi;
- Par. 8.3.2 per dimostrare che i requisiti relativi alla progettazione e sviluppo sono stati soddisfatti;
- Par. 8.3.3 input alla progettazione e sviluppo;
- Par. 8.3.4 controlli della progettazione e sviluppo;
- Par. 8.3.5 output della progettazione sviluppo;
- Par. 8.3.6 relative alle modifiche alla progettazione e sviluppo, ai risultati dei riesami, alle autorizzazioni delle modifiche, alle azioni intraprese per prevenire impatti negativi;
- par. 8.4.1 delle attività del controllo dei processi e di ogni necessaria azione che scaturisce dalle valutazioni;
- Par. 8.5.1 le caratteristiche dei servizi da erogare o delle attività da eseguire;
- Par. 8.5.2 necessaria a consentire detta rintracciabilità;
- Par. 8.5.3 su quanto accaduto alle proprietà del cliente o del fornitore;
- Par. 8.5.6 i risultati dei riesami delle modifiche;
- Par. 8.6 circa il rilascio dei prodotti e servizi;
- Par. 8.7.2 descrivono la non conformità, le azioni adottate , ogni concessione ottenuta, identifichino l'autorità che decide le azioni in riferimento alle non conformità;
- Par. 9.1.1 evidenza dei risultati del monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione;
- Par. 9.2.2 attuazione del programma di audit e dei risultati di audit;
- Par. 9.3.3 dei risultati dei riesami di direzione;
- Par. 10.2.2 della natura delle non conformità e di ogni successiva azione intrapresa e dei risultati di ogni azione correttiva.

UNI EN ISO 14001: 2015

Tale documentazione include le informazioni documentate richieste dalla presente norma internazionale, che riguardano:

- Par. 6.1.1 rischi e opportunità che è necessario affrontare, processo richiesto nei punti da 6.1.1 a 6.1.4, nella misura necessaria ad avere fiducia che siano effettuati come pianificato;
- Par. 6.1.2 aspetti e impatti ambientali, criteri per determinare i suoi aspetti ambientali significativi, aspetti ambientali significativi,
- Par. 6.1.3 degli obblighi di conformità;
- Par. 6.2.1 sugli obiettivi ambientali;
- Par. 7.2 quali evidenza delle competenze;
- Par. 7.4.1 evidenze delle proprie comunicazioni;
- Par. 7.5.1 che l'organizzazione determina necessarie per l'efficacia del sistema di gestione ambientale;
- Par. 7.5.3 di origine esterna determinate come necessarie dall'organizzazione;
- Par. 8.1 necessarie ad avere fiducia che i processi siano stati effettuati come pianificato;
- Par. 8.2 necessarie ad avere fiducia che i processi siano stati effettuati come pianificato;
- Par. 9.1.1 evidenza dei risultati del monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione;
- Par. 9.1.2 evidenza del risultato della valutazione della conformità;
- Par. 9.2.2 attuazione del programma di audit e dei risultati di audit;
- Par. 9.3 dei risultati dei riesami di direzione;
- Par. 10.2 della natura delle non conformità e di ogni successiva azione intrapresa e dei risultati di ogni azione correttiva.

UNI CEI EN ISO 50001:2018

Tale documentazione include le informazioni documentate richieste dalla presente norma internazionale, che riguardano:

- Par. 5.2 Politica dell'energia;
- Par. 6.2.2 Obiettivi e target dell'energia;
- Par.6.2.3 Pianificazione
- Par. 6.3 Metodologia e criteri per lo sviluppo dell'analisi energetica; risultati dell'Analisi energetica;



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	40 di 73

Par. 6.4	Metodologia per determinare e aggiornare gli Indicatori di Prestazione Energetica e sul valore degli stessi;
Par. 6.5	Baseline Energetiche: informazioni, dati e modifiche;
Par. 6.6	Dati dell'energia: variabili rilevanti per gli Usi Energetici Significativi; consumi energetici, criteri operativi relativi agli Usi Energetici Significativi, fattori statici, dati dei piani di azione; misure, dati di monitoraggio per stabilire accuratezza e replicabilità;
Par. 7.2	Evidenze della competenza;
Par. 7.4	Suggerimenti per il miglioramento;
Par. 8.1	misure necessarie per avere confidenza che il processo è condotto come pianificato;
Par. 8.2	Attività di progettazione relative alle prestazioni energetiche;
Par. 9.1.1.	risultati di indagine e risposta a deviazioni significative delle prestazioni energetiche; risultati di monitoraggio e misurazione;
Par. 9.1.2	risultati della valutazione della conformità e delle azioni intraprese;
Par. 9.2	evidenze della implementazione del programma e dei risultati degli audit;
Par. 9.3.4	evidenze dei risultati del riesame della direzione;
Par. 10.1	natura delle non conformità e delle conseguenti azioni intraprese; risultati delle azioni correttive.

OHSAS 18001:2007

Tale documentazione include:

- La dichiarazione documentata della politica sulla Sicurezza ed i suoi obiettivi di miglioramento, vedi procedura operativa **IPO2101**;
- La descrizione del campo di applicazione del sistema di gestione in relazione alla Sicurezza;
- I documenti, incluse le registrazioni, richieste dalla presente norma internazionale, che riguardano:
 - Par. 4.2 Politica OH&S: e) documentata, implementata e mantenuta – f) deve essere comunicata a tutti i dipendenti – g) disponibile al pubblico – h) revisionata periodicamente per assicurare di rimanere rilevante ed appropriata all'organizzazione
 - Par. 4.3.1 Pianificazione per l'identificazione continua dei pericoli, valutazione dei rischi e controllo dei rischi (procedure per individuare i pericoli, valutazione dei rischi e la definizione dei necessari controlli)
 - Par. 4.3.2 Prescrizioni legali e altre (procedura per identificare ed accedere alle prescrizioni legali per OH&S od altri requisiti applicabili)
 - Par. 4.3.3 Obiettivi (l'organizzazione deve stabilire e mantenere obiettivi e traguardi documentati per l' OH&S, per ciascun livello e funzione rilevante)
 - Par. 4.3.4 Programma di controllo di OH&S (documentare autorità e responsabilità per il raggiungimento degli obiettivi, definizione dei metodi e della programmazione necessaria al raggiungimento degli obiettivi)
 - Par. 4.4.1 Struttura e responsabilità (ruoli, responsabilità e autorità devono essere definiti, documentati e comunicati)
 - Par. 4.4.2 Competenza, formazione e consapevolezza, (procedure affinché il personale sia consapevole)
 - Par. 4.4.3 Comunicazione, partecipazione e consultazione (procedure. per assicurare la comunicazione interna delle informazioni pertinenti di OH&S fra differenti livelli e diverse funzione e le altre parti interessate esterne, coinvolgimento del personale, consultazione degli appaltatori)
 - Par. 4.4.4 Documentazione del sistema di OH&S
 - Par. 4.4.5 Controllo della documentazione (procedure per tenere sotto controllo tutti i documenti previsti comprese le registrazioni e i documenti di origine esterna: essi devono essere localizzati, riesaminati e revisionati periodicamente, presenza delle edizioni appropriate nei luoghi necessari, ritiro dei documenti obsoleti, identificazione degli stessi)
 - Par. 4.4.6 Controllo Operativo (identificare quelle operazioni e attività che sono associate con rischi identificati, dove misure di controllo devono essere applicate;



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	41 di 73

- procedure per prevenire situazioni per cui l'assenza delle procedure potrebbe portare a difformità rispetto a politica OH&S, ...)
- Par. 4.4.7 Preparazione alle emergenze e risposta (stabilire piani e procedure per identificare potenziali incidenti e situazioni di emergenza; riesaminarle e revisionarle in particolare dopo che si è verificato incidente o emergenza)
- Par. 4.5.1 Sorveglianze e misurazioni (procedura per monitorare e misurare OH&S risultati su una base regolare)
- Par. 4.5.2 Valutazione della conformità (procedure per tenere sotto controllo periodicamente il rispetto delle prescrizioni legali e sottoscritte)
- Par. 4.5.3 Infortunio, incidenti, Non Conformità, azioni correttive e preventive (procedure per registrare, indagare e analizzare gli incidenti al fine di individuare NC, AC, AP e AM; procedure per gestire NC e per intraprendere AC e AP)
- Par. 4.5.4 RegISTRAZIONI e gestione delle registrazioni (procedure relative alle identificazione, manutenzione e disposizioni delle registrazioni di OH&S, di audit e riesami; devono essere leggibili, identificabili, riconducibili alle attività, archiviate e conservate per essere facilmente rintracciabili, essere protette contro danneggiamenti, deterioramenti, perdite; durata di conservazione deve essere stabilita e documentata; le registrazioni devono essere mantenute per dimostrare la conformità)
- Par. 4.5.5 Audit (procedure per definire pianificazione, conduzione, criteri e degli audit del sistema di gestione di OH&S)
- Par. 4.6 Riesame della direzione (il riesame deve essere documentato)
- I documenti, incluse le registrazioni, che l'Organizzazione definisce come necessarie per assicurare l'efficace pianificazione, gestione e controllo dei processi che condizionano la gestione dei propri rischi sulla Sicurezza

Tali requisiti trovano riscontro nello sviluppo delle Procedure e degli altri documenti del SGI; vedi Tabella B3 in Allegato B.

7.5.2 Creazione e aggiornamento

Nel definire la procedura relativa alla gestione dei documenti, è stato considerato:

- la gestione della comunicazione interna ed esterna;
- l'individuazione, l'acquisizione e la reperibilità delle prescrizioni legali;
- la responsabilità di preparazione, compilazione e approvazione della documentazione aziendale;
- i metodi di modifica e di sostituzione dei documenti;
- l'identificazione, conservazione e distribuzione dei documenti di provenienza esterna e di origine interna.

La procedura **IPO2201**, che descrive le modalità operative di gestione della documentazione, è applicabile alla gestione:

- della documentazione del Sistema di Gestione Integrato (compreso il riesame e l'aggiornamento);
- della comunicazione verso l'esterno dell'Azienda;
- della documentazione di origine esterna.

Essa comprende:

a) Documenti di provenienza esterna, costituiti da:

- Corrispondenza;
- Contratti;
- Documenti fiscali e amministrativi (documenti di trasporto merci, bollettini di carico/scarico o lavorazione, formulari identificazione del rifiuto, fatture ...);
- Documentazione tecnica;
- Norme tecniche;
- Leggi;
- Libri, Riviste e Giornali;

b) Comunicazioni interne all'Azienda; possono comprendere:



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	42 di 73

- uscite da processi aziendali, quali registrazioni ed elaborati; la responsabilità della compilazione, trasmissione, conservazione ed accesso sono definite nella **IE220104** Gestione elaborati e Moduli di registrazione.
- comunicazioni ufficiali, pro-memoria e avvisi di competenza dei singoli uffici e della Direzione;

c) Comunicazioni verso l'esterno; comprendono le informazioni in uscita dell'azienda:

- comunicazioni richieste dalle prescrizioni legislative;
- comunicazioni verso i clienti;
- comunicazioni verso le parti interessate esterne (vedi anche Procedura **IPO3102**);
- comunicazioni commerciali e verso i fornitori;
- documenti di trasporto DDT.

d) Gestione dei documenti del SGI

I documenti del SGI sono gerarchicamente suddivisi in documenti:

- **di livello "A"** Manuale del Sistema di Gestione Integrato. Descrive il Sistema di Gestione Integrato della qualità, ambiente, energia, sicurezza, in accordo con la politica e gli obiettivi stabiliti dalla Direzione e le Leggi e Norme di Sistema applicabili (ISO 9001; ISO 14001; ISO 50001, OHSAS 18001);
- **di livello "B"** Procedure documentate del Sistema di Gestione Integrato (procedure operative). Descrivono le attività di singole unità funzionali necessarie ad attuare gli elementi del sistema di gestione qualità, ambiente, energia, sicurezza;
- **di livello "C"** Altri documenti sistema di gestione qualità, ambiente, energia e sicurezza (istruzioni di lavoro, moduli di registrazione, elaborati, piani di azione, programmi temporali). Comprende i documenti descrittivi di dettaglio delle attività e di registrazione dei risultati.

Il MSGI è tenuto sotto controllo secondo quanto stabilito nel capitolo 7.5.4.

Il sistema di controllo della documentazione assicura che solo documenti approvati e nell'edizione corrente siano disponibili là dove necessario.

Chiunque, nell'ambito delle proprie competenze, verifichi l'esigenza di modifica può richiederla secondo le modalità stabilite nella **IPO2201**; le modifiche apportate sono riesaminate ed approvate dalla stessa funzione che ha eseguito la prima approvazione; i documenti modificati vengono ridistribuiti ai possessori, salvo diversa disposizione.

I documenti superati sono eliminati dagli archivi e dai luoghi di utilizzo; la modifica è registrata e comporta la riedizione del documento.

L'elenco dei documenti validi è gestito mediante elenchi, gestiti dalla Direzione Tecnica; questi elenchi, compresi i documenti di origine interna approvati, sono resi disponibili ai destinatari mediante rete informatica aziendale in formato di sola lettura.

Allo stesso modo sono gestiti gli elenchi dei documenti di origine esterna, quali Leggi e Norme tecniche; i documenti sono disponibili presso i reparti che li hanno acquisiti, come stabilito nella Procedura, quindi resi disponibili per la consultazione e copia.

I dati delle registrazioni della qualità sono gestiti parte su supporto cartaceo, parte nel sistema informativo, così come previsto dalle Procedure operative.

La gestione della rete informatica aziendale e i salvataggi periodici dei dati sono eseguiti secondo la procedura **IPO2304**.

e) Riesame periodico dei documenti del SGI.

Periodicamente, con frequenza annuale, RSIGI e la Direzione provvedono alla verifica della validità della documentazione del SGI; questo avviene in particolare sottoponendo a revisione critica i documenti del SGI in relazione:

- alle Non Conformità riscontrate nel corso del periodo;



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	43 di 73

- ai rapporti di audit;
- alle nuove prescrizioni legislative e norme tecniche;
- agli obiettivi definiti dalla Direzione.

- f) Aggiornamento dei documenti del SGI a seguito di AC- Azioni di Miglioramento.
In funzione delle disposizioni relative alle AC si può verificare la necessità di adeguamento dei documenti del SGI; in particolare questo avviene:
- a seguito di Non Conformità ed emergenze occorse nel SGI;
 - a seguito di esecuzione degli audit di sistema;
 - in seguito a segnalazione di Clienti e delle Parti Interessate;
 - a seguito di disposizioni contenute nel Riesame della Direzione in relazione ad obiettivi del SGI.

7.5.3 Controllo delle informazioni documentate

L'Azienda ha definito nelle Procedure Operative le modalità di registrazione degli esiti delle attività, allo scopo di rendere evidenza della corretta esecuzione delle stesse e fornire evidenza della conformità ai requisiti specificati.

L'elenco dei documenti di registrazione della SGI è gestito secondo quanto definito in **IPO2201**; sono identificati, raccolti, archiviati ed indicizzati così come descritto nella **IPO2201**.

Particolare cura è posta nella conservazione dei documenti, specialmente quelli che vengono utilizzati e compilati nei luoghi di lavoro, al fine di evitarne il deterioramento.

La conservazione dei documenti avviene presso i responsabili di funzione, secondo le modalità stabilite nelle Procedure Operative.

L'accesso ai documenti di registrazione è consentito normalmente ai Responsabili di Funzione, a DT, al RSGI; alcune registrazioni sono consegnate agli Enti di controllo ed agli Utenti, secondo quanto stabilito.

RSGI verifica lo stato di conservazione dei documenti nel corso degli audit di area; i documenti superati (es. relativi ad oltre 5 anni) possono essere eliminati.

7.5.4 Gestione del Manuale del Sistema di Gestione Integrato

Approvazioni

I responsabili aziendali approvano il contenuto del MSGI ed assumono la responsabilità di implementare il Sistema di Gestione Integrato (Qualità, Ambiente, Energia, Sicurezza).

La Direzione Aziendale, assume il ruolo di promotore delle iniziative riguardanti:

- la pianificazione e l'attuazione di azioni che affrontano rischi e opportunità;
- la Qualità delle attività aziendali, in relazione alla capacità di assicurare la depurazione delle acque ricevute e della restituzione di quelle depurate, nei limiti di accettazione previsti;
- gli aspetti ambientali, le prestazioni energetiche e la sicurezza sul lavoro delle attività, connesse ai processi aziendali, alle strutture ed infrastrutture, alle risorse, all'organizzazione.

La gestione del Sistema di Gestione Integrato è considerata componente essenziale dell'attività aziendale.

Revisioni e manutenzioni

Il presente Manuale SGI è organizzato in Capitoli, all'interno dei quali sono trattati gli argomenti specifici, così come sono individuati nell'indice.



Oltre al Manuale SGI sono state sviluppate le necessarie Procedure Operative, le Istruzioni di Lavoro ed i documenti di registrazione. La gestione dei documenti è definita nella Procedura **IPO2201** e nel capitolo 7.5 del presente MSGI.

RSGI ha redatto il MSGI secondo le necessità e quindi lo ha sottoposto a verifica ed approvazione di PRE e dei Responsabili aziendali coinvolti; le modifiche sono gestite secondo il seguente diagramma (Figura 2):

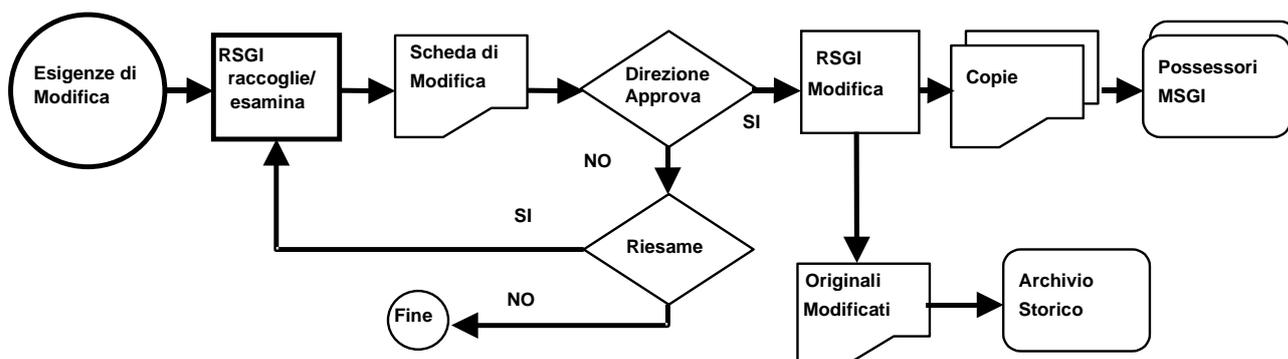


Figura 2 – Diagramma verifica e approvazione MSGI

Identificazione e distribuzione

Il MSGI viene identificato tramite l'edizione che permette di controllare lo stato di revisione e, di conseguenza, se contiene le modifiche ultime.

RSGI è responsabile della manutenzione del MSGI, della distribuzione e dell'aggiornamento delle copie controllate.

La distribuzione del MSGI avviene in due modi:

- **CONTROLLATO:** la copia è numerata e la consegna è registrata; la nuova edizione, in seguito a modifiche, viene ridistribuita ai possessori che eliminano la precedente.
- **NON CONTROLLATO:** la copia è numerata e la consegna è registrata; l'edizione è quella valida al momento della distribuzione; la copia NON viene aggiornata a seguito di modifiche.

Il MSGI è disponibile per consultazione presso i responsabili di funzione.



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	45 di 73

8. Attività operative

8.1 Pianificazione e controllo operativi

La Direzione Aziendale ha definito e pianifica i processi aziendali per la realizzazione del servizio di depurazione, gestione utenze e manutenzione collettori.

- a) Processi del Cliente, che riguardano:
 - Riesame requisiti del cliente;
 - Reclami e comunicazioni col cliente
- b) Processo di progettazione, che riguarda:
 - Controllo delle attività di modifica
 - Controllo della progettazione affidata all'esterno
- c) Processo acquisti, che riguarda:
 - Approvvigionamento;
 - Valutazione fornitori;
 - Controllo dei prodotti e servizi ricevuti
- d) Processo produzione, che riguarda:
 - Gestione impianti;
 - Gestione utenze;
 - Gestione laboratorio;
 - Movimentazione, immagazzinamento, conservazione, trasporto;
 - Gestione rifiuti
 - Gestione sicurezza
- e) Processo gestione strumenti

Sono state sviluppate procedure operative relative ai processi primari sopra citati.

La Direzione Aziendale ha definito e documentato come verranno soddisfatti i requisiti per la Qualità, l'Ambiente, l'Energia e la Sicurezza, procedendo a definire la pianificazione del SGI.

Coerentemente con una prospettiva di ciclo di vita, la pianificazione del SGI è effettuata tramite appositi piani di controllo operativo e piani di misura e monitoraggio che riguardano sia gli impianti interni e presso le utenze sia la rete di collettamento, ed integrano i requisiti Qualità, Ambiente, Energia e Sicurezza:

- piano di conduzione;
- piano di manutenzione;
- piano delle misure;
- piano per la gestione delle utenze;
- piano misure controllo ambientale;
- piano misure controllo sicurezza;
- piano misure prestazioni energetiche.

Si utilizzano le Procedure Operative per l'analisi, definizione e pianificazione delle attività, compresi i controlli e le misure necessarie, i criteri di accettazione dei risultati dei controlli e verifiche.

Ulteriore attività di pianificazione è compresa nell'attività di predisposizione delle Azioni Correttive e di Miglioramento (si veda capitolo 10) e nell'esame della gestione (si veda capitolo 9.3).

L'identificazione delle necessità di risorse umane avviene mediante:

- analisi dei requisiti dei contratti, delle normative applicabili e delle esigenze delle Parti Interessate;
- audit del SGI;
- valutazione delle prestazioni richieste e definizione delle necessità di formazione.



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	46 di 73

I processi di produzione della Società, sono da considerarsi validati sulla base delle evidenze oggettive derivanti dai controlli dei processi stessi (determinazioni analitiche dello scarico).

Per quanto riguarda la validazione dei processi a seguito di introduzione di modifiche per miglioramento delle prestazioni in termini di qualità, ambiente, energia e sicurezza, la validazione de processo coincide con la validazione della modifica (vedi paragrafo 8.3 del presente manuale SGI).

8.2 Requisiti per i prodotti e i servizi

8.2.1 Comunicazione con il cliente

La comunicazione con i Clienti e le Parti Interessate, in entrata ed in uscita, compresa la trattazione dei reclami, che completano il rapporto contrattuale, sono oggetto della Procedura **IPO3102**.

Questo riguarda:

- le comunicazioni da trasmettere alle parti interessate, riguardanti disfunzioni, emergenze, Non Conformità, rapporti relativi ad aspetti Qualità, Ambiente, Energia e Sicurezza;
- alla ricezione, risoluzione, risposta a richieste di informazioni (per iscritto), reclami, suggerimenti, segnalazioni di disfunzione.

Le **Parti Interessate** sono costituite da:

- **Utenti/Clienti** del servizio:
 - i Consorzi titolari delle acque reflue urbane afferenti agli impianti e dell'autorizzazione allo scarico;
 - i titolari dello scarico degli insediamenti industriali con autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura.
- **Parti Interessate Riconosciute** alle prestazioni del servizio: sono da intendersi Enti, associazioni, persone private che abbiano interessi o siano coinvolti dalle attività aziendali e con le quali l'azienda abbia definito un rapporto continuativo per:
 - trasmettere e discutere le informazioni periodiche sulle prestazioni della Lariana Depur;
 - discutere lo sviluppo della strategia di miglioramento delle prestazioni e le azioni di miglioramento della Lariana Depur.
- **Parti Interessate Istituzionali**: sono gli Enti istituzionali preposti al controllo, rilascio di autorizzazioni, pronto intervento, così come definito nella legislazione applicabile (Provincia, ARPA, ecc.) oppure su base volontaria (Enti di certificazione, società di consulenza, ecc.)
- Personale Aziendale;
- Proprietari e investitori;
- Fornitori.

Per la comunicazione verso l'esterno di informazioni in merito alla Qualità, Ambiente, Energia e Sicurezza, la Direzione con il supporto di DT provvede ad individuare le Parti Interessate destinatarie e a definire ed aggiornare il Piano delle Comunicazioni alle Parti Interessate **IMR310204**.

la Direzione identifica il tipo di comunicazione alle Parti Interessate:

- obbligatorie (verso le Autorità);
- contrattuali (verso i Clienti; vedi anche **IPO3101**);
- volontarie, informative e promozionali (verso tutte le altre Parti Interessate).

8.2.2 Determinazione e riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi – Processi relativi al cliente

Le Parti Interessate che utilizzano il servizio sono:

- Comuni/Consorzi titolari delle acque reflue urbane afferenti agli impianti e concedenti il servizio di depurazione;
- i titolari dello scarico degli insediamenti industriali con autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura.

Il riesame dei requisiti viene effettuato sulla base delle leggi cogenti applicabili ed eventuali modifiche portano all'aggiornamento della documentazione con relativa comunicazione alle Persone Interessate.



Questo processo può essere sintetizzato nel seguente diagramma (Figura 3)

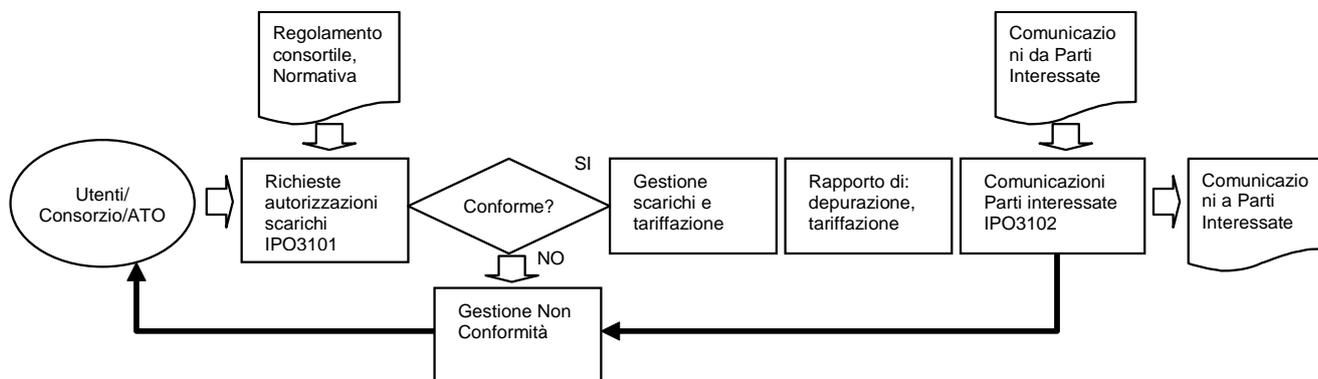


Figura 3 – Diagramma processo clienti

Il processo relativo ai clienti si inquadra nell'ambito delle attività che l'Azienda effettua sulla base:

- delle Leggi;
- dei contratti di concessione del servizio, nei quali sono fissati i rispettivi obblighi dell'Azienda e dei concedenti dell'attività di depurazione;
- dell'autorizzazione della Provincia relativamente alla prescrizione dello scarico;
- del Regolamento di scarico in pubblica fognatura nel quale sono indicati gli obblighi per l'utenza.

al fine di procedere a (vedi **IPO3101**):

- valutazione delle richieste di autorizzazioni allo scarico per insediamenti industriali;
- valutazione delle richieste di allacciamento al collettore consortile;
- resa del parere all'Ente che rilascia l'autorizzazione valevole ai fini del rilascio dell'autorizzazione rispetto alla compatibilità dello scarico con la capacità di trattamento dell'impianto e capacità residuale di trattamento delle quantità previste;
- riesame del contratto.

Le operazioni sono condotte nel rispetto di quanto sopra richiamato:

- istruzione pratica;
- valutazione compatibilità degli scarichi e parere tecnico;
- caratterizzazione degli scarichi;
- calcolo tariffazione.

Le attività si completano con il Rapporto annuale controllo utenti ed al Rapporto di tariffazione; periodicamente l'Azienda procede anche alla valutazione delle proprie prestazioni, sintetizzate nel documento Rapporto annuale sui risultati della depurazione.

8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi

8.3.1 Generalità

L'applicazione del processo di progettazione è derivata da necessità individuate in seguito a Non Conformità o in attuazione di Azioni correttive o di Miglioramento derivate dallo sviluppo coerente con le scelte di politica aziendale e considerando la prospettiva del ciclo di vita.

L'Organizzazione attua direttamente il processo di progettazione e realizzazione per l'effettuazione di manutenzioni straordinarie con modifiche di opere/impianti e modifica del servizio, secondo quanto previsto dalla **IPO3201**.

Nel caso di progettazione di strutture complesse degli impianti si prevede un procedimento di affidamento a studi di progettazione qualificati ed esecuzione con l'utilizzo di Direzione Lavori esterna; tali attività sono acquisite ricorrendo al processo di approvvigionamento. (vedi **IPO3301**) e controllate come previsto dalla **IPO3202**.



Sono escluse attività di progettazione, studio e realizzazione di opere e impianti per conto di terzi.

Più in generale questo processo può essere sintetizzato nel seguente diagramma (Figura 4):

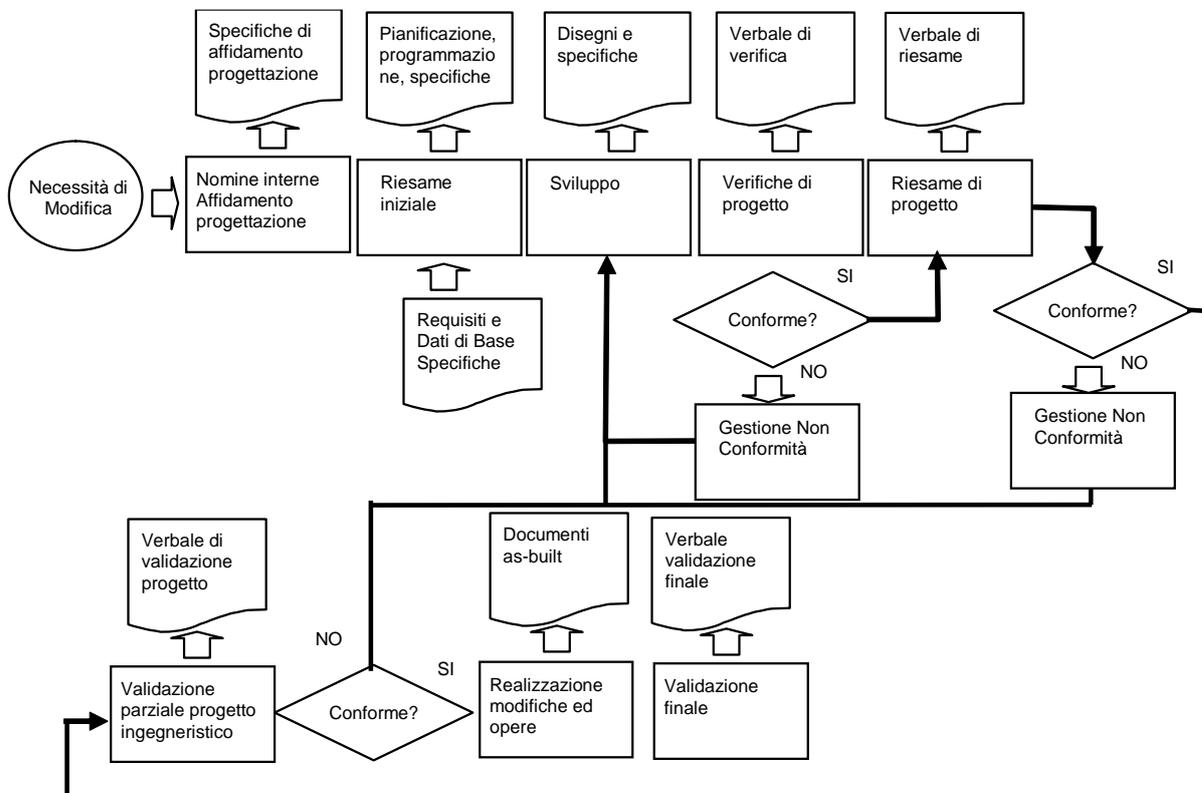


Figura 4 – Diagramma processo progettazione

8.3.2 Controllo delle attività di modifica

Vedi **IPO3201**.

È stato definito un documento standard per la gestione degli studi di modifica; le seguenti attività inerenti all'attuazione della modifica vengono eseguite e registrate secondo quanto definito nello schema di gestione della modifica.

Individuazione delle necessità di progettazione

Normalmente, la predisposizione della modifica di opere ed impianti o del servizio è derivata da necessità individuate dall'Organizzazione; DT individua il Responsabile dello Studio di Modifica (RSM) assicurando la capacità di provvedere alla individuazione delle soluzioni sulla base della esperienza relativa all'opera/impianto.

Riesame iniziale: definizione degli obiettivi e dei requisiti funzionali dello studio, programmazione

DT e RSM provvedono a raccogliere la documentazione relativa alle Non Conformità di interesse e alle valutazioni espresse nelle sedi di riesame relative ad Azioni preventive e di miglioramento.

A conclusione DT e RSM definiscono/chiariscono elementi significativi quali:

- le esigenze da soddisfare con la modifica ed i requisiti funzionali;
- le risorse professionali, interne all'organizzazione ed esterne;
- la programmazione delle attività.

Sviluppo dello studio di modifica

RSM provvede a gestire lo sviluppo dello studio di modifica, compresa la documentazione che deve essere prodotta come risultato dello studio.



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	49 di 73

In particolare dovranno essere individuati e descritti gli aspetti/impatti ambientali, le prestazioni energetiche e i rischi per la sicurezza derivanti dalla modifica.

Riesame dello studio di modifica

Il riesame è finalizzato a controllare che essi soddisfino i requisiti e corrispondano ai dati di base definiti precedentemente e a identificare qualsiasi problema; esso definisce, se necessario, eventuali azioni di modifica o approfondimento della validità dello studio eseguito.

RSM, avvalendosi delle risorse aziendali, provvede a verificare ed evidenziare gli aspetti/impatti ambientali, le prestazioni energetiche e dei rischi per la sicurezza derivanti dalla modifica, ad aggiornare, se necessario, i documenti di Analisi Ambientale, Analisi Energetica e della Valutazione dei Rischi secondo quanto previsto dalla **APO1201**, **EPO1201** e **SPO1201**.

Verifica dello studio di modifica

La verifica è finalizzata a determinare la completezza e la validità tecnica dei risultati, a controllare che essi soddisfino i requisiti e corrispondano ai dati di base definiti precedentemente e a identificare e attuare le azioni necessarie.

In corrispondenza alla realizzazione della documentazione RSM provvede alla verifica dello studio di modifica, in relazione alle specifiche ed ai dati di base iniziali; tale verifica può basarsi:

- su realizzazioni simili;
- su calcoli alternativi;
- sulla congruità degli elaborati ai requisiti ed ai dati di base.

Controllo della Gestione dell'attuazione delle modifiche e validazione dello studio

DT provvede a definire la responsabilità interna del controllo della realizzazione delle modifiche, differenziando eventualmente le responsabilità per fasi e attività. Sono attuate le relative procedure aziendali; eventuali variazioni/integrazioni delle procedure aziendali vigenti dovranno essere documentate.

Sono gestiti i seguenti aspetti:

- **Controllo degli acquisti:** è compresa la valutazione dei fornitori, l'emissione degli ordini, i controlli in sede di accettazione iniziale dei beni, servizi e lavori, i quali dovranno riguardare la Qualità, l'Ambiente, l'Energia e la Sicurezza.
- **Controllo della realizzazione:** sono attuate le azioni di controllo della realizzazione stabilite nei documenti di progetto; i controlli dovranno essere inerenti gli aspetti di Qualità, Ambiente, Energia e Sicurezza evidenziati nei risultati dello studio e/o contenuti nei contratti stipulati.

Controllo dei risultati. Validazione finale della modifica

A conclusione della realizzazione della modifica, DT provvede a raccogliere i dati inerenti al funzionamento dell'opera/impianto in grado di determinare il raggiungimento degli obiettivi e ad evidenziare l'avvenuta esecuzione dell'Azione Correttiva/Preventiva e di miglioramento nei termini previsti. I dati dovranno evidenziare gli aspetti di Qualità, Ambiente, Energia e Sicurezza.

8.3.3 Controllo della progettazione affidata all'esterno

Vedi **IPO3202**.

È stato definito un documento standard per il controllo della progettazione affidata all'esterno; le seguenti attività inerenti al controllo della progettazione vengono eseguite e registrate secondo quanto definito nello schema di controllo.

Individuazione delle necessità di progettazione; definizione degli obiettivi e dei requisiti funzionali, e affidamento degli incarichi

Normalmente, la progettazione è derivata da necessità individuate dall'Organizzazione; DT individua il Responsabile del Controllo della Progettazione (RCP) assicurando la capacità di provvedere al controllo sulla base della esperienza relativa all'opera/impianto.



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	50 di 73

DT e RCP definiscono gli obiettivi e i requisiti funzionali dell'oggetto della progettazione, il grado di sviluppo, i requisiti di base della progettazione e degli elementi in uscita, la disponibilità dei dati di base. Il risultato di tali attività è una specifica di affidamento del servizio di progettazione. L'affidamento dell'incarico di progettazione avviene secondo quanto stabilito dalla **IPO3301**.

Riesame iniziale: individuazione dei dati di base, programmazione

DT, RCP, il Progettista incaricato ed eventuali altri soggetti effettuano il riesame iniziale provvedendo a:

- esaminare gli obiettivi e i requisiti della progettazione;
- esaminano i dati di base disponibili e individuano ulteriori dati di base necessari per lo sviluppo della progettazione;
- programmare i riesami successivi, in fasi significative di avanzamento dell'incarico, sulla base di quanto stabilito dalla specifica di affidamento;
- specificare le responsabilità dell'Organizzazione e del Progettista.

Sviluppo del progetto

L'attività di sviluppo del progetto è di specifica competenza del Progettista incaricato.

In particolare il Progettista provvede a:

- Acquisire i dati di base necessari, tra cui:
 - Stato di fatto
 - Riferimenti normativi
 - Altri dati di base
- Verificare i risultati della progettazione;
- Pianificare le attività e l'organizzazione della progettazione;
- Definire la strumentazione necessaria per le attività di progettazione;
- Gestire lo sviluppo del progetto sulla base dei requisiti ricevuti e sullo stato dell'arte e delle soluzioni tecniche possibili; In particolare dovranno essere individuati e descritti gli aspetti/impatti ambientali, le prestazioni energetiche e i rischi per la sicurezza derivanti dalle opere progettate;
- Gestire le modifiche alla progettazione a seguito dei riesami, delle verifiche e della validazione.

Riesame della progettazione

Il Progettista incaricato effettua le verifiche finalizzate a:

- determinare la validità tecnica dei risultati;
- controllare che essi soddisfino i requisiti e i dati di base definiti.

RCP effettua le necessarie valutazioni sui risultati e sui documenti ricevuti in modo da garantire:

- il rispetto dei requisiti e i dati di base definiti
- il rispetto degli obiettivi prefissati;
- la risoluzione delle eventuali non conformità;
- il rispetto degli standard qualitativi definiti;
- la forma dei dati resi.

e a identificare qualsiasi problema e proporre azioni necessarie

RCP, avvalendosi delle risorse aziendali, provvede a verificare ed evidenziare gli aspetti/impatti ambientali, le prestazioni energetiche e dei rischi per la sicurezza derivanti dalle opere progettate, ad aggiornare, se necessario, i documenti di Analisi Ambientale, Analisi Energetica e della Valutazione dei Rischi secondo quanto previsto dalla **APO1201**, **EPO1201** e **SPO1201**.

In caso di necessità di approfondimenti e/o modifiche ai documenti prodotti, l'esito del riesame è notificato al Progettista incaricato per le eventuali modifiche necessarie.

Verifica della progettazione

Il Progettista incaricato effettua le verifiche finalizzate a:

- determinare la validità tecnica dei risultati;
- controllare che essi soddisfino i requisiti e i dati di base definiti.

e a identificare e attuare le azioni necessarie

Validazione parziale del progetto



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	51 di 73

DT, RCP e altri soggetti competenti provvedono ad una validazione parziale dei risultati della progettazione ingegneristica provvedendo a:

- confrontare gli obiettivi, i requisiti e i dati di progetto con i risultati, dichiarando le differenze e giustificando i risultati;
- individuare eventuali azioni atte ad ottenere i risultati più prossimi alle aspettative, ovvero confermare i risultati del progetto;
- definire un eventuale riesame del progetto per validare in via definitiva i risultati.

L'esito della validazione parziale è notificato al Progettista incaricato con la richiesta di eventuali modifiche o integrazioni.

Validazione finale del progetto

Ad opera realizzata ed in esercizio, DT, RCP e altri soggetti competenti eseguono la validazione finale provvedendo a:

- esaminare gli esiti dei controlli sugli acquisti e sulla realizzazione dell'opera/impianto sia ai fini della valutazione della effettiva capacità della progettazione di definire i requisiti, sia al fine della valutazione della capacità dei fornitori di ottemperare ai requisiti contrattuali (si veda **IPO3302**);
- indicare e valutare le varianti d'opera effettuate dalla Direzione Lavori;
- prendere atto dei risultati del collaudo (certificato di collaudo o regolare esecuzione) e della messa in esercizio;
- prendere atto dei risultati di esercizio;
- verificare la conformità ai requisiti iniziali e il raggiungimento degli obiettivi, evidenziare l'avvenuta esecuzione della AC o AM nei termini previsti;
- individuare la necessità di intraprendere azioni correttive.

I dati dovranno evidenziare gli aspetti di Qualità, Ambiente, Energia e Sicurezza.

8.3.4 Gestione delle modifiche dei documenti tecnici di opere ed impianti

La documentazione che descrive le modifiche realizzate agli impianti e alle opere viene gestita secondo **IPO2201**.

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

8.4.1 Generalità

L'Azienda ha predisposto specifiche Procedure per assicurare che i prodotti acquistati siano conformi ai requisiti specificati; questo riguarda la definizione delle specifiche di acquisto, la scelta dei Fornitori, il controllo dell'emissione degli ordini di acquisto, il controllo degli esiti delle forniture.

Più in generale questo processo può essere sintetizzato nel seguente diagramma (Figura 5):

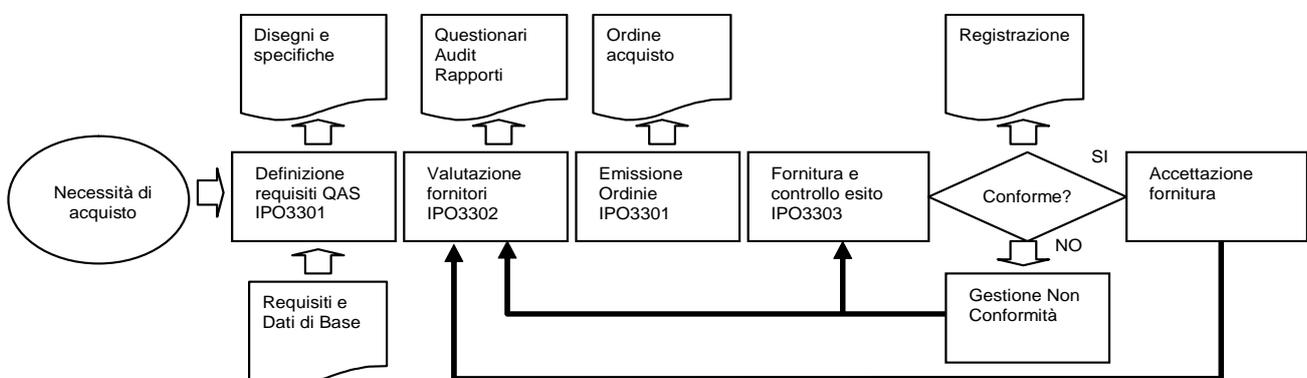


Figura 5 – Diagramma processo acquisti



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	52 di 73

8.4.3 Emissione e controllo degli ordini di acquisto

Vedi Procedura Operativa **IPO3301**.

In funzione delle necessità degli impianti e del servizio in generale vengono acquistati materiali, servizi e prestazioni; la necessità di fornitura è per quanto possibile pianificata, allo scopo di ottenere il miglior rapporto qualità/prezzo.

I Responsabili di Funzione definiscono i dati di acquisto, effettuano la ricerca dei fornitori e la trattativa preliminare secondo le competenze indicate nella procedura operativa.

Gli acquisti avvengono nell'ambito del SGI, pertanto, nella definizione del prodotto, si devono definire i requisiti relativi a:

- **Qualità:** il Richiedente deve dare tutte le indicazioni di carattere tecnico o specialistico atte a definire il tipo e le qualità della necessità, in modo tale che l'ordine da emettere sia completo nei suoi contenuti, esente da ambiguità od incertezze; se del caso dovranno essere specificate le condizioni di fornitura, compresi eventuali controlli, collaudi; eventualmente dovranno essere richiamati i documenti tecnici descrittivi e di controllo che debbano essere prodotti dal Fornitore e i riferimenti normativi.
- **Ambiente:** il Richiedente esamina, quando procede alla definizione di beni, materiali, lavori e servizi da acquisire, gli aspetti ambientali ritenuti significativi degli stessi, particolarmente in quanto abbiano influenza su obiettivi e traguardi ambientali aziendali stabiliti (vedi **APO1201**); gli aspetti ambientali da esaminare devono riguardare le varie fasi di produzione, trasporto, installazione, uso, manutenzione, dismissione (parziale o totale) del bene, lavoro e servizio.
- **Energia:** il Richiedente esamina, quando procede alla definizione di beni, materiali, lavori e servizi da acquisire, le prestazioni energetiche degli stessi, particolarmente in quanto abbiano influenza su obiettivi e traguardi energetici aziendali stabiliti (vedi **EPO1201**) e su usi e consumi significativi; le prestazioni energetiche da esaminare devono riguardare le varie fasi di produzione, trasporto, installazione, uso, manutenzione, dismissione (parziale o totale) del bene, lavoro e servizio.
- **Sicurezza:** il Richiedente esamina, quando procede alla definizione di beni, materiali, lavori e servizi da acquisire, valuta gli elementi di rischio (per la sicurezza e la salute) dei vari materiali e sostanze e delle attività correlate durante il ciclo di vita che interessa: trasporto, installazione, uso, manutenzione, dismissione (parziale o totale).

Al termine della trattativa è emesso ordine di acquisto, che riporta i dati necessari all'acquisto, è approvato dalla Direzione competente ed è trasmesso al fornitore.

I dati necessari all'acquisto sono:

- identificazione del prodotto/servizio
- riferimenti normativi e costruttivi (specifiche)
- quantità e prezzo
- condizioni di fornitura (tempi e luogo di consegna/esecuzione)
- requisiti di qualità, ambiente, energia e di sicurezza e di competenza del personale in merito agli aspetti/impatti ambientali significativi, alle prestazioni energetiche e ai rischi per la sicurezza
- requisiti di controllo e collaudo
- requisiti di documentazione, di controllo e di descrizione.

Eventuali esigenze di formazione in merito agli aspetti/impatti ambientali significativi, prestazione energetiche e rischi per la sicurezza, sono definiti in sede di ordine o di coordinamento, sulla base dei risultati della valutazione del fornitore (si veda la **IPO3302**), sulla formazione a cui è già stato sottoposto il Personale del fornitore e sull'esperienza maturata.

Eventuali ordini verbali, di piccola entità, sono effettuati direttamente dai Responsabili di Funzione.

8.4.4 Valutazione dei fornitori

Vedi Procedura Operativa **IPO3302**.



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	53 di 73

I fornitori vengono valutati per verificare la loro capacità a fornire i prodotti / servizi richiesti, nella qualità e quantità richiesta, ai prezzi e nei tempi convenienti, dimostrando la propria affidabilità di servizio, inclusi i requisiti di Qualità, Ambiente, Energia e Sicurezza.

Nel caso di nuovi Fornitori viene effettuata la valutazione ed in seguito sono tenuti sotto controllo mediante analisi degli esiti delle forniture.

Per le valutazioni si utilizzano:

- questionari per la raccolta delle informazioni preliminari;
- check list per la raccolta, valutazione, elaborazione di giudizi riguardanti la capacità di fornire i prodotti/servizi richiesti, in relazione alla criticità degli stessi;
- raccolta degli esiti delle forniture (non conformità alla ricezione/esecuzione dei servizi) e rivalutazione periodica;
- visite ispettive dei fornitori in relazione alle criticità delle forniture per Qualità, Ambiente, Energia e Sicurezza; l'ispezione può avvenire nei casi in cui è prevista contrattualmente e riguarda le attività svolte dal fornitore di diretto interesse aziendale.

DT e RSGI provvedono a valutare la criticità dei fornitori in base alla criticità dei prodotti/servizi di acquisto in relazione all'utilizzo; la valutazione preventiva è eseguita da DT a fronte di check-list appropriate.

L'esito delle valutazioni è rappresentato da un giudizio che viene registrato e, nel caso di esito positivo, i Fornitori sono considerati approvati; agli stessi viene comunicato l'esito positivo della valutazione.

L'esito delle forniture costituisce elemento per le successive valutazioni dei fornitori, modificando o confermando il giudizio.

8.4.5 Controllo del prodotto ricevuto

Vedi Procedura Operativa **IPO3303**.

L'Azienda ha predisposto adeguati controlli, al ricevimento dei prodotti di acquisto e dei servizi, allo scopo di assicurare che essi siano conformi ai requisiti specificati nell'ordine o nel contratto; in particolare è controllata:

- la rispondenza all'ordine di acquisto;
- l'integrità e la presenza dei certificati previsti;
- l'esecuzione delle attività;
- la rispondenza ai requisiti del personale del Fornitore.

L'attività di controllo si esplica in modo da garantire la conformità ai requisiti Qualità, Ambiente, Energia e Sicurezza.

Eventuali prodotti immessi nel ciclo produttivo per motivi di urgenza prima dei controlli previsti sono identificati in modo certo (lotto di fornitura sulla confezione, documento di trasporto) e registrati sui documenti di registrazione (registro di lavorazione, diario di impianto ecc.) a cura dei responsabili delle attività.

I prodotti sono trattenuti fino a che tutti i controlli previsti sono stati effettuati con esito positivo; nessun prodotto è rilasciato finché non sono stati conclusi in modo soddisfacente tutte le attività previste e che i relativi dati sono disponibili ed autorizzati.

I responsabili del controllo alla ricezione trasmettono la documentazione all'Amministrazione; periodicamente è verificato lo stato degli ordini e delle fatture ricevute per procedere ai pagamenti; le funzioni coinvolte si riuniscono per l'esame degli esiti.

Nel caso sia specificato nel contratto di fornitura, l'Organizzazione ha la possibilità di verificare alla fonte, o al ricevimento, il materiale acquistato.



Nel caso di servizi e lavori la cui esecuzione ed i cui risultati richiedano il rispetto di requisiti specificati nei dati di acquisto inerenti la qualità, possibili aspetti/impatti ambientali, prestazioni energetiche e possibili rischi per la sicurezza, non previsti nei piani di controllo, si provvede al controllo della fornitura sulla base di un piano di controllo del servizio o lavoro redatto dal Richiedente l'acquisto e approvato da DT.

8.5 Produzione ed erogazione dei servizi

8.5.1 Generalità

Il controllo del processo di produzione avviene secondo la seguente logica:

- individuazione e recepimento dei requisiti normativi;
- analisi delle soluzioni tecnologiche;
- pianificazione delle attività di manutenzione, conduzione;
- gestione del laboratorio di analisi;
- gestione dei rifiuti (materiale derivante principalmente dal processo di depurazione).

Nel definire la pianificazione delle attività sono considerati con attenzione i requisiti derivanti da:

- individuazione aspetti ambientali (in seguito all'analisi ambientale);
- individuazione usi e consumi energetici significativi (in seguito all'analisi energetica);
- valutazione dei rischi;
- obiettivi di miglioramento;
- requisiti conseguenti alla normativa cogente.

Particolare attenzione viene prestata alla gestione delle urgenze ed alle necessità di adeguamento dei Piani, degli impianti, delle necessità di addestramento del personale.

Più in generale questo processo può essere sintetizzato nel seguente diagramma (Figura 6):

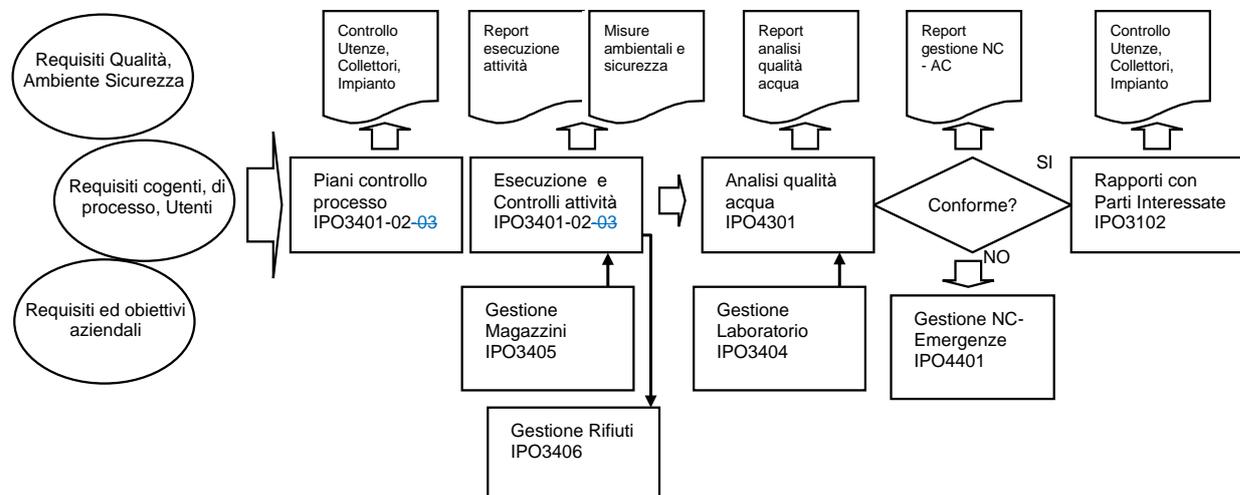


Figura 6 – Diagramma processo di produzione

8.5.2 Gestione Impianti

Vedi **IPO3401**.

Sono considerate le operazioni inerenti il trattamento delle acque reflue, al fine di raggiungere i risultati previsti, così come meglio definito dalle Leggi, dall'Autorizzazione allo scarico, dal Regolamento e dalle convenzioni vigenti.

In particolare le attività riguardano la conduzione, la manutenzione degli impianti, nonché le attività connesse di pianificazione, programmazione, adeguamento, registrazione e gestione delle attività stesse.



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	55 di 73

Le attività concernenti il controllo del processo sono eseguite a fronte di Piani, utilizzando le Istruzioni di Lavoro appropriate, applicabili alle fasi, registrando l'esecuzione delle attività previste ed i risultati relativi.

DT in collaborazione con RGSi e i Responsabili di funzione, definisce il contenuto dei Piani, che devono essere coerenti sia con le tecnologie usate negli impianti, sia con i vincoli imposti in materia di scarichi, sia con criteri di affidabilità del servizio:

- a) **Piano Conduzione:** sono contenute le prescrizioni relative alla conduzione degli impianti, finalizzate sia alla depurazione delle acque sia alla gestione dei relativi sottoprodotti.
- b) **Piano Manutenzione:** prevede le attività specifiche da attuare per la manutenzione preventiva degli impianti; per manutenzione preventiva delle parti componenti, quali attrezzature, strumenti e macchine, si intendono le operazioni da attuare al fine di prevenire inconvenienti dovuti alla usura prevista.

Per ciascun Piano sono identificati:

- i punti di intervento;
- le attività da svolgere;
- la frequenza;
- le caratteristiche da verificare/valori attesi;
- le responsabilità di esecuzione;
- le registrazioni;
- le valutazioni degli esiti;
- le azioni conseguenti.

A fronte delle necessità di esecuzione sono redatte opportune Istruzioni di lavoro.

A seguito della formulazione dei piani è definita la programmazione delle attività, compresa quella dei fornitori di servizi; questi ultimi sono controllati a fronte delle specifiche di acquisto.

8.5.3 Gestione Utenze

Vedi Procedure Operativa **IPO3402**.

Similmente alle attività pianificate negli impianti aziendali, sono definite le attività da svolgere presso le utenze.

In funzione della tipologia degli scarichi, determinata in seguito alla caratterizzazione, vedi **IPO3101**, viene stabilito il tipo di intervento da effettuare in relazione al tipo di utente; di conseguenza vengono stabiliti ulteriori servizi, quali il telecontrollo ed eventuali modalità di misura e campionamento.

Di conseguenza è redatto il **Piano Gestione Utenze**, nel quale sono stabiliti:

- gli Utenti da gestire;
- le attività da svolgere:
 - di manutenzione delle apparecchiature presso le Utenze;
 - di gestione dei dati acquisti;
 - di campionamento e analisi;
 - di comunicazione con l'Utente.
- la frequenza;
- le caratteristiche da verificare/valori attesi;
- le responsabilità di esecuzione;
- le registrazioni;
- le valutazioni degli esiti;
- le azioni conseguenti.

L'installazione degli strumenti è dipendente dal volume di scarico.



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	56 di 73

A seguito delle misurazioni sono calcolati gli oneri di tariffazione; è previsto il Rapporto Annuale Gestione Utenze.

8.5.4 Gestione Laboratorio di analisi

I criteri generali per la gestione del laboratorio interno di analisi sono definiti in **IPO3404**.

Tali attività sono svolte in relazione agli obiettivi di qualità, assicurazione dei requisiti di sicurezza, rispetto dei requisiti ambientali, energetici e prevedono:

- prelievo del campione;
- analisi (secondo metodiche di laboratorio definite);
- gestione dei reagenti da usare in laboratorio;
- gestione delle apparecchiature.

Il laboratorio effettua analisi sui:

- campioni prelevati presso le utenze (vedi **IPO3402**);
- campioni prelevati o in linea all'ingresso dell'impianto, nelle sezioni, allo scarico (vedi **IPO4301**);
- campioni prelevati o in linea nei comparti ambientali interessati e nell'ambiente di lavoro (vedi **IPO4301**);
- campioni prelevati o in linea sui collettori.

I parametri determinabili dal laboratorio sono definiti da DT in collaborazione con RGSi e i Responsabili di funzione, sulla base delle esigenze e dell'opportunità tenendo conto di:

- i requisiti derivanti dalla normativa cogente;
- Regolamento consortile;
- Autorizzazione allo scarico;
- dati di progetto;
- analisi ambientale;
- analisi energetica;
- valutazione dei rischi per la Sicurezza;
- obiettivi di miglioramento.

La definizione delle metodiche utilizzate si basa sul presupposto di garantire un risultato affidabile, in base alle possibilità tecniche del laboratorio (attrezzature, strumentazione e personale).

Di conseguenza DT definisce e approva i piani delle analisi e delle misure, su cui sono riportati i parametri che si è deciso di controllare, la programmazione delle analisi, i criteri di valutazione, le registrazioni ed i richiami alle metodiche analitiche utilizzate.

DT provvede affinché siano assicurate al laboratorio le risorse umane e tecniche necessarie al suo funzionamento.

8.5.5 Gestione Magazzini - Preservazione

Vedi **IPO3405**.

In funzione del prodotto ricevuto sono previsti dei luoghi di conservazione differenziati per l'utilizzo:

- Materiali e prodotti utilizzati nel ciclo di lavorazione; sono resi ai serbatoi e magazzini disposti convenientemente all'utilizzo nelle fasi di lavorazione;
- Materiali e prodotti destinati ai reparti per l'utilizzo nelle prestazioni/impianti; sono conservati presso i reparti di utilizzo (parti di ricambio per gli impianti, strumentazione di misura e controllo, prodotti per le analisi di laboratorio);
- Materiali e prodotti destinati agli uffici ed alla struttura aziendale; sono conservati presso la segreteria;



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	57 di 73

- Prodotti delle lavorazioni (rifiuti); sono raccolti in appositi contenitori e conservati negli spazi previsti presso i punti di raccolta nell'impianto; sono definite le modalità di conservazione e smaltimento, comprese le registrazioni (si veda **IPO3406**).

Al momento della ricezione il Responsabile previsto in sede di ordine provvede al controllo, verificando la rispondenza con l'ordine di acquisto. I materiali che non risultano conformi sono segregati fino al reintegro.

E' compito di RSGI sorvegliare ed assicurare che i materiali siano conservati correttamente. Le condizioni di immagazzinamento vengono verificate nel corso di audit programmati, al fine di verificare l'adeguatezza della conservazione.

Particolare attenzione è stata posta all'identificazione e segregazione di materiali risultati non conformi: vengono identificati e riconsegnati immediatamente al Fornitore per la sostituzione; è registrato l'evento e le azioni intraprese.

8.5.6 Gestione Rifiuti

Vedi la Procedura Operativa **IPO3406**; sono definite le modalità operative di raccolta, classificazione, smaltimento dei rifiuti, solidi o liquidi, in relazione alle disposizioni normative cogenti.

Sono definite le attività per la raccolta, classificazione, e smaltimento dei rifiuti solidi o liquidi derivanti:

- dalle attività degli uffici, officine e magazzini;
- dai processi di depurazione;
- dalle attività del laboratorio di analisi;
- dalle attività di manutenzione effettuate sugli impianti;
- dalle attività di manutenzione e gestione del sistema di misura e controllo presso le utenze.

I rifiuti prodotti nell'ambito dei processi e delle attività lavorative sopra identificate sono classificati secondo l'origine, in rifiuti urbani e rifiuti speciali, e, secondo le caratteristiche di pericolosità, in rifiuti pericolosi e rifiuti non pericolosi.

Sono quindi definite le responsabilità ed i sistemi di raccolta e smaltimento comprese le registrazioni.

8.5.7 Gestione Sicurezza

Vedi la Procedura Operativa **SPO3401**; sono definite le modalità operative il coordinamento e la responsabilità delle attività relative alla definizione, programmazione, esecuzione, gestione delle attività di gestione della sicurezza, in relazione alle disposizioni normative cogenti.

L'Azienda ha identificato i processi e le attività, assicura quindi che queste siano attuate in condizioni controllate di sicurezza, definendo le modalità sia per operare in sicurezza sia per i controlli.

Per quanto riguarda l'operatività in sicurezza si è provveduto alla gestione de:

- Segnaletica di sicurezza e schede di sicurezza
- Indumenti ed equipaggiamento per la protezione personale (DPI)
- Igiene industriale
- Gestione prodotti chimici
- Coordinamento attività ditte terze
- Permesso di lavoro
- Uso di utensili e di macchine utensili
- Operazioni di saldatura
- Movimentazione manuale dei carichi
- Uso di automezzi e movimentazione con mezzi di sollevamento fissi e mobili
- Lavoro in luoghi sopraelevati
- Cantieri stradali
- Lavori su impianti elettrici



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	58 di 73

- Attività di laboratorio chimico
- Gestione presidi e attrezzature di primo soccorso
- Sicurezza e informazioni studenti e visitatori impianto

Per quanto riguarda il controllo si è provveduto alla gestione de:

- Controllo dei prodotti e dei servizi ricevuti
- Controllo dei mezzi e utensili forniti da Ditte Terze
- Controllo degli strumenti e delle apparecchiature per prova, misurazione e collaudo
- Verifiche presidi di emergenza e antincendio
- Verifiche mezzi di sollevamento, macchine utensili e attrezzature
- Verifiche impianti elettrici
- Verifica serbatoi a pressione
- Verifica scale e trabattelli.

8.5.8 Identificazione e rintracciabilità

Il prodotto è costituito dal *servizio di depurazione*, con i controlli interni ed esterni derivanti.

Per quanto riguarda il servizio depurazione l'identificazione e la rintracciabilità si esplica in:

- identificazione degli Utenti e rintracciabilità dei campioni relativi alle analisi effettuate;
- identificazione delle registrazioni delle analisi effettuate e rintracciabilità in relazione alle sezioni di impianto di depurazione.

Per quanto riguarda:

- i prodotti e i materiali per l'utilizzo nell'impianto, sono identificati e quindi rintracciabili mediante ordine di acquisto;
- i prodotti e i materiali per l'esecuzione delle analisi di laboratorio sono identificati e quindi rintracciabili mediante registrazione del lotto di produzione;
- gli strumenti di misura sono identificati e quindi rintracciabili mediante anagrafico (vedi **IPO3501**);
- i prodotti, l'identificazione e la rintracciabilità dei sottoprodotti del processo avviene mediante registrazioni (vedi **IPO3401** e **IPO3406**).

Si definisce pertanto che i documenti di registrazione delle attività riportino l'identificativo dell'impianto/sezione/utente.

Non è stata sviluppata una specifica Procedura Operativa, in quanto le descrizioni sono contenute nelle diverse Procedure Operative.

8.5.9 Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni

Le proprietà del cliente prese in carico sono costituite essenzialmente dalle informazioni ricevute per l'autorizzazione allo scarico (vedi **IPO3101**) e dai terreni su cui è stato realizzato l'impianto Alto Seveso concessi come diritto di superficie sulla base dell'Atto di Concessione con i Consorzio di riferimento.

Per quando riguarda il terreno l'Organizzazione provvede a conservarlo e a farne un uso appropriato anche secondo i requisiti dell'Atto suddetto, attuando quanto previsto dai piani di conduzione, manutenzione e controllo ambientale (vedi **IPO3401** e **IPO4301**).

Nel caso di presa in carico di altri prodotti del cliente, è compito di DT e RSGI definire le modalità di presa in carico, assegnando i compiti al personale tecnico, per assicurare:

- la verifica dello stato di conservazione dei beni allo scopo di verificarne l'utilizzabilità;
- la conservazione e l'uso appropriato degli stessi;
- la gestione interna;
- la comunicazione al Cliente per concordare la sostituzione e gli oneri derivanti nel caso in cui i materiali venissero danneggiati o persi o comunque risultassero inutilizzabili al momento dell'impiego.



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	59 di 73

8.5.10 Attività post-consegna

L'Organizzazione deve soddisfare i requisiti relativi al servizio per quanto riguarda:

- i requisiti cogenti sul refluo scaricato;
- le potenziali conseguenze di una non conformità allo scarico;
- eventuali segnalazioni da parte delle parti interessate: odori, rumore, impatto visivo, ... (vedi IPO3102).

8.5.11 Controllo delle modifiche

L'Organizzazione riesamina e tiene sotto controllo le modifiche relative all'erogazione del servizio per assicurare la continua conformità ai requisiti cogenti.

8.6 Rilascio di prodotti e servizi

8.6.1 Generalità

Le misure del processo sono eseguite secondo opportuni Piani delle misurazioni, atte a garantire la conformità del SGI ai requisiti normativi ed aziendali rispetto alla Qualità, all'Ambiente, all'Energia e alla Sicurezza.

Per misure di processo, si intende (vedi **IPO4301**):

- le misure effettuate per definire le caratteristiche chimico fisiche dell'acqua, relative alla Qualità;
- le misure effettuate per verificare le interferenze con i comparti ambientali relative all'Ambiente;
- le misure effettuate per verificare le prestazioni energetiche;
- le misure effettuate per la prevenzione protezione relative alla Sicurezza.

La pianificazione delle misure comprende le attività di:

- identificazione delle necessità di misurazione conseguente ai requisiti della Qualità, agli aspetti ambientali significativi, alle prestazioni energetiche e ai rischi per la Sicurezza;
- definizione delle modalità operative;
- esecuzione delle misure;
- registrazione delle misurazioni effettuate per le successive analisi dei dati.

Nel definire i piani sono considerati con attenzione i requisiti derivanti da:

- valutazione aspetti ambientali (in seguito all'analisi ambientale);
- usi energetici significativi (in seguito all'analisi energetica);
- valutazione dei rischi per la Sicurezza;
- obiettivi di miglioramento;
- normativa cogente.

E' responsabilità del DT in collaborazione con i Responsabili di funzione, definire ed attuare i Piani, collaborando con RSGI alla risoluzione delle problematiche relative.

Sono individuati quattro Piani di misura nel processo, a cui sono collegati i relativi programmi temporali:

- Piano Analisi;
- Piano Misure Controllo Ambientale;
- Piano Misure Prestazioni Energetiche;
- Piano Misure Controllo Sicurezza.

DT provvede all'attuazione del Piano concordato, ad acquisire le risorse necessarie compresa le apparecchiature di monitoraggio e misurazione idonee, ed alla raccolta delle registrazioni.

Le analisi sono eseguite da personale aziendale appositamente addestrato o affidate a servizi esterni, con le quali è stipulato un contratto in cui sono riportate le condizioni di esecuzione, la rendicontazione dei risultati.



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	60 di 73

RSGI provvede alla verifica periodica del rispetto del Piano concordato e dell'elaborazione eseguite sulle registrazioni.

Per quanto riguarda gli altri processi primari le misure riguardano:

- processi relativi al cliente: sono considerati i dati relativi alle quantità e qualità degli scarichi, in relazione alla capacità residua dell'impianto;
- processo progettazione: sono considerati i dati di controllo di sviluppo e validazione delle modifiche;
- processo acquisti: sono considerati le caratteristiche del fornitore, i dati relativi agli esiti delle forniture, gli importi di acquisto;
- processo gestione strumenti: sono considerati i dati relativi all'esito della taratura.

8.6.2 Piano Analisi

Il Piano Analisi prevede le attività specifiche da attuare per la effettuazione delle analisi dei parametri chimico-fisici negli impianti, in corrispondenza delle fasi significative del processo di depurazione, individuate per garantire il processo stesso.

Le misurazioni sono effettuate in ingresso, in uscita e all'interno dell'impianto, e sono funzionali al controllo del processo di depurazione. Sono pertanto escluse le analisi effettuate presso gli Utenti, atte a stabilire le caratteristiche degli scarichi degli stessi.

Per quanto riguarda le analisi degli scarichi degli Utenti, si veda la **IPO3402**.

8.6.3 Piano Misure Controllo Ambientale

Questo Piano prevede le attività specifiche da attuare per il controllo delle interferenze degli impianti e delle proprie attività con i comparti ambientali per garantire il rispetto dei requisiti ambientali considerando la prospettiva di ciclo di vita.

La pianificazione si basa inizialmente su quanto emerge dalla Analisi Ambientale (si veda la **AP01201**) con riferimento agli aspetti/impatti significativi.

Le misurazioni sono effettuate all'interno e all'esterno dell'impianto.

Le analisi sono eseguite da personale aziendale appositamente addestrato o affidate a servizi esterni, con le quali è stipulato un contratto in cui sono riportate le condizioni di esecuzione, la rendicontazione dei risultati.

DT in collaborazione con i Responsabili di funzione provvede a definire le necessità e i requisiti per l'acquisizione esterne, quindi genera il Piano Misure Controllo Ambientale (integrato per le risorse esterne ed interne).

Per ogni aspetto/impatto significativo oggetto di misura, sono individuate le relative attività (campionamento e analisi), le registrazioni da effettuare, le responsabilità di esecuzione e le relative Istruzioni di Lavoro.

Sulla base del Piano Misure Controllo Ambientale, DT in collaborazione con i Responsabili di funzione redige il Programma Temporale Misure Controllo Ambientale.

Il Piano Misure Controllo Ambientale e il Programma Misure Controllo Ambientale sono verificati e approvati dal DT.

8.6.4 Piano Misure Prestazioni Energetiche

Questo Piano prevede le attività specifiche da attuare per il controllo delle prestazioni energetiche per garantire il rispetto dei requisiti energetici.



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	61 di 73

La pianificazione si basa inizialmente su quanto emerge dalla Analisi Energetica (si veda la **EPO1201**) con riferimento agli usi e consumi significativi.

Le analisi sono eseguite da personale aziendale appositamente addestrato o affidate a servizi esterni, con le quali è stipulato un contratto in cui sono riportate le condizioni di esecuzione, la rendicontazione dei risultati.

DT in collaborazione con i Responsabili di funzione provvede a definire le necessità e i requisiti per l'acquisizione esterne, quindi genera il Piano Misure Prestazioni energetiche (integrato per le risorse esterne ed interne).

Per ogni uso e consumo significativo oggetto di misura, sono individuate le relative attività (campionamento e analisi), le registrazioni da effettuare, le responsabilità di esecuzione e le relative Istruzioni di Lavoro.

Sulla base del Piano Misure Prestazioni energetiche, DT in collaborazione con i Responsabili di funzione redige il Programma Temporale Misure Prestazioni Energetiche.

Il Piano Misure Prestazioni Energetiche e il Programma Misure Prestazioni Energetiche sono verificati e approvati dal DT.

8.6.5 Piano Misure Controllo Sicurezza

Questo Piano prevede le attività specifiche da attuare per il controllo delle misure di prevenzione e protezione adottate e degli ambienti di lavoro per garantire il rispetto dei requisiti di sicurezza.

La pianificazione si basa inizialmente su quanto emerge dalla Valutazione dei Rischi (si veda la **SPO1201**) con riferimento ai rischi presenti.

Le misurazioni sono effettuate all'interno e all'esterno dell'impianto in funzione dei luoghi in cui si svolgono le attività degli addetti.

Le analisi sono eseguite da personale aziendale appositamente addestrato o affidate a servizi esterni, con le quali è stipulato un contratto in cui sono riportate le condizioni di esecuzione, la rendicontazione dei risultati.

DT in collaborazione con i Responsabili di funzione provvede a definire le necessità e i requisiti per l'acquisizione esterne, quindi genera il Piano Misure Controllo Sicurezza (integrato per le risorse esterne ed interne).

Per ogni rischio significativo oggetto di misura, sono individuate le relative attività (campionamento e analisi), le registrazioni da effettuare, le responsabilità di esecuzione e le relative Istruzioni di Lavoro.

Sulla base del Piano Misure Controllo Sicurezza, DT in collaborazione con i Responsabili di funzione redige il Programma Temporale Misure Controllo Sicurezza.

Il Piano Misure Controllo Sicurezza e il Programma Misure Controllo Sicurezza sono verificati e approvati dal DT.

8.6.6 Gestione dei risultati delle misure

Le registrazioni delle misurazioni sono analizzate dai Responsabili della esecuzione, al fine di evidenziare le conformità / non conformità dei risultati.

Le registrazioni sono disponibili per le ulteriori analisi dei dati.

I risultati delle misurazioni sono presentati e valutati in sede di Commissione di Riesame (CR) per la definizione:



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	62 di 73

- delle capacità di depurazione dell'impianto, degli impatti ambientali significativi, degli usi e consumi energetici significativi, dei rischi per la sicurezza, in relazione alle attività svolte ed alle caratteristiche ed allo stato degli impianti;
- delle misure da effettuare, dei limiti da rispettare in relazione alla normativa applicabile;
- della frequenza delle misurazioni;
- delle necessità di risorse.

In caso di non conformità queste sono evidenziate e, sulla base della gravità delle stesse, viene attuata:

- la valutazione delle problematiche per la qualità dello scarico, dell'impatto ambientale derivante, della prestazione energetica, dei rischi per la sicurezza;
- il controllo della correttezza della misurazione, anche mediante ripetizione;
- in funzione delle circostanze:
 - la gestione delle non conformità – vedi **IPO4401**;
 - la gestione delle emergenze – vedi **IPO4402**;
 - la definizione delle necessarie Azioni di Miglioramento – vedi **IPO4601** e **IPO4602**.

8.6.7 Monitoraggio incidenti ed infortuni

Vedi Procedura Operativa **SPO4302**.

Il monitoraggio degli incidenti e infortuni occorsi o mancati e la conseguente analisi, che si esplica in:

- segnalazione
- indagine interna
- registrazioni anche previste dalla legge degli incidenti e infortuni ai dipendenti della Società o di ditte terze durante le attività svolte in impianto e all'esterno per conto della società stessa.

Tutti i dipendenti sono tenuti a segnalare incidenti e infortuni ai dipendenti della Società o a ditte terze operanti per conto della Società, secondo quanto previsto dalla **SPO4302**.

A seguito della segnalazione si provvede a:

- eseguire un'indagine interna e codificare l'incidente e l'infortunio;
- analizzare i risultati dell'indagine (Commissione di Riesame);
- registrare l'evento e espletare quanto richiesto dalla normativa compresa la denuncia all'Ente assicuratore.

Annualmente il RSPP esegue un'analisi statistica come indicato nella **IPO4501**.

I risultati sono richiamati nel Riesame della Direzione.

8.6.8 Ispezione reparti

Vedi Procedura Operativa **SPO4302**.

L'Organizzazione ha individuato nelle ispezioni ai reparti operativi, il principale mezzo di verifica delle condizioni e delle misure di sicurezza predisposte e attuate dagli operatori.

In tale contesto, le Ispezioni forniscono dati fondamentali per l'attività di Riesame di Direzione, in particolare come argomento della Commissione di Riesame e per la definizione di AC e AP.

La Procedura Operativa si applica alle Ispezioni stabilendone la pianificazione, preparazione ed esecuzione.

8.6.9 Sorveglianza sanitaria

Vedi Procedura Operativa **SPO4303**.

L'Organizzazione tramite il Medico competente provvede a definire le modalità di sorveglianza medica sulla base della Legge, della valutazione dei rischi e delle risultanze già disponibili.

I risultati sono richiamati nel Riesame della Direzione.



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	63 di 73

8.7 Controllo degli output non conformi

8.7.1 Generalità

La gestione delle NC, per quanto riguarda il SGI è relativa agli aspetti Qualità, Ambiente, Energia, Sicurezza.

A seconda dei casi si definiscono:

- Non Conformità (Qualità - Ambiente - Energia - Sicurezza), vedi **IPO4401**;
- Emergenze (Ambientale – Sicurezza), vedi **IPO4402**;
- Incidenti e infortuni (Sicurezza), vedi **SPO4301**;
- Incidenti (Ambiente), vedi **IPO4401**.

Le Non Conformità ai requisiti specificati sono identificate, analizzate, quindi è individuata la risoluzione, attuata e verificato l'esito, registrando l'intera attività.

In funzione delle peculiarità dei processi e dei requisiti delle Normative prese in considerazione, si è fatto ricorso a termini differenti, ma che nello specifico sono riconducibili alla gestione di NC.

8.7.2 Gestione NC

Vedi Procedura Operativa **IPO4401**.

Sono considerate le Non Conformità relative ai processi del SGI riscontrate durante le attività di:

- controllo al ricevimento;
- controllo delle prestazioni svolte da personale esterno;
- controllo del processo;
- analisi dei campioni;
- controllo delle Utenze;
- controllo delle apparecchiature di monitoraggio e misurazione;

relativamente alla Qualità, all'Ambiente, all'Energia e alla Sicurezza

Qualora durante l'ingresso dei materiali/prodotti o nell'ambito delle attività effettuate da Aziende esterne per conto dell'Azienda (processi in outsourcing regolamentati da contratto di fornitura di servizi), si riscontrino delle caratteristiche che si discostano dalla documentazione di acquisto e di accompagnamento o dai requisiti di Qualità, Ambiente, Energia e Sicurezza (e relative Leggi e Contratti), o risultano deteriorati/guasti, questi devono essere identificati, segnalati e registrati, come indicato nella procedura **IPO3303** e **IPO4401**.

Qualora durante le attività di processo si riscontrino difformità rispetto a quanto definito nei piani di controllo relativamente ai requisiti di Qualità, Ambiente, Energia e Sicurezza, queste devono essere identificate, segnalate e registrate, come indicato nella procedura **IPO4401**.

Se una Non Conformità porta ad un'inadempienza alla Legge e al Contratto, sia essa prevista o imprevista, sono considerate le operazioni da porre in atto, ai fini della Qualità, Ambiente, Energia e Sicurezza.

Lo stato di inadempienza deve portare al compimento di una serie di azioni da parte di tutto il personale atte a:

- ripristinare lo stato di non inadempienza,
- riportare l'impianto nelle condizioni di normale funzionamento;
- attuare quanto previsto nel Regolamento Consortile e nelle autorizzazioni allo scarico;
- attuare gli interventi necessari al fine di evitare, per quanto di competenza della Società, il ripetersi dell'inadempienza stessa.



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	64 di 73

8.7.3 Gestione delle emergenze relative all'Ambiente e alla Sicurezza

Sono definite le modalità e le responsabilità per l'elaborazione e la gestione del Piano di Gestione dell'Emergenza con cui sono disciplinati:

- il comportamento del personale in caso di pericolo per l'ambiente e la sicurezza;
- il ruolo e le azioni del personale di pronto intervento.

Per emergenza si intende qualunque condizione causata da un pericolo reale o potenziale.

In particolare, nella redazione del Piano di Gestione delle Emergenze, sulla base dei dati e documenti raccolti, sono individuati gli scenari possibili di emergenza e analizzati individuandone l'estensione e la gravità anche prendendo in considerazione le esigenze delle Parti Interessate, i servizi di emergenza e i vicini.

Tali attività sono definite nella **IPO4402**.

La sicurezza delle persone, la prevenzione e l'attenuazione degli impatti ambientali, e la tutela degli impianti sono affidati all'attenzione con la quale i singoli lavoratori osservano le procedure operative e sanno individuare ogni eventuale anomalia o guasto, intervenendo secondo competenze e possibilità per eliminarli o ridurli.

Il Piano di Gestione dell'Emergenza è uno strumento che stabilisce i compiti e i comportamenti del personale degli impianti, grazie ai quali una situazione di emergenza può essere risolta al suo insorgere o quantomeno tenuta sotto controllo fino a risoluzione.

Il Piano di Gestione dell'Emergenza è destinato a tutte le persone presenti a qualsiasi titolo sull'impianto, inclusi il personale delle imprese appaltatrici, gli autotrasportatori, i visitatori terzi. Tutto il personale aziendale deve essere specificatamente formato ed essere pienamente a conoscenza del Piano di Gestione dell'Emergenza.

Tutte le persone presenti sull'impianto sono tenute al rispetto del Piano di Gestione dell'Emergenza.

La Squadra di Emergenza è la squadra di addetti designata preventivamente, incaricata dell'attuazione delle misure per la gestione dell'emergenza.

Periodicamente il personale aziendale effettua esercitazioni in risposta alle situazioni di emergenza prefigurabili così come previsto dal Piano di Gestione delle Emergenze eventualmente coinvolgendo le Parti Interessate. E' prevista la registrazione dell'esecuzione e dell'esito delle esercitazioni (vedi **IPO2301**).

Il Piano di Gestione dell'Emergenza è un documento scritto; la revisione periodica del Piano di Gestione dell'Emergenza viene effettuata con cadenza definita nella **IPO4402**, salvo il caso in cui vengano modificate le tecnologie o i macchinari o l'organizzazione del lavoro.



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	65 di 73

9. Valutazione delle prestazioni

9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazioni

9.1.1 Generalità

Il presente capitolo illustra le attività aziendali relative ai processi, collaterali ai processi principali, di misura delle prestazioni del SGI, dei prodotti, di analisi dei dati e di valutazione, messe in atto per dimostrare la conformità ai requisiti del servizio erogato, assicurare la conformità del SGI e migliorarne l'efficacia.

L'Organizzazione conserva le registrazioni quali evidenza dei risultati.

L'Organizzazione determina, raccoglie ed analizza dati, definisce indicatori per valutare l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione Integrato ed individuare eventuali azioni di miglioramento del sistema stesso.

L'analisi dei dati ed il confronto con gli indicatori deve fornire informazioni in merito a:

- soddisfazione delle parti interessate;
- conformità ai requisiti del servizio (Qualità, Ambiente, Energia e Sicurezza);
- caratteristiche e tendenze dei processi e del servizio, comprese opportunità per azioni di miglioramento;
- fornitori;
- incidenti ed infortuni
- non conformità.

9.1.2 Soddisfazione delle Parti Interessate

La misura delle prestazioni del sistema si esplica nella valutazione della soddisfazione delle Parti Interessate e di eventuali variazioni nelle aspettative delle Parti Interessate stesse e in particolare degli Utenti a fronte dei servizi erogati, come prevista dalla Carta del Servizio Idrico Integrato – Segmento depurazione, in quanto la gestione dei depuratori costituisce il servizio pubblico fornito da Lariana Depur.

Le **Parti Interessate** sono costituite da:

- **Utenti/Clienti** del servizio:
 - i Consorzi/Comuni titolari delle acque reflue urbane afferenti agli impianti e dell'autorizzazione allo scarico;
 - i Titolari dello scarico degli insediamenti industriali con autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura.
- **Parti Interessate Riconosciute** alle prestazioni del servizio: sono da intendersi Enti, associazioni, persone private che abbiano interessi o siano coinvolti dalle attività aziendali e con le quali l'azienda abbia definito un rapporto continuativo per:
 - trasmettere e discutere le informazioni periodiche sulle prestazioni della Lariana Depur;
 - discutere lo sviluppo della strategia di miglioramento delle prestazioni e le azioni di miglioramento della Lariana Depur.
- **Parti Interessate Istituzionali**: sono gli Enti istituzionali preposti al controllo, rilascio di autorizzazioni, pronto intervento, così come definito nella legislazione applicabile (Provincia, ARPA, ecc.) oppure su base volontaria (Enti di certificazione, società di consulenza, ecc.).
- Personale Aziendale;
- Proprietari e investitori;
- Fornitori.

La definizione delle modalità operative di indagine di soddisfazione delle Parti Interessate è riportata in **IPO4101** che ha lo scopo di:

- definire la modalità di valutazione della soddisfazione della Parte Interessata;
- eseguire la valutazione della soddisfazione della Parte Interessata.

La procedura si applica alla valutazione della soddisfazione delle seguenti Parti Interessate:

- Utenti/Clienti;



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	66 di 73

- Parti Interessate Riconosciute e Istituzionali;
- Personale Aziendale.

Per La valutazione della soddisfazione delle Parti Interessate si utilizzano i seguenti dati:

- le informazioni raccolte dai contatti con le Parti Interessate (vedi **IPO3102**);
- i contenuti dei reclami pervenuti (vedi **IPO3102**);
- le rilevazioni campionarie periodiche (almeno annuali) mediante questionari o interviste.

Le rilevazioni campionarie periodiche sono definite in sede di Riesame della Direzione; la Direzione con il supporto di RSGI e DT definisce i criteri di scelta del campione, i contenuti e le modalità delle rilevazioni sulla base:

- dei risultati delle precedenti rilevazioni;
- dei risultati del servizio di depurazione,
- degli obiettivi di miglioramento scelti.

Successivamente RSGI predispose il Rapporto interno sulla soddisfazione delle Parti Interessate, contenente i risultati delle elaborazioni; tale rapporto è esaminato nel successivo riesame di Direzione, nel quale sono definite ulteriori Azioni Correttive e Azioni di Miglioramento.

9.1.3 Analisi e valutazione

L'analisi dei dati e indicatori è finalizzata a dare informazioni su:

- soddisfazione del cliente;
- conformità ai requisiti del prodotto (Qualità, Ambiente, Energia e Sicurezza);
- caratteristiche e tendenze dei processi e dei prodotti, comprese opportunità per azioni preventive;
- fornitori.

Analisi statistica dei dati

L'analisi dei dati si sviluppa nelle seguenti fasi:

- definizione dei dati destinati alla valutazione quantitativa delle prestazioni aziendali in termini di Qualità, Ambiente, Energia e Sicurezza,
- definizione ed attuazione dell'elaborazione, anche statistica degli stessi;
- definizione e attuazione delle modalità di valutazione dei dati e dei risultati e di comunicazione, interna ed esterna, degli stessi.

Per la definizione e l'elaborazione dei dati si fa riferimento alla politica aziendale (Qualità, Ambiente, Energia e Sicurezza) ed agli obiettivi definiti da parte della Direzione Aziendale; i risultati delle analisi costituiscono dati di base per il Riesame della Direzione.

L'analisi si applica ai dati risultanti dalle attività di monitoraggio e misurazione dei processi aziendali predisposte nell'ambito del SGI, nonché a tutti i dati reperiti, verificabili ed individuati come utili per lo scopo.

Vedi **IPO4501**.

Ogni analisi dei dati viene definita in opportune Istruzioni di Lavoro, predisposte ed approvate da RSGI e DT, che definiscono:

- la fonte ed il tipo dei dati considerati;
- il tipo di elaborazione definita (statistica);
- la forma e la finalità degli elaborati.

Gli elaborati sono quindi analizzati in sede di Commissione di Riesame (vedi **IPO2102**) e nel Riesame di Direzione (vedi **IPO2101**); di conseguenza sono definite le Azioni Correttive, Preventive e di miglioramento ritenute necessarie.



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	67 di 73

Indicatori

Sulla base dei dati risultanti dalle attività di monitoraggio e misurazione dei processi aziendali predisposte nell'ambito del SGI, nonché di tutti i dati reperiti, verificabili ed individuati come utili per lo scopo e dei risultati dell'analisi statistica, vengono elaborati gli indicatori dei processi aziendali secondo quanto stabilito nella **IPO4502**.

Annualmente nel Riesame della Direzione sono:

- valutati gli indicatori rispetto agli obiettivi definiti;
- individuati e definiti gli indicatori da considerare per il successivo periodo;
- individuati gli obiettivi, in termini di risultati degli indicatori, per il successivo periodo.

Per l'individuazione e la definizione degli indicatori si fa riferimento alla politica aziendale (Qualità, Ambiente, Energia e Sicurezza) ed agli obiettivi definiti da parte della Direzione Aziendale.

In conseguenza al Riesame di Direzione (vedi **IPO2101**) sono definite le Azioni Correttive e di Miglioramento ritenute necessarie.

9.2 Audit interno

L'Azienda ha predisposto criteri validi e pianificati per la verifica dell'efficacia del suo SGI: a tale fine sono effettuate gli audit delle varie aree le cui attività interessano la Qualità, l'Ambiente, l'Energia e la Sicurezza.

Gli audit della Qualità, dell'Ambiente, dell'Energia e della Sicurezza sono pianificate, preparate ed eseguite secondo i requisiti contenuti nelle Norme di Riferimento. Vedi **IPO4201**.

Responsabile dell'attività è RSGI che, sulla base di quanto stabilito nel MSGI e nelle PO:

- redige un piano degli audit;
- effettua gli audit;
- redige il rapporto degli audit;
- porta a conoscenza dei responsabili delle attività in esame i risultati;
- promuove le necessarie AC;
- verifica l'efficacia delle stesse.

Gli audit sono effettuati da personale addestrato in relazione ai requisiti Qualità, Ambiente, Energia e Sicurezza, indipendente dall'area valutata, anche mediante il ricorso a risorse esterne.

Durante l'esecuzione degli audit interni viene realizzata la valutazione periodica del rispetto delle prescrizioni legislative applicabili (si veda **IPO1101**).

Il risultato degli audit, opportunamente sintetizzato, è portato a conoscenza della Direzione per il Riesame della Direzione.

Lo scopo è quello di garantire che il Sistema di Gestione Integrato aziendale sia verificato, corretto e mantenuto aggiornato periodicamente attraverso l'attuazione audit, verificando:

- la completezza, la congruenza alle Norme di riferimento e l'efficacia del Sistema di Gestione Integrato aziendale;
- il mantenimento ed il miglioramento nel tempo del Sistema di Gestione Integrato aziendale, attraverso l'effettuazione di audit in tempi successivi;
- l'insorgere di eventuali situazioni particolari riguardanti la Qualità, l'Ambiente, l'Energia e la Sicurezza in rapporto con fornitori o clienti e il rispetto delle prescrizioni legislative;
- l'adeguatezza dei comportamenti del personale alle mansioni assegnate; la consapevolezza del proprio ruolo nel garantire la conformità ai requisiti specificati per la Qualità, l'Ambiente, l'Energia e la Sicurezza; la partecipazione ai processi di prevenzione e miglioramento.



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	68 di 73

9.3 Riesame di Direzione

9.3.1 Generalità

Il **Riesame della Direzione** avviene con frequenza minima annuale entro la fine del mese di febbraio; in questa occasione la Direzione verifica la capacità del SGI di garantire la gestione del processo secondo le attese; vedi **IPO2101**.

A queste riunioni sono sempre presenti la Direzione, il DT, il RSGI, il RSPP, il RA e il RI.

Altre figure responsabili in Azienda possono essere convocate alle riunioni dalla Direzione, dal DT, dal RSGI o dal RSPP.

9.3.2 Input al riesame della Direzione

Gli elementi in ingresso al riesame, sono costituiti da:

- i risultati dell'analisi del contesto e della valutazione dei rischi;
- i risultati della valutazione degli aspetti/impatti ambientali, dell'analisi energetica e la valutazione dei rischi per la sicurezza dei lavoratori;
- risultati delle verifiche ispettive e delle valutazioni del rispetto delle prescrizioni legislative e altre prescrizioni sottoscritte dall'Organizzazione;
- informazioni di ritorno da parte dei clienti e delle altre parti interessate;
- le prestazioni dei processi, rappresentate dai risultati delle misure pianificate ed effettuate, dall'analisi statistica e dagli indicatori di processo e delle prestazioni energetiche;
- lo stato dell'adempimento delle prescrizioni legali e sottoscritte e la segnalazione di nuove prescrizioni;
- la conformità e le non conformità;
- il grado di raggiungimento di obiettivi e traguardi e lo stato delle azioni di miglioramento;
- lo stato delle azioni correttive;
- lo stato di avanzamento delle azioni a seguire da precedenti riesami effettuati dalla direzione;
- le modifiche (impiantistiche, organizzative, legislative, ...) che potrebbero avere effetti sul SGI;
- le raccomandazioni per il miglioramento.

9.3.3 Output del riesame di direzione

La Direzione:

- approfondisce con il dettaglio necessario le varie situazioni, coinvolgendo i responsabili;
- confronta la situazione del SGI con le esigenze di mercato che si sono evidenziate nel frattempo e le normative applicabili.

Gli elementi in uscita dal riesame sono costituiti dalle valutazioni sull'efficacia del SGI, dalle decisioni e dalle azioni relative a:

- alle modifiche della politica aziendale, agli obiettivi e ai traguardi, alle prestazioni e agli indicatori e ad altri elementi del SGI;
- al miglioramento dell'efficacia del SGI e dei suoi processi;
- al miglioramento dei prodotti in relazione ai requisiti, della legislazione e delle parti interessate;
- alle modifiche delle risorse impiegate e al miglioramento della competenza, consapevolezza e comunicazione.

Nel Riesame della Direzione sono definiti gli obiettivi per gli aspetti Qualità, Ambiente e Sicurezza.

Il Riesame si conclude con un verbale che riporta:

- gli elementi in ingresso presentati;
- la sintesi della discussione;
- gli elementi in uscita definiti;
- eventuali proposte ai Consorzi, Enti Locali, Utenti per la Qualità del servizio reso;
- eventuali esigenze di adeguamento dell'organizzazione rispetto alla Qualità, all'Ambiente, all'Energia, alla Sicurezza;
- eventuali esigenze di acquisire mezzi e strumenti;
- azioni eventuali verso i Fornitori;



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato	Pag.	69 di 73

- esigenze di formazione;
- gli obiettivi, le azioni correttive e di miglioramento, e le responsabilità di attuazione.

Il verbale è diffuso a livello aziendale, archiviato e costituisce strumento di pianificazione aziendale per il periodo successivo.

L'Azienda è gestita sulla base dei dati relativi ai risultati dei processi, definiti anche indicatori. Gli indicatori per il Riesame della Direzione sono definiti nello stesso Riesame (per la metodologia di elaborazione si veda la **IPO4501** e **IPO4502**).

Ulteriori esami sono effettuati con cadenza mensile, nel corso delle riunioni della **Commissione di Riesame**; è redatto verbale che contiene gli elementi per le eventuali AC e AM, necessarie nel breve periodo, oltre che per la valutazione dei risultati del processo di depurazione e le relative statistiche; vedi **IPO2103**.



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	70 di 73

10. Miglioramento

10.1 Generalità

Il miglioramento continuativo è inteso nelle due accezioni del termine usato:

- miglioramento delle prestazioni del Sistema, in relazione alla sua capacità di soddisfare a requisiti specificati; questi sono costituiti da:
 - requisiti cogenti;
 - requisiti dei clienti;
 - requisiti dell'organizzazione;in questo ambito l'individuazione di Azioni Correttive costituisce di per sé miglioramento, in quanto il Sistema dimostra la sua capacità di risolvere le cause delle Non Conformità accadute o potenziali;
- miglioramento continuo delle prestazioni del Sistema verso:
 - l'eccellenza (rif. Qualità);
 - il perseguimento di risultati ambientali, prestazioni energetiche e sicurezza migliori, in quanto il requisito minimo dell'obbligo legislativo è già soddisfatto;in questo ambito, è necessario dimostrare la capacità del sistema di miglioramento continuativo; questo processo diventa oggetto di Politica aziendale ed è impegno della Direzione definire i relativi obiettivi, definiti Azioni di Miglioramento in ambito Qualità, Ambiente, Energia e Sicurezza, che saranno attuati dalla struttura operativa.

Il processo di miglioramento è relativo alle prestazioni del Sistema di Gestione Integrato e comprende

- la continua capacità del Sistema di migliorare le sue prestazioni rispetto ai requisiti specificati definendo le AC (Vedi **IPO4602**);
- la dimostrazione dell'attitudine del SGI a perseguire la soddisfazione delle Parti Interessate mediante ottenimento di risultati oltre i requisiti specificati, definendo le Azioni di Miglioramento - AM (Vedi **IPO4601**).

In tale ottica sono presi in considerazione i seguenti elementi:

- analisi del contesto e valutazione dei rischi;
- Leggi e Norme applicabili;
- Analisi ambientale, Analisi energetica e Valutazione dei rischi per la sicurezza;
- Politica aziendale;
- Riesame della Direzione;
- Obiettivi di prestazione;
- Verifiche ispettive interne e di parte terza;
- Analisi dei dati: soddisfazione del Cliente e Reclami, conformità dei prodotti, andamento dei processi, risultati delle forniture;
- Azioni Correttive, di Miglioramento

L'individuazione degli obiettivi di miglioramento avviene mediante:

- Azioni Correttive sulla base dei requisiti definiti per il prodotto/sistema;
- Azioni di Miglioramento, si basano sulla Politica aziendale (Qualità, Ambiente, Energia e Sicurezza) e tendono a realizzare risultati oltre i requisiti vigenti del prodotto/sistema.

10.1.1 Non conformità e Azioni Correttive

Le Non Conformità comprese quelle relative ai reclami devono essere oggetto di reazione da parte dell'Organizzazione. Il trattamento della NC è stato definito nel paragrafo 8.7 del presente Manuale e può dare origine ad azioni correttive.



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		I.M.10	
Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag.	71 di 73

L'Azienda ha predisposto una procedura per il trattamento delle Azioni Correttive relative ai materiali, ai prodotti, alla documentazione, ai processi, alla organizzazione, al sistema di gestione aziendale.

La procedura stabilisce le modalità di trattazione delle Non Conformità per evidenziarne le caratteristiche, analizzarne le cause, identificare le Azioni Correttive più idonee, attuarle e verificarne l'efficacia.

La Procedura Operativa **IPO4602** si applica alle operazioni da porre in atto per eliminare, correggere, e prevenire le non conformità palesi o potenziali.

Essa si applica a tutto il processo al fine di:

- ridurre le perdite dovute a Non Conformità sistematiche;
- eliminare o ridurre le potenziali cause di Non Conformità;
- ridurre gli impatti ambientali;
- assicurare le prestazioni energetiche;
- minimizzare i rischi per la sicurezza;
- ridurre i reclami e migliorare l'immagine della Società;
- migliorare l'atteggiamento verso la Qualità, l'Ambiente, l'Energia e la Sicurezza di tutto il personale a tutti i livelli, instaurando una attitudine a prevenire piuttosto che a correggere le Non Conformità;
- conseguire il miglioramento.

Oltre a quanto stabilito nelle Procedure Operative, è compito della Commissione di Riesame analizzare, individuare le cause esistenti e potenziali di Non Conformità, individuando le Azioni Correttive più opportune. Una volta individuate le Azioni Correttive e Preventive, le responsabilità, la pianificazione, sono analizzate le informazioni di ritorno per la valutazione dell'efficacia rispetto ai risultati attesi.

Quando necessario, a seguito di Azioni Correttive è prevista la modifica delle PO interessate come indicato nella **IPO2201**.

10.1.2 Miglioramento continuo

L'Organizzazione deve migliorare in modo continuo l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del SGI. A tal fine si deve considerare i risultati dell'analisi e valutazione e gli output del Riesame della direzione, per determinare se ci sono esigenze od opportunità che devono essere considerate come parte del miglioramento continuo.

La Procedura Operativa **IPO4601** si applica alle operazioni da porre in atto per definire, pianificare, attuare e valicare le azioni di Miglioramento.

Gli obiettivi delle Azioni di Miglioramento scaturiscono in due sedi:

- Commissione di Riesame;
- Riesame di Direzione;

e sono oggetto del verbale.

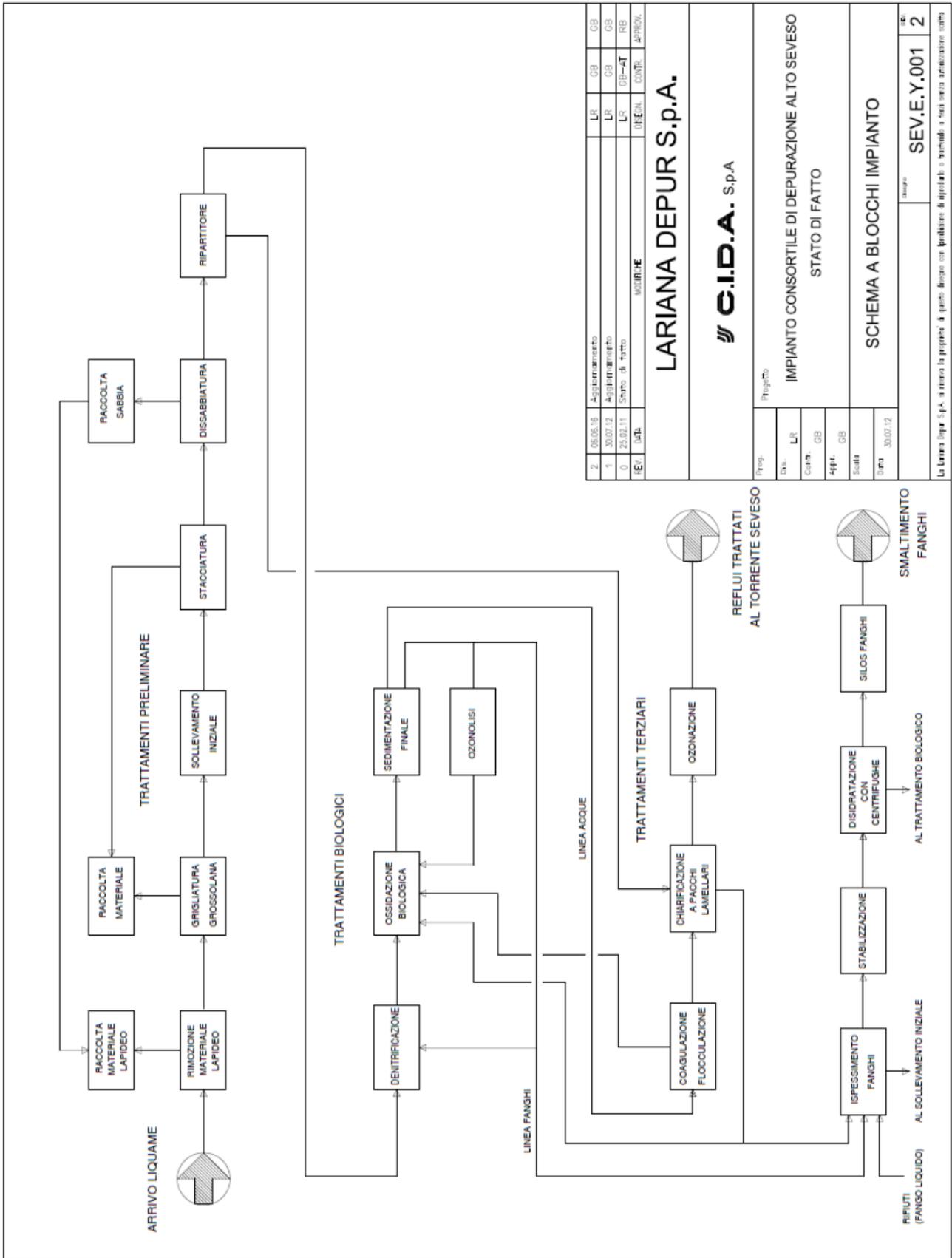
L'AM è attuata sotto responsabilità della Direzione che provvede all'assegnazione del Gruppo di Miglioramento (GdM): sulla base dell'obiettivo e delle competenze sono assegnate le responsabilità per la gestione del processo compresa l'attuazione dei risultati.



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	I.M.10
Manuale del Sistema di Gestione Integrato	Allegati

ALLEGATO A

Figura A1	Schema a blocchi. Impianto Alto Seveso
Figura A2	Planimetria Impianto Alto Seveso
Figura A3	Schema a blocchi. Impianto Livescia
Figura A4	Planimetria Impianto Livescia



2	06/05/16	Aggiornamento	LR	GB	GB
1	30/07/12	Aggiornamento	LR	GB	GB
0	25/02/11	Stato di fatto	LR	GB-AT	RB
REV.	DATA	CONTENUTO	DESCRIZIONE	CONTI.	APPROV.

LARIANA DEPUR S.p.A.



Progetto	
Dir.	LR
Collab.	GB
Appr.	GB
Scala	
Data	30/07/12
IMPIANTO CONSORTILE DI DEPURAZIONE ALTO SEVESO	
STATO DI FATTO	
SCHEMA A BLOCCHI IMPIANTO	
Numero	SEV.E.Y.001
Rev.	2

La Lariana Depur S.p.A. si riserva la proprietà di questo disegno con prelievo di materiali e strumenti a sua libera disposizione senza

Figura A1– Schema a blocchi. Impianto Alto Seveso.

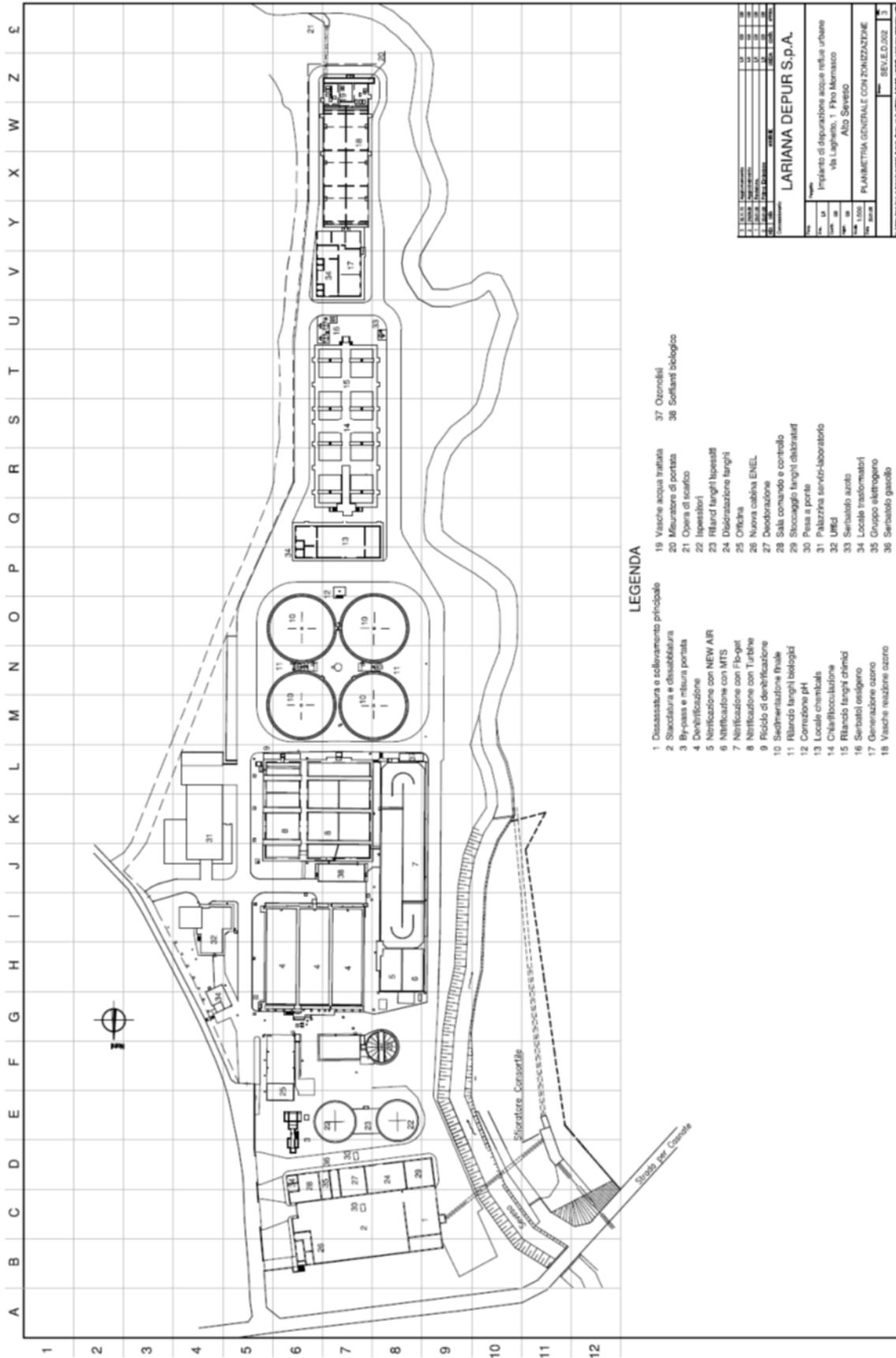


Figura A2 - Planimetria Impianto Alto Seveso

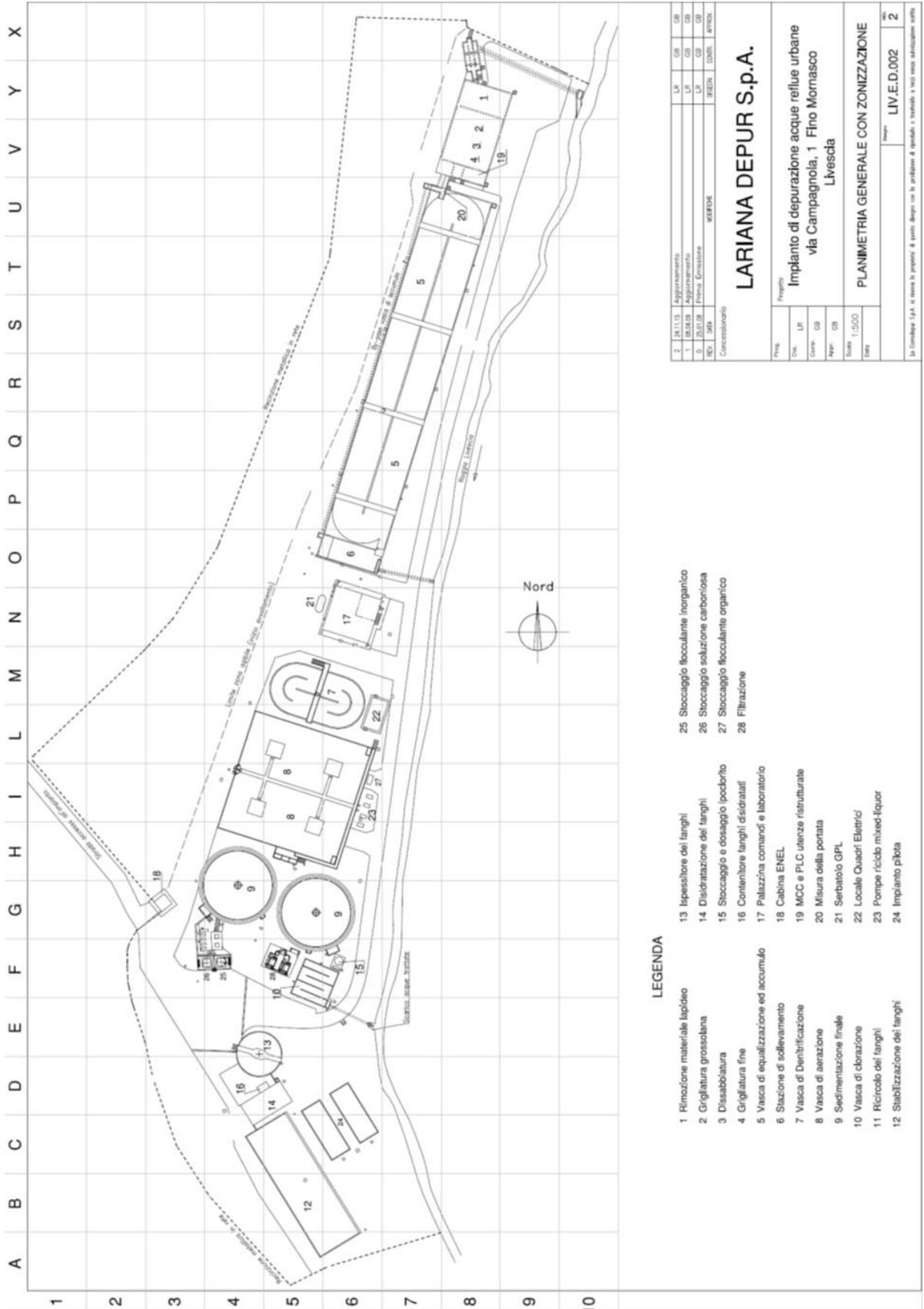


Figura A4 - Planimetria Impianto Livescia



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	I.M.10
Manuale del Sistema di Gestione Integrato	Allegati

ALLEGATO B

Tabella B1	Matrice di corrispondenza tra le norme e le aree del SGI
Tabella B2	Matrice di corrispondenza tra il Dlgs. 81/08 e la norma OHSAS 18001:2007
Tabella B3	Corrispondenza con le Procedure Operative



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	I.M.10
Manuale del Sistema di Gestione Integrato	Allegati



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	I.M.10
Manuale del Sistema di Gestione Integrato	Allegati

Tabella B 3 – Corrispondenza con le Procedure Operative (segue)

Area SGI		Procedure Operative SGI	Titolo	ISO 9001: 2015	ISO 14001: 2015	ISO 50001: 2018	OHSAS 18001: 2007
11	Gestione dati di base	IPO1101	Identificazione prescrizioni legislative	8.2.2	6.1.3	4.2 9.1.2	4.3.2
12	Misura: situazione iniziale dell'ambiente e sicurezza	IPO1201	Esecuzione dell'Analisi del Contesto e dei Rischi	4.1 4.2 4.3 6.1	4.1 4.2 4.3 6.1	4.1 4.2 4.3 6.1	
		APO1201	Esecuzione dell'analisi ambientale		6.1.2		
		EPO1201	Esecuzione dell'analisi energetica			6.3	
		SPO1201	Esecuzione della valutazione rischi				4.3.1
21	Gestione del SGI	IPO2101	Riesame della Direzione	5.1 5.1.1	5.1 7.1	5.1 7.1	4.2 4.4.1
				5.1.2	6.1.2 6.1.3	6.1	4.3.1 4.3.2
				5.2 5.2.1 5.2.2	5.2	5.2	4.2
				5.3 6.2 6.3 6.3	6 6.2 6.2.1 6.2.2	6 6.2	4.3 4.3.3
				7.4	7.4 7.4.1 7.4.2 7.4.3	7.4	4.4.3
				4.1 4.2 9.3 9.3.1 9.3.2 9.3.3	9.3	9.3	4.6
		IPO2102	Organizzazione e responsabilità	5.3 7.1.1 7.1.2	5.3 7.1	5.3 7.1	4.4.1
		IPO2103	Commissione di Riesame	5	4.4 7.1 9.1 9.1.1 9.1.2	4.4 7.1 9.1 9.1.1 9.1.2	4.1 4.4.1 4.5.1
				4 4.1 4.2 9.3	9.3	9.3	4.6
		22	Gestione dei documenti	IPO2201	Gestione dei documenti	7.5.1	7.5 7.5.1
4.3 7.5.1 4.4	4.3 7.5 7.5.1					4.3 7.5 7.5.1	4.1 4.4.4
7.5.2 7.5.3	7.5.2					7.5.2	4.4.5
7.5.2 7.5.3	7.5.3					7.5.3	4.5.4
7.4	7.4 7.4.1 7.4.2 7.4.3					7.4	4.4.3
23	Gestione delle risorse	IPO2301	Gestione risorse: umane	7.2	7.1	7.1	4.4.1
				7.2 7.3	7.2 7.3	7.2 7.3	4.4.2
		IPO2302	Gestione risorse: infrastrutture	7.1.3	7.1	7.1	4.4.1
		IPO2303	Gestione risorse: ambiente di lavoro	7.1.4	7.1	7.1	4.4.1
IPO2304	Gestione risorse: sistema informativo	7.1.3	7.1	7.1	4.4.1		



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	I.M.10
Manuale del Sistema di Gestione Integrato	Allegati

Area SGI		Procedure Operative SGI	Titolo	ISO 9001: 2015	ISO 14001: 2015	ISO 50001: 2018	OHSAS 18001: 2007
31	Processi del cliente	IPO3101	Riesame requisiti del cliente	8.2.2	6.1.2 8.1	6.1 8.1	4.3.1 4.4.6
				8.2.3 8.2.4	8.1	8.1	
		IPO3102	Comunicazioni alle Parti Interessate	8.2.1	7.4 7.4.1 7.4.2 7.4.3	7.4	4.4.3
32	Processo progettazione	IPO3201	Controllo delle attività di modifica	8.3	8.1 7.5 7.5.1	8.2 7.5 7.5.1	4.4.6 4.4.4
				8.5.1 8.1		8.1	
		IPO3202	Controllo della progettazione	8.3	8.1 7.5 7.5.1	8.2 7.5 7.5.1	4.4.6 4.4.4
33	Processo acquisti	IPO3301	Approvvigionamento	8.4 8.4.1 8.4.2	8.1	8.3	
				8.4.3	7.2 7.3	8.3	4.4.2 4.4.6
		IPO3302	Valutazione fornitori	8.4 8.4.1 8.4.2	8.1	8.3	4.4.6
		IPO3303	Controllo dei prodotti e servizi ricevuti	8.4.2 8.4.3 8.6	8.1	8.1	4.4.6
				8.6 8.7 10.2	9.1 9.1.1 9.1.2	9.1 9.1.1 9.1.2	4.5.1
34	Processo produzione	IPO3401	Gestione impianti	8.5.1 8.5.5	8.1	8.1	4.4.6
				8.5.2			
		IPO3402	Gestione utenze	8.5.1 8.5.5	8.1	8.1	4.4.6
				8.5.2			
		IPO3404	Gestione laboratorio	8.5.1 8.5.5	8.1	8.1	4.4.6
				8.5.2			
IPO3405	Gestione Magazzini	8.5.4	8.1	8.1	4.4.6		
IPO3406	Gestione rifiuti	8.5.1 8.5.5	8.1	8.1	4.4.6		
		8.5.2					
SPO3401	Gestione sicurezza				4.4.6		
35	Processo gestione strumenti	IPO3501	Gestione strumenti	7.1.5 7.1.5.1 7.1.5.2	7.1 9.1 9.1.1	7.1 9.1 9.1.1	4.5.1
41	Misura prestazioni del sistema	IPO4101	Valutazione soddisfazione Parti Interessate	9.1.2	-	-	-
42	Misura conformità sistema	IPO4201	Verifiche ispettive interne	9.2	9.1.2 9.2 9.2.1 9.2.2	9.1.2 9.2	4.5.2 4.5.3
43	Misure di processo e di prodotto	IPO4301	Misure	9.1.1	9.1.2 9.1 9.1.1	9.1.2 9.1 9.1.1	4.5.2 4.5.1
				8.6	9.1.2	9.1.2	
		SPO4301	Monitoraggio incidenti e infortuni			-	4.5.2
		SPO4302	Ispezione reparti			-	4.5.2
SPO4303	Sorveglianza medica			-	4.5.2		
44	Gestione Non Conformità	IPO4401	Gestione NC	8.7 10.2	10.2	10.1	4.5.3
		IPO4402	Gestione emergenze	8.7 10.2	8.2	8.1	4.4.7
45	Misura: analisi dati	IPO4501	Analisi dati	9.1.3	9.1 9.1.1	9.1 9.1.1	4.5.1



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	I.M.10
Manuale del Sistema di Gestione Integrato	Allegati

Area SGI		Procedure Operative SGI	Titolo	ISO 9001: 2015	ISO 14001: 2015	ISO 50001: 2018	OHSAS 18001: 2007
		IPO4502	Indicatori	9.1.3	9.1 9.1.1	9.1 9.1.1	4.5.1
46	Processo di miglioramento	IPO4601	Processo di miglioramento	4.4	4.4	4.4	4.2
				10.1	6.2	6.2	4.3.3
		10.3	6.2.1 6.2.2 10.3	10,3	4.6		
		IPO4602	Azioni correttive	10.2	10.2	10.2	4.5.3
				6.1 10.3	10.2	10.2	4.5.3



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	I.M.10
Manuale del Sistema di Gestione Integrato	Allegati

ALLEGATO C

Figura C1
Tabella C1

Organigramma
Matrice delle Responsabilità



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	I.M.10
Manuale del Sistema di Gestione Integrato	Allegati

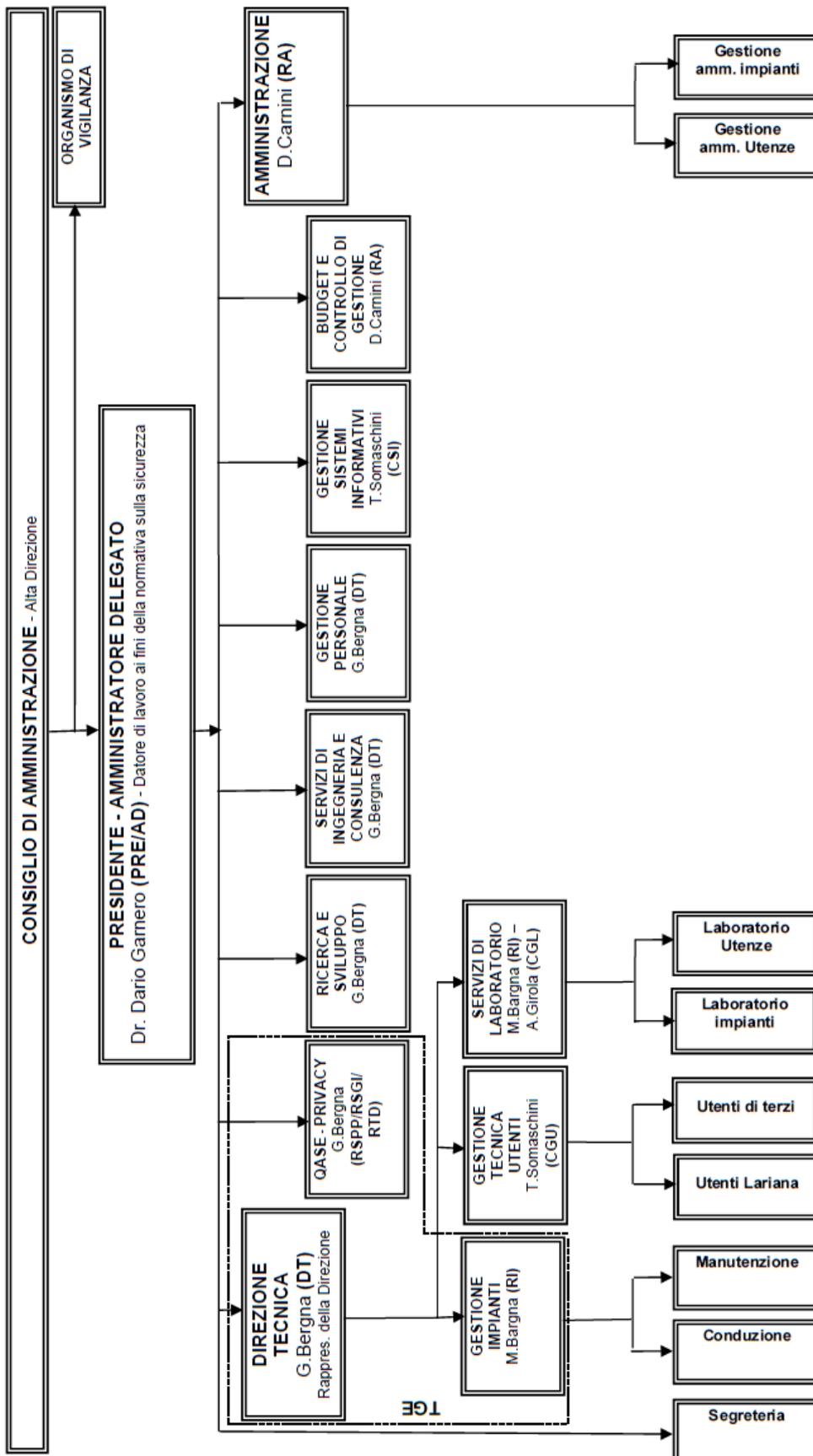


Figura C1 - Organigramma



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	I.M.10
Manuale del Sistema di Gestione Integrato	Allegati

Tabella C1 – Matrice delle Responsabilità-processi

Attività	PRE AD	DT	RA	RSGI	RF	Operativi
Analisi del contesto e valutazione del rischio	R	R	C	C	C	
Definizione della politica del SGI	R	C	C	C	-	-
Riesame della Direzione	R	R	R	R	C	-
Definizione degli Obiettivi del SGI	R	C	C	C	-	-
Definizione delle caratteristiche del servizio	R	R	C	C	C	
Definizione dell'organizzazione, autorità	R	R	C	C	C	-
Comunicazione e coinvolgimento del personale	C	R	C	C	C	-
Pianificazione della Qualità	C	R	R	R	C	C
Commissione di riesame	-	R	C	R	C	-
Analisi di base delle prescrizioni normative cogenti	-	R	R	R	C	-
Analisi ambientale	-	R	C	R	C	C
Analisi energetica	-	R	C	R	R	C
Valutazione rischi	R	C	C	C	C	C
Definizione documentazione e controllo delle modifiche	-	C	C	R	C	-
Gestione delle registrazioni della Qualità	-	R	R	R	R	R
Gestione delle risorse umane	C	R	C	C	C	-
Individuazione e valutazione requisiti di qualificazione del personale, formazione, verifica degli esiti	-	R	R	R	C	C
Gestione delle risorse infrastrutturali	-	R	C	C	R	C
Processi del cliente	R	R	C	C	C	-
Riesame requisiti (rilascio parere)	R	R	C	C	C	-
Comunicazione, Assistenza, Reclami	R	R	C	C	C	-
Processo e progettazione – gestione della modifica	-	R	C	C	C	-
Individuazione dati ed esigenze	C	R	C	C	C	-
Definizione specifiche di progetto, pianificazione e responsabilità	-	R	C	C	C	-
Sviluppo del progetto	-	R	C	C	C	-
Verifiche, riesami del progetto; validazione	-	R	C	C	C	-
Processo acquisti:	-	R	C	C	C	-
Valutazione Fornitori	-	R	R	R	R	C
Definizione e controllo ordini di acquisto	R	R	R	C	R	R
Controllo al ricevimento	-	R	C	R	R	R
Processi produzione	-	R	-	C	-	-
Pianificazione delle attività	-	R	-	C	C	C
Gestione Impianti	-	R	-	C	R	C
Gestione Utenze	-	R	-	C	R	C
Manutenzione	-	C	-	C	R	R
Conduzione	-	C	-	C	R	R
Gestione del laboratorio di analisi	-	R	--	C	R	R
Gestione magazzini	-	R	-	C	R	R
Gestione dei rifiuti	-	R	-	R	R	R
Gestione sicurezza	-	R	C	C	R	R
Processo gestione strumenti	-	R	-	C	R	R
Misura delle prestazioni del Sistema: Misura della soddisfazione delle Parti Interessate	-	C	C	R	-	-
Misura della conformità del Sistema: Audit	-	-	-	R	-	-
Analisi e gestione delle Non Conformità	-	R	R	R	R	R
Analisi dei dati e indicatori	-	R	R	R	R	-
Processo di miglioramento	R	R	R	R	C	C
Definizione Azioni Correttive - Azioni Preventive	R	R	C	R	C	C
Definizione miglioramento	R	R	C	R	C	C

Legenda: R: Responsabile per competenza

C:Collabora

