

TECNO ELECTRIC SRL

MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015 - ISO 45001:2018

MANUALE SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015 - ISO 45001:2018

C	Modifica revisione			30/09/2024
B	Aggiornamento standard ISO 45001			24/02/2022
A	Emissione			09/10/2017
Rev.	Descrizione	Redazione/Verifica	Approvazione	Data

Introduzione del Manuale Integrato

INTRODUZIONE:

- **STATO DI REVISIONE DEL MANUALE**
- **ELENCO DELLE PROCEDURE AZIENDALI**
- **LISTA DI DISTRIBUZIONE**

Introduzione del Manuale Integrato

STATO DI REVISIONE DEL MANUALE

Sezione	Titolo	Rev.	Data
SEZIONE 0	INTRODUZIONE DEL MANUALE INTEGRATO	B	24/02/2022
SEZIONE 1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	B	24/02/2022
SEZIONE 2	RIFERIMENTI NORMATIVI	C	30/09/2024
SEZIONE 3	TERMINI E DEFINIZIONI	B	24/02/2022
SEZIONE 4	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	B	24/02/2022
SEZIONE 5	LEADERSHIP	B	24/02/2022
SEZIONE 6	PIANIFICAZIONE DEL SGI	B	24/02/2022
SEZIONE 7	STRUMENTI DI SUPPORTO DEL SGI	B	24/02/2022
SEZIONE 8	ATTIVITÀ OPERATIVE	B	24/02/2022
SEZIONE 9	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	B	24/02/2022
SEZIONE 10	MIGLIORAMENTO	B	24/02/2022

Alla data sotto indicata corrisponde il seguente stato di revisione del manuale: C

Data
30/09/2024

RSGI

Direzione Aziendale

Elenco delle procedure aziendali

ELENCO DELLE PROCEDURE AZIENDALI

Codice PA	Titolo	Rev.	Data revisione
PA 06.01	GESTIONE DEI RISCHI	B	24/02/2022
PA 06.02	ASPETTI AMBIENTALI	B	24/02/2022
PA 06.03	PRESCRIZIONI LEGALI	B	24/02/2022
PA 07.01	GESTIONE DELLE RISORSE UMANE	B	24/02/2022
PA 07.02	GESTIONE DELLE MACCHINE E DELLE ATTREZZATURE	B	24/02/2022
PA 07.03	GESTIONE DELLE INFORMAZIONI DOCUMENTATE	B	24/02/2022
PA 07.04	GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE	B	24/02/2022
PA 07.05	MISURAZIONE E MONITORAGGIO DELLE PRESTAZIONI	B	24/02/2022
PA 08.01	TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ DI PRODUZIONE	B	24/02/2022
PA 08.02	APPROVVIGIONAMENTO	B	24/02/2022
PA 08.03	CONTROLLO OPERATIVO	B	24/02/2022
PA 08.04	PREPARAZIONE E RISPOSTA ALLE EMERGENZE	B	24/02/2022
PA 08.05	GESTIONE DEGLI INFORTUNI, NEAR MISS, DEGLI INCIDENTI E DEI COMPORTAMENTI PERICOLOSI	B	24/02/2022
PA 08.06	GESTIONE RIFIUTI	B	24/02/2022
PA 09.01	AUDIT INTERNO	B	24/02/2022
PA 10.01	TRATTAMENTO DEL PRODOTTO/SERVIZIO NON CONFORME	B	24/02/2022
PA 10.02	MIGLIORAMENTO	B	24/02/2022

 <p>tecnoelectric il primo passo verso l'energia</p>	<p align="center">MANUALE INTEGRATO RIF. UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015 - ISO 45001:2018</p>	Rev C
<p align="center">Introduzione del Manuale Integrato</p>		

Alla data sotto indicata sono in vigore le seguenti procedure aziendali aggiornate all'indice di revisione corrispondente.

Data
24/02/2022

RSGI

Direzione Aziendale

Scopo e campo di applicazione

SEZIONE 1

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

B	Aggiornamento standard ISO 45001			24/02/2022
A	Emissione			09/10/2017
Rev.	Descrizione	Redazione/Verifica	Approvazione	Data

Scopo e campo di applicazione

INDICE

SEZIONE 1 – SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

- 1.1 GENERALITÀ**
- 1.2 DESCRIZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE**
- 1.3 SCOPO DI CERTIFICAZIONE**
- 1.4 CAMPO DI APPLICAZIONE**

Scopo e campo di applicazione

1.1 GENERALITA'

La scelta di introdurre alla **Tecno Electric Srl** un Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza conforme alle Norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 è motivata dalla sentita esigenza di regolamentare in forma chiara ed univoca lo svolgimento del lavoro, mediante un documento di riferimento (il Manuale del Sistema di Gestione Integrato), in base al quale ottimizzare l'organizzazione delle risorse e stabilire degli obiettivi aziendali della qualità, l'ambiente e la sicurezza finalizzati a ridurre il più possibile il verificarsi di situazioni e condizioni di non conformità nei rapporti tecnico/commerciali con la clientela ed a migliorare l'efficienza ambientale.

Non si trascurano, inoltre, le potenzialità di espansione sul mercato, che si ritengono possibili proprio in virtù di un consolidamento dell'attuale immagine dell'Azienda, basato sul fatto di poterla presentare in forma certificata.

Oltre a soddisfare questi scopi primari, la Direzione Aziendale della **Tecno Electric Srl** ritiene che la diffusione della propria Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza e la divulgazione del Manuale, possa contribuire ad elevare la cultura orientata alla qualità ed alla tutela e al rispetto dell'ambiente nelle persone che operano in azienda e per l'azienda, coinvolgendole nella conoscenza e nell'applicazione delle sue Procedure, in modo che tutti possano concorrere:

- alla riduzione di sprechi e difetti, riconducibili alla "non qualità", che inevitabilmente apportano costi aggiuntivi all'economia aziendale ed all'immagine guadagnata "sul campo";
- al miglioramento continuo delle prestazioni ambientali.

1.2 DESCRIZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE

La **Tecno Electric Srl** nasce nell'aprile del 2000.

L'esperienza acquisita nei numerosi anni di attività permette oggi alla Tecno Electric di soddisfare a pieno le esigenze del mercato, nel costante perseguimento della soddisfazione dei propri clienti e del miglioramento delle prestazioni ambientali.

La struttura aziendale formata da personale esperto e dinamico, è in grado garantire un elevato standard qualitativo delle proprie lavorazioni e di effettuare con la massima professionalità e competenza tutti gli interventi che rientrano nei suoi specifici campi di azione.

1.3 SCOPO DI APPLICAZIONE

L'organizzazione ha definito, realizzato e riportato in sintesi, nel presente documento, il proprio Sistema di Gestione Integrato Politica per la Qualità,

Scopo e campo di applicazione

l'Ambiente, la Sicurezza implementato al fine di gestire e tenere sotto controllo i processi aziendali, gli impatti ambientali ed i rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori da essi derivanti, al fine di soddisfare i requisiti del cliente, i requisiti cogenti applicabili al prodotto/servizio ed i requisiti stabiliti dall'organizzazione stessa.

Il Sistema di Gestione Integrato della **Tecno Electric Srl**, documentato da questo Manuale, si applica all'attività di:

- Produzione di nuclei per trasformatori elettrici su specifiche del cliente

L'azienda non svolge attività di progettazione perché il prodotto è realizzato su disegni forniti dal cliente.

1.4 CAMPO DI APPLICAZIONE

Tutti i requisiti relativi alla Qualità, all'Ambiente e alla Sicurezza, sono applicabili per la sede di:

VIA INGEGNO ZONA PIP LOTTO 3 SARNO (SA)

Riferimenti normativi

SEZIONE 2

RIFERIMENTI NORMATIVI

C	Mod. § 2.1			30/09/2024
B	Aggiornamento standard ISO 45001			24/02/2022
A	Emissione			09/10/2017
Rev.	Descrizione	Redazione/Verifica	Approvazione	Data

Riferimenti normativi

INDICE

SEZIONE 2 – RIFERIMENTI NORMATIVI

2.1 RIFERIMENTI NORMATIVI

2.2 AGGIORNAMENTI

	MANUALE INTEGRATO RIF. UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015 - ISO 45001:2018	SEZ.2 Rev. C
Riferimenti normativi		

2.1 RIFERIMENTI NORMATIVI

I riferimenti normativi indispensabili per l'applicazione del presente documento sono i seguenti:

- UNI EN ISO 9001: 2015 Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti
- UNI EN ISO 9000: 2015 Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario
- UNI EN ISO 19011: 2018 Linea guida per audit di sistemi di gestione
- ISO 45001:2015 Sistemi di Gestione della Sicurezza e della Salute dei Lavoratori
- UNI EN ISO 14001: 2015 Sistemi di gestione per l'ambiente - Requisiti
- UNI EN ISO 14000: 2015 Sistemi di gestione per l'ambiente - Fondamenti e vocabolario
- UNI ISO 31000 ed. 2010 Gestione del rischio, principi e linee guida
- ISO/IEC 31010 ed. 2009 Risk management, Risk assessment techniques
- ISO Guide 73 ed. 2009 Risk management, Vocabulary
- D.LGS 81/08 e s.m.i. Sicurezza e salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro
- Regolamento EU 679/2016 in materia di protezione dei dati personali
- Decreto Del Presidente del consiglio dei ministri 6 agosto 1997, n. 452 Regolamento recante approvazione del capitolato di cui all'articolo 12, comma 1, del decreto legislativo 12 febbraio 1993, n. 39, relativo alla locazione e all'acquisto di apparecchiature informatiche, nonché alla licenza d'uso dei programmi.
- DPR n°68 del 11/02/2005 Regolamento recante disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata

Norme specifiche del settore

- Decreto Legislativo del 3 aprile 2006, n. 152 e s.m.i.. "Testo Unico Ambientale
- D.Lgs. 81/2008 – e s.m.i. Testo Unico sicurezza e salute dei lavoratori durante il lavoro
- Legge n. 447 del 26 ottobre 1995 Legge quadro sull'inquinamento acustico
- D.P.C.M. del 01 marzo 1991 Limiti massimi di esposizione al rumore negli ambienti e nell'ambiente esterno
- DPR 01/08/2011 n.151 Regolamento recante semplificazione della disciplina dei procedimenti relativi alla prevenzione incendi, a norma dell'art. 49 c.4 della legge 30.07.2010 n.122
- D.M. del 2 settembre 2021, Criteri per la gestione dei luoghi di lavoro in esercizio ed in emergenza e caratteristiche dello specifico servizio di prevenzione e protezione antincendio, ai sensi dell'articolo 46, comma 3, lettera a), punto 4 e lettera b) del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81
- Decreto 15 luglio 2003, n. 388, Regolamento recante disposizioni sul pronto soccorso aziendale
- DECRETO 4 aprile 2023, n. 59 Regolamento recante: «Disciplina del sistema di tracciabilità dei rifiuti e del registro elettronico nazionale per la tracciabilità dei rifiuti ai sensi dell'articolo 188-bis del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152».
- Decreto direttoriale n. 97, 22 settembre 2023 - Tabella scadenze RENTRI

	MANUALE INTEGRATO RIF. UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015 - ISO 45001:2018	SEZ.2 Rev. C
Riferimenti normativi		

Le norme citate, in tutto o in parte, sono richiamate nel Sistema di Gestione dell'organizzazione e sono indispensabili per la sua corretta applicazione.

La **Tecno Electric Srl** in caso di audit da parte dell'ente di certificazione e/o dell'ente di accreditamento rende disponibili tutte le informazioni necessarie per la verifica di transizione.

2.2 AGGIORNAMENTI

Le Norme relative alla gestione della qualità, l'ambiente e sicurezza sono utilizzate nell' ultima revisione in quanto **Tecno Electric Srl**, mensilmente, attraverso INTERNET, visita il sito dell'UNI (www.uni.com) e verifica eventuali aggiornamenti alle norme in uso, ed in caso positivo ne acquista copia dall'Ente Emittente .

Qualora si rendesse necessaria l'applicazione ed il rispetto di normative cogenti del settore di cui l'Azienda non possieda copia, la Direzione richiederà all'Ente emittente copia delle stesse.

SEZIONE 3

TERMINI E DEFINIZIONI

B	Aggiornamento standard ISO 45001			24/02/2022
A	Emissione			09/10/2017
Rev.	Descrizione	Redazione/Verifica	Approvazione	Data

Termini e definizioni

INDICE

SEZIONE 3 – TERMINI E DEFINIZIONI

3.1 TERMINI E DEFINIZIONI

3.2 GLOSSARIO INTERNO

Termini e definizioni

3.1 TERMINI E DEFINIZIONI

Ai fini del presente documento si applicano i termini e le definizioni riportate nelle normative oggetto del manuale.

Qualità: grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche (presenti in qualcosa specialmente in maniera permanente) soddisfa i requisiti.

Manuale integrato: Documento che stabilisce la politica per la qualità, l'ambiente e la sicurezza e il sistema di un'organizzazione

Politica Integrata: obiettivi ed indirizzi generali di un'organizzazione relativi alla qualità, all'ambiente e alla sicurezza espressi in modo formale dalla Direzione.

Requisito: esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente a volte formalizzata in un Documento (Requisito specificato).

Prodotto: risultato di un processo o di un servizio

Soddisfazione del cliente: percezione del Cliente su quanto i suoi requisiti siano stati soddisfatti.
Nota: I reclami dei Clienti sono indice di scarsa soddisfazione, ma la loro assenza non implica necessariamente che il Cliente sia soddisfatto. Anche l'assenza di reclami non implica la completa soddisfazione del Cliente.

Sistema di Gestione: Sistema per guidare e tenere sotto controllo l'organizzazione della Società.

Controllo e Collaudo: Valutazione della conformità mediante osservazioni e giudizi associati.

Contratto: requisiti concordati tra l'organizzazione ed il cliente e formalizzati mediante un documento esplicitamente accettato da entrambe le parti.

Cliente: organizzazione che riceve un prodotto o un servizio.

Fornitore: organizzazione che fornisce un prodotto o un servizio.

Organizzazione: insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità autorità ed interrelazioni.

Procedura: modo specificato per svolgere un'attività o un processo.

Prova: Determinazione di una o più caratteristiche mediante una procedura

Conformità: soddisfacimento di un requisito.

Non conformità: mancato soddisfacimento di un requisito.

Difetto: mancato soddisfacimento di un requisito attinente un'utilizzazione prevista o specificata

Azione correttiva: azione per eliminare la causa di una non conformità rilevata o altre situazioni

Termini e definizioni

indesiderabili rilevate.

Curva di pareto: Diagramma che evidenzia l'incidenza di un insieme di fattori che concorrono a determinare un medesimo effetto; l'analisi pone in evidenza solo un numero limitato di fattori prevalenti, consentendo di intervenire in maniera mirata nell'interpretazione di un determinato fenomeno (es. un difetto).

Documento: È la registrazione scritta o su supporti magnetici, di strutture organizzative, processi, procedure e politiche dell'azienda. Tali registrazioni sono identificate, codificate, approvate, emesse e distribuiti in maniera controllata.

Formazione: Attività svolta per migliorare il livello professionale delle risorse umane.

Free pass: Passaggio libero; situazione in cui i prodotti/servizi del sub fornitore accedono direttamente al fornitore senza passare attraverso i controlli in entrata.

Funzione qualità: Insieme delle persone che hanno il compito di conseguire la qualità: comprende organi di staff e di line.

Istogramma: Grafico per la rappresentazione di una "distribuzione di frequenza", sull'asse delle ascisse si rappresentano le classi e sulle ordinate le corrispondenti frequenze.

Limiti di tolleranza: Fissano i valori estremi dell'intervallo di tolleranza, i valori che cadono al suo interno vengono giudicati conformi; esistono due tipi di tolleranza: unilaterale e bilaterale.

Piano qualità: Documento che precisa le modalità operative, le risorse, le attività, in sequenza logica, che influenzano la qualità di un determinato prodotto/servizio. È un'attività che rientra nelle competenze della direzione.

PLAN, DO, CHECK, ACT (P.D.C.A.): È una metodologia usata per la risoluzione dei problemi (Problem Solving). Comprende le seguenti attività:
Pianificare prima di iniziare (Plan);
Attuare quanto pianificato (Do);
Verificare che le attività esecutive corrispondano alla fase Plan (Check);
Standardizzare (Act).

Problem solving: È una metodologia che permette di individuare e risolvere in tempi brevi problemi presenti in aree critiche.

Processo: Insieme di risorse ed attività tra loro interconnesse che trasformano degli elementi in ingresso in elementi in uscita.

Riesame: Esame formale, documentato, esauriente, sistematico e condotto dai responsabili di riferimento dell'oggetto o delle attività specificata.

Rintracciabilità: Capacità di ricostruire la storia e di seguire l'utilizzo o l'ubicazione di un oggetto o di un'attività mediante identificazione documentata e predisposta.

Scheda flusso informativo: È un documento con il quale l'ente o la persona responsabile dell'assicurazione qualità avverte gli organi competenti di prendere determinati provvedimenti in presenza di inconvenienti.

Termini e definizioni

Sette strumenti: Sono strumenti per il controllo della qualità di facile apprendimento e di grande utilità nella soluzione dei problemi:

1. Foglio Raccolta Dati;
2. Istogramma;
3. Diagramma Causa-Effetto;
4. Diagramma di Pareto;
5. Correlazione;
6. Carte di Controllo;
7. Metodo P.D.C.A.

Specifica: È un documento che prescrive i requisiti ai quali il prodotto o servizio deve risultare conforme.

Standard: Un valore o una caratteristica tipo con cui confrontare i risultati ottenuti.

Statistica: Disciplina che si occupa della raccolta, classificazione ed elaborazione dei dati.

Valutazione del fornitore: Procedura tesa ad accertare che il fornitore assicuri i livelli di qualità prefissati.

Audit : È un esame sistematico e indipendente per determinare se le attività svolte per la qualità e i risultati ottenuti sono in accordo con quanto pianificato e se quanto predisposto viene attuato efficacemente e risulta idoneo al conseguimento degli obiettivi. Deve essere supportata da evidenze oggettive.

Leadership : I Leader a tutti i livelli stabiliscono unità d'intenti e di indirizzo e creano le condizioni affinché le persone siano impegnate nel raggiungere gli obiettivi della qualità dell'organizzazione. La creazione di unità d'intenti, indirizzo e impegno consentono ad un'organizzazione di allineare strategie, politiche, processi e risorse per conseguire i propri obiettivi.

Risk management: Insieme di attività, metodologie e risorse coordinate per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento ai rischi. È il processo mediante il quale si misura o si stima il rischio e successivamente si sviluppano delle strategie per governarlo.

Attrezzatura di lavoro: qualsiasi macchina, apparecchio, utensile od impianto destinato ad essere usato durante il lavoro

DPI: Dispositivi di Protezione Individuale

Formazione: processo educativo attraverso il quale trasferire ai lavoratori [...] conoscenze e procedure.

Identificazione del pericolo: processo per il riconoscimento del pericolo esistente e per la definizione delle sue caratteristiche.

Incidente: evento collegato all'attività lavorativa che ha o avrebbe potuto portare a lesioni, morte o malattia professionale o di provocare danni alle cose. (NOTA: un incidente senza infortunio, malattia, danno o altre perdite è anche indicato con il termine "nearmiss")

Termini e definizioni

Informazione: complesso delle attività dirette a fornire conoscenze utili all'identificazione, alla riduzione ed alla gestione dei rischi in ambiente di lavoro.

Infortunio: evento indesiderato che ha causato lesioni corporali obiettivamente riscontrabili, in occasione di lavoro.

Malattia professionale: evento morboso contratto a causa e nell'esercizio delle lavorazioni svolte e/o peggiorata da esse.

Medico competente (MC): medico in possesso di uno dei titoli sotto riportati, che collabora alla valutazione dei rischi ed è incaricato della sorveglianza sanitaria:

- a) specializzazione in medicina del lavoro o in medicina preventiva dei lavoratori e psicotecnica;
- b) docenza in medicina del lavoro o in medicina preventiva dei lavoratori e psicotecnica o in tossicologia industriale o in igiene industriale o in fisiologia ed igiene del lavoro o in clinica del lavoro;
- c) autorizzazione di cui all'art. 55 del decreto legislativo 15 agosto 1991, n. 277

Pericolo: Proprietà o qualità intrinseca di un determinato fattore avente il potenziale di causare danni

Responsabile del servizio di prevenzione e protezione (RSPP): persona designata dal datore di lavoro in possesso di attitudini e capacità adeguate per coordinare il servizio di prevenzione e protezione dai rischi

Valutazione del rischio (VDR): valutazione globale e documentata di tutti i rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori presenti nell'ambito dell'organizzazione in cui essi prestano la propria attività, finalizzata ad individuare le adeguate misure di prevenzione e di protezione e ad elaborare il programma delle misure atte a garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di salute e sicurezza (D.Lgs. 81/08).

Identificazione dei pericoli: Processo di riconoscimento dell'esistenza di un pericolo e di definizione delle sue caratteristiche.

Impatto Ambientale: Qualsiasi modifica causata all'ambiente, sia in positivo che in negativo, interamente o parzialmente risultante da attività, prodotti o servizi di un'organizzazione.

Indicatore Ambientale: Parametro che permette di dare una valutazione numerica di un impatto ambientale.

Prestazione: Risultato misurabile del sistema di gestione per la sicurezza, correlato al controllo dei rischi sul lavoro di un'organizzazione, confrontato con la propria politica e obiettivi di sicurezza.

Prestazioni Ambientali: Risultati misurabili del sistema di gestione, legati al controllo, da parte dell'organizzazione, degli aspetti ambientali basati su obiettivi e politica ambientale.

Prestazione Energetica: Risultati misurabili collegati all'efficienza energetica, all'uso dell'energia e al consumo dell'energia.

Termini e definizioni

Prevenzione dell'inquinamento: Uso di processi, prassi, materiali o prodotti per evitare, ridurre o tenere sotto controllo l'inquinamento, compresi il riciclaggio, il trattamento, i cambiamenti di processo, i sistemi di controllo, l'utilizzazione efficiente delle risorse e la sostituzione dei materiali. I potenziali benefici della prevenzione includono la riduzione dell'impatto ambientale negativo, una migliore efficienza e una riduzione dei costi.

3.3 GLOSSARIO

Vengono qui di seguito specificati alcuni degli acronimi utilizzati nel Manuale Integrato della Tecno Electric Srl

SIGLA	DEFINIZIONE
MI	Manuale Integrato
PA	Procedura
SGI	Sistema di gestione integrato
DVR	Documento di Valutazione dei rischi
DIR	Direzione
DL	Datore di Lavoro
RLS	Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza
RSPP	Responsabile del servizio di prevenzione e protezione
MC	Medico competente
RSGI	Responsabile sistema di gestione integrato

SEZIONE 4

CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE E SGI

B	Aggiornamento standard ISO 45001			24/02/2022
A	Emissione			09/10/2017
Rev.	Descrizione	Redazione/Verifica	Approvazione	Data

Contesto dell'organizzazione e SGI

INDICE

SEZIONE 4 – CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE E SGI

- 4.1 IL CONTESTO**
- 4.2 GESTIONE DEI FATTORI DI RISCHIO**
- 4.3 LA MISSION**
- 4.4 ESIGENZE E ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE**
- 4.5 SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO E RELATIVI PROCESSI**
 - 4.5.1 PROCESSI AZIENDALI**

Contesto dell'organizzazione e SGI

4.1 IL CONTESTO

La **Tecno Electric Srl** è stata costituita nel 2000 ed ha sede a Sarno (Sa); l'azienda è specializzata nella produzione di nuclei magnetici per trasformatori elettrici di distribuzione e grande potenza, ma offre anche una vasta gamma di prodotti e servizi, quali casse per trasformatori elettrici, assistenza al collaudo e messa in servizio di componenti elettrici, con proprio personale altamente qualificato per una ottimizzazione delle potenzialità dei clienti.

La scelta strategica della **Tecno Electric Srl** è la soddisfazione quotidiana del cliente.

I punti di forza dell'azienda sono :

Velocità: capire le esigenze e agire con rapidità.

Qualità: Seguire rigidi standard qualitativi per offrire un prodotto di qualità

Continuità: condividere le esigenze con il cliente, per proporre soluzioni innovative e su misura.

Innovazione tecnologica: l'azienda attua una politica di investimenti per nuovi progetti sia per l'innovazione di prodotto che di processo

Al fine di implementare il Sistema di Gestione Integrato la **Tecno Electric Srl** ha effettuato un'analisi dei fattori di contesto prendendo in considerazione il perimetro interno ed esterno. Il processo di identificazione dei fattori rilevanti del contesto viene riesaminato periodicamente ponendo la massima attenzione nel rilevare i fattori più significativi che rientrano nel perimetro di implementazione e mantenimento del sistema di gestione.

I fattori esterni considerati sono quelli :

- Ambientali (caratteristiche morfologiche del territorio);
- Legislativi (consapevolezza e rispetto della normativa di settore, della normativa in materia ambientale e di sicurezza sul lavoro)
- Competitivi (presenza di concorrenti sul mercato)
- Tecnologici (disponibilità di mezzi tecnologicamente avanzati)
- Distributivi (affidabilità e capacità dei fornitori)
- Condizioni sociali e occupazionali della comunità di riferimento

Mentre i fattori interni considerati sono:

- la struttura organizzativa (disponibilità di Manuale, procedure, organigramma, mansionario)
- le politiche, obiettivi e strategie aziendali;
- la disponibilità di risorse e loro livello di competenza;
- la disponibilità di mezzi e attrezzature
- la comunicazione interna ed esterna
- la formazione del personale
- la diffusione del sistema integrato in azienda

La normativa nazionale, locale e di settore (norme, leggi, decreti, regolamenti, direttive, deliberazioni, circolari ecc.) emanata da Istituzioni Pubbliche influisce sugli assetti organizzativi e tecnici legati alla produzione e vendita di prodotti e il cambiamento dello stato di tale normativa può rendere necessaria una rivisitazione dell'organizzazione interna, delle modalità di realizzazione del prodotto.

L'uscita di concorrenti dal mercato ha un effetto positivo per l'organizzazione per quel che concerne la vendita dei prodotti. L'ingresso di nuovi concorrenti invece ha un effetto negativo.

Contesto dell'organizzazione e SGI

Per quel che concerne i fornitori di materiali ritenuti “strategici” per le attività dell’organizzazione, l’eventuale entrata genera condizioni favorevoli di prezzo e di vastità di assortimento e viceversa. L’evoluzione tecnologica degli impianti e dei componenti può influenzare il ciclo produttivo e incidere sui costi di produzione e di manutenzione. L’evoluzione tecnologica, inoltre, influenza sia i criteri di selezione del personale in base alle competenze divenute necessarie sia la numerosità del personale coinvolto.

4.2 GESTIONE DEI FATTORI DI RISCHIO

I rischi riguardanti i normali processi aziendali sono stati valutati e affrontati nel corso dei vari anni e hanno portato gli stessi a livelli di accettabilità venendo trattati con la corretta e sistematica applicazione delle Procedure del Sistema di Gestione Integrato, in modo da effettuare opportune azioni di prevenzione e, quando necessario, intervenendo con specifiche e tempestive Azioni Correttive.

Tali situazioni di rischio e i relativi interventi di prevenzione, sono illustrate, unitamente con le responsabilità coinvolte, nella descrizioni dei vari processi riportata nella PA. L’organizzazione ha provveduto ad esaminare il Risk Management legato al contesto: ovvero i rischi connessi ai contesti sopra descritti, che non sono riconducibili ai normali processi aziendali descritti nell’ambito del Sistema di Gestione Integrato.

Trattasi di:

- rischi connessi a carenze nel controllo della gestione economica-finanziaria e pratica di commesse che possono causare scompensi non previsti sui risultati aziendali;
- rischi connessi ai tempi di realizzazione del prodotto
- rischio di errore nella valutazione delle richieste dei clienti
- difficoltà nella gestione dei contratti
- personale non qualificato
- rischi di infortuni riconducibili a comportamenti imprudenti, non affrontabili con i tradizionali processi di valutazione e prevenzione prescritti dal DLgs 81/2008.

4.3 LA MISSION

Obiettivo dichiarato dell’azienda **Tecno Electric Srl** è il perseguimento dei migliori standard qualitativi ottenibili mediante l’applicazione di tecnologie innovative, operando in base alle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, ISO 45001:2018

Solo dopo la corretta attuazione di un Sistema Integrato può conoscere il modo in cui vengono gestite le attività (procedure, istruzioni, specifiche) e i risultati raggiunti. Dall’analisi di queste informazioni, svolte con metodologie corrette e strumenti adeguati, si possono individuare ed eliminare tutti i punti deboli del processo aziendale.

L’azienda si avvale della profonda conoscenza delle tecnologie produttive per il raggiungimento delle specifiche di prodotto. La flessibilità dell’impresa rende la struttura snella e capace di operare con successo, anche in situazioni di grande complessità del prodotto e con capacità produttiva

Contesto dell'organizzazione e SGI

elevata. I continui investimenti che vengono realizzati dall'Azienda nel settore dell'automazione di produzione sono la testimonianza della volontà di voler disporre di impianti migliori per soddisfare le aspettative del cliente.

Il traguardo della **Tecno Electric Srl** è quello di conquistare la fiducia del cliente e ciò è possibile solo attraverso la Qualità delle produzioni, l'Affidabilità degli impianti e delle persone, la Rapidità di risposta e la Flessibilità operativa, tutto a costi competitivi.

La soddisfazione del cliente è uno dei principi fondamentali che segue l'Azienda nello sviluppo della propria attività.

4.4 ESIGENZE E ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE

La **Tecno Electric Srl** ha esaminato i principali Stakeholders e considerato le relative aspettative. Le parti interessate individuate sono le autorità competenti, i clienti, i dipendenti e i fornitori, collettività.

Le aspettative delle autorità competenti consistono nel rispetto dei requisiti cogenti imposti dalla normativa.

Le esigenze dei Clienti finali sono principalmente la conformità e l'integrità del prodotto e la tempestività della consegna.

L'aspettativa dei dipendenti è il loro impiego secondo il CCNL e il rispetto della normativa in materia di sicurezza sul lavoro.

I fornitori, allo scopo di mantenere ed accrescere il proprio business, sono interessati alla continuità delle attività economiche ed imprenditoriali dell'organizzazione. Essi, inoltre, confidano in una remunerazione continua, nel rispetto delle tempistiche concordate, relativamente alle singole forniture e/o ad accordi sottoscritti dalle parti.

4.5 SISTEMA DI GESTIONE E RELATIVI PROCESSI

La **Tecno Electric Srl** ha sviluppato il proprio sistema per la gestione della qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 che promuove l'adozione di un approccio per processi durante il suo sviluppo, implementazione e miglioramento dell'efficacia al fine di migliorare la soddisfazione dei clienti.

La comprensione e la gestione dei processi correlati come un sistema unico ha contribuito all'efficienza dell'organizzazione nel raggiungere i risultati previsti. Questo tipo di approccio ci ha consentito di controllare le interrelazioni e le interdipendenze tra i vari processi del sistema in modo che le prestazioni complessive dell'azienda possano essere migliorate.

Al fine di redigere il presente manuale integrato è stato necessario determinare e gestire tutte le attività, tra esse collegate, dell'organizzazione. Considerando che spesso gli elementi in uscita da un processo aziendale costituiscono direttamente gli elementi in ingresso al processo successivo, l'organizzazione adopera la tecnica dell'approccio per processi ovvero la gestione di tutte le fasi singole lavorative al fine di ottenere i risultati desiderati e prefissati con notevoli vantaggi in termini di efficienza ed efficacia aziendale.

L'organizzazione realizza la gestione dei processi e del sistema nel suo complesso utilizzando il ciclo PDCA con un orientamento generale al Risk-Based Thinking volto a cogliere le opportunità ed a prevenire risultati indesiderati.

L'utilizzo di questo schema all'interno di un sistema di gestione per la qualità permette di:

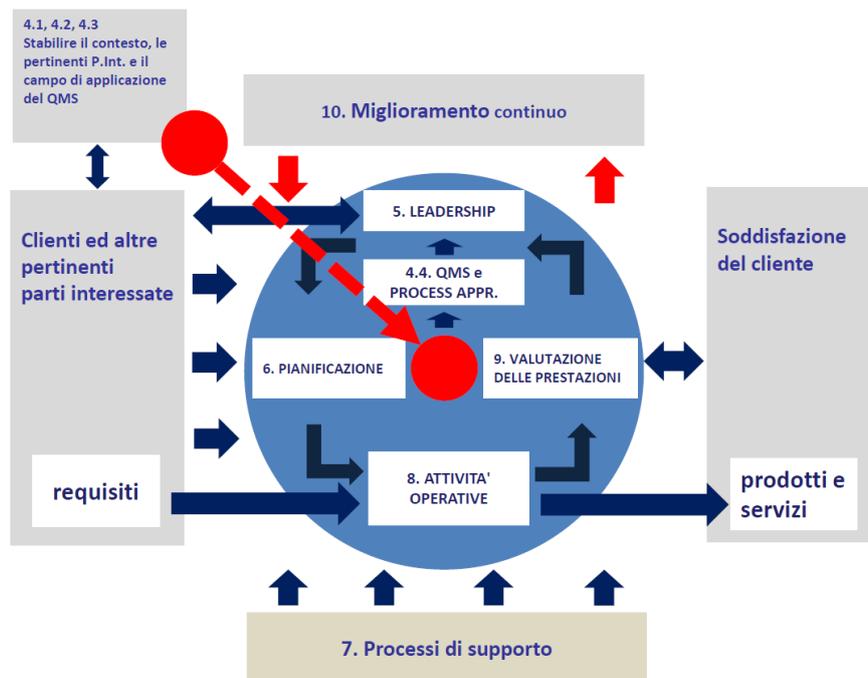
Contesto dell'organizzazione e SGI

- Comprendere i requisiti e soddisfarli in modo coerente;
- Considerare i processi in termini di valore aggiunto;
- Conseguire efficaci prestazioni di processo;
- Migliorare i processi sulla base della valutazione di dati e di informazioni.

Di seguito si descrive brevemente la metodologia conosciuta come "PDCA":

- PLAN** Pianificare: Definire gli obiettivi del sistema e i suoi processi, stabilire le risorse necessarie per ottenere risultati in conformità ai requisiti del cliente, a quelli cogenti ed alle politiche dell'organizzazione, prevedere ed affrontare i rischi e cogliere le eventuali opportunità che dovessero presentarsi
- DO** Fare: Attuare ciò che è stato pianificato
- CHECK** Verificare: Monitorare e misurare i processi, i prodotti ed i servizi risultanti a fronte delle politiche, degli obiettivi, dei requisiti e delle attività pianificate e riferire sui risultati
- ACT** Agire: Intraprendere azioni per migliorare le prestazioni, per quanto necessario

Le modalità di Pianificazione e di gestione per processi di **Tecno Electric Srl** e le relative responsabilità, sono più approfonditamente descritte all'interno delle varie procedure gestionali. I Processi individuati e implementati gestiti dal Responsabile del sistema di gestione integrato in accordo ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2015 e le loro interazioni sono di seguito illustrati:



Contesto dell'organizzazione e SGI

4.5.1 PROCESSI AZIENDALI

Di seguito si definiscono i processi e per ognuno sono definiti:

- gli inputs richiesti e gli outputs attesi;
- la sequenza e le interazioni dei processi;
- i criteri, i metodi e modalità di controllo dei processi;
- le risorse necessarie e le modalità per garantire la loro disponibilità;
- compiti e responsabilità assegnate;
- rischi ed opportunità e piano di implementazione delle azioni per affrontarli;
- metodi per monitorare, misurare e valutare i processi e, se necessario, le modifiche da adottare per raggiungere i risultati attesi;
- opportunità per il miglioramento del processo e del sistema di gestione per la qualità.

Contesto dell'organizzazione e SGI



SEZIONE 5 LEADERSHIP

B	Aggiornamento standard Iso 45001			24/02/2022
A	Emissione			09/10/2017
Rev.	Descrizione	Redazione/Verifica	Approvazione	Data

Leadership

INDICE

SEZIONE 5 - LEADERSHIP

- 5.1 LEADERSHIP E IMPEGNO**
- 5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE**
- 5.3 POLITICA INTEGRATA**
- 5.4 RUOLI, RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ NELL'ORGANIZZAZIONE**

ALLEGATI

- AL 05.01 - Politica Integrata**
- AL 05.02 - Organigramma**

Leadership

5.1 LEADERSHIPE E IMPEGNO

La Direzione Aziendale della **Tecno Electric Srl** ritiene indispensabile il coinvolgimento di tutto il personale per l'applicazione ed il miglioramento del Sistema di Gestione Integrato, il tutto finalizzato a sostenere ed accrescere la soddisfazione del Cliente relativamente al prodotto/servizio fornito.

A tal fine la Direzione Aziendale si impegna a trasmettere ed a comunicare a tutti i dipendenti i principi e le finalità del Sistema di Gestione Integrato attraverso momenti di incontro e di formazione.

Per la **Tecno Electric Srl** sono fondamentali i suggerimenti del personale a tutti i livelli per migliorare continuamente il sistema operativo e la qualità del prodotto fornito e sono quindi apprezzate e valutate tutte le azioni proposte a tal fine.

La Direzione Aziendale fornisce evidenza del proprio impegno per lo sviluppo e per l'attuazione del sistema di gestione per la qualità e per migliorare in continuo la sua efficacia:

- stabilendo la politica integrata;
- assicurando gli obiettivi per la qualità, conducendo il riesame della direzione (almeno con frequenza annuale);
- promuovendo l'utilizzo dell'approccio per processi e del risk-based thinking;
- assicurando la disponibilità di risorse;
- comunicando a tutta l'organizzazione l'importanza di soddisfare i requisiti del cliente e quelli cogenti;
- promuovendo il miglioramento continuo

5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE

La **Tecno Electric Srl** assicura che i requisiti dei Clienti siano definiti e soddisfatti.

L'attenzione focalizzata al grado di soddisfazione del Cliente costituisce una delle componenti principali per l'organizzazione dei processi della società e per la strutturazione ed attuazione del Sistema di Gestione Integrato, nonché una parte dell'impegno per la definizione della Politica e degli Obiettivi per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza.

In particolare, l'attenzione verso la soddisfazione del Cliente trova sistematico riscontro rispettivamente nella preventiva determinazione e nel riesame dei requisiti relativi al servizio in fase precontrattuale, contrattuale e post contrattuale (nel caso di modifiche) e nel monitoraggio continuo delle informazioni relative alla percezione del Cliente sulla sua soddisfazione.

L'Azienda assicura che i requisiti del cliente sono determinati, compresi e soddisfatti, così come sono affrontati i rischi, connessi alla realizzazione del prodotto, allo scopo di accrescere la soddisfazione del cliente stesso.

5.3 POLITICA INTEGRATA

La politica è attuata dalla **Tecno Electric Srl** con la partecipazione di tutti i collaboratori che sono responsabili della sua attuazione in funzione delle loro responsabilità. La politica è continuamente sostenuta dalla Direzione con interventi formativi, incentivi, controlli, valutazioni e verifiche sulle attività svolte.

Leadership

La **Tecno Electric Srl** ha determinato tutti i processi rilevanti ai fini della qualità dei prodotti realizzati e ne ha individuati gli input, gli output, le responsabilità, le interconnessioni, i parametri e gli indicatori tipici del processo stesso.

Inoltre, qualora l'organizzazione scelga di affidare all'esterno processi che abbiano effetti sulla conformità del servizio finale, assicura il controllo di tali processi, mediante audit programmati e attraverso gli strumenti di controllo definiti nel presente manuale.

La Direzione Aziendale ha definito la Politica Integrata attraverso il presente documento ed assicura che tale Politica sia comunicata e compresa all'interno della Società attraverso le seguenti azioni:

- Riunione annuale con tutto il personale per illustrare la Politica Integrata.
- Esposizione della Politica Integrata in punti visibili dell'Azienda.

La Direzione Generale della **Tecno Electric Srl**, oltre a rendere disponibili le necessarie risorse, stabilisce degli indici di raffronto che, analizzati in sede di Riesame del Sistema Integrato ordinario annuale, consentono di valutare nel medio periodo i miglioramenti/benefici derivanti dall'applicazione del Sistema Integrato.

In conseguenza di tale analisi, la Direzione Generale emette un documento annuale (Politica), nel quale indica gli obiettivi dell'azienda per il periodo successivo, ovvero per l'anno che intercorre tra due riunioni Riesame del Sistema Integrato ordinarie consecutive.

Tale documento viene reso noto a tutto il personale aziendale affinché possa partecipare, per competenza, al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Tutti i Responsabili delle funzioni aziendali e tutto il personale alle loro dipendenze hanno responsabilità diretta (nella propria sfera d'azione) nell'applicazione di quanto prescritto dal Manuale integrato nonché dalle Procedure Aziendali e le eventuali Istruzioni di Lavoro implementate per indirizzare il Sistema al suo compimento formale.

La Direzione definisce e mantiene aggiornata tale Politica assicurandosi che:

- sia appropriata alle finalità dell'organizzazione;
- sia appropriata alla natura, alla dimensione e agli impatti ambientali delle sue attività;
- sia comprensiva dell'impegno al soddisfacimento dei requisiti del cliente ed al miglioramento continuo dell'efficacia del SGI,
- tenga conto della legislazione cogente vigente, sia ambientale che relativa alla salute e sicurezza;
- specifichi il rispetto delle normative relative alle retribuzioni, al trattamento dei lavoratori e al corretto trattamento dei dati relativi al personale ed ai clienti;
- contenga l'impegno a ridurre i costi complessivi della salute e sicurezza sul lavoro compresi quelli derivanti da incidenti, infortuni e malattie correlate al lavoro, minimizzando i rischi cui possono essere esposti i dipendenti o i terzi (clienti, fornitori, visitatori, ecc.);
- contenga l'impegno a migliorare i livelli di salute e sicurezza sul lavoro;
- fornisca un quadro strutturale per stabilire e riesaminare gli obiettivi aziendali;
- sia comunicata e compresa all'interno dell'organizzazione;
- sia diffusa all'esterno dell'organizzazione, in particolare ai collaboratori;
- sia sistematicamente riesaminata per verificarne la continua idoneità ed adeguatezza.

	MANUALE INTEGRATO RIF. UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015 - ISO 45001:2018	SEZ 5 Rev B
Leadership		

La Direzione utilizza la Politica come mezzo per condurre l'organizzazione verso il miglioramento continuo delle sue prestazioni, dei rapporti con l'ambiente e la società.

Il documento è comunicato a tutti i livelli aziendali a cura del RSGI mediante affissione in bacheca, riunioni interne o altro mezzo ritenuto idoneo.

La Politica è conservata dal RSGI ed è allegata al presente manuale **AL 05.01 Politica Intergrata**

5.4 RUOLI, RESPONSABILITA' ED AUTORITA' NELL'ORGANIZZAZIONE

Tecno Electric Srl assicura che tutte le responsabilità ed autorità sono state definite e comunicate nell'ambito dell'organizzazione stessa.

Per la definizione degli assetti organizzativi sono stati seguiti i seguenti principi:

- a) centralità delle persone nei processi organizzativi;
- b) accrescimento delle competenze e dei saperi professionali, attraverso la delega delle responsabilità, la formazione, l'autoformazione, l'affiancamento, lo sviluppo coerente delle professionalità sulla base dei contenuti specifici delle diverse funzioni;
- c) semplificazione della catena di comando, tendenziale superamento della gerarchia e decentramento delle decisioni, secondo i principi della direzione per obiettivi;
- d) valorizzazione economica del lavoro svolto dagli operatori secondo principi di equità e in correlazione con gli incarichi svolti e le competenze possedute;
- e) adattabilità alle dinamiche dell'ambiente di riferimento, assicurando un adeguato margine alle decisioni da assumersi con le capacità e i poteri del privato datore di lavoro;
- f) garanzia di trasparenza e di imparzialità attraverso idonee modalità di pubblicità ai cittadini;
- g) sviluppo dei sistemi informativi a supporto delle decisioni sia di tipo strategico che operativo;
- h) adozione di strumenti per il controllo interno continuo della rispondenza dell'azione ai bisogni ed agli obiettivi, della conformità alle procedure ed alle regole, nonché per la rendicontazione dei risultati conseguiti ai portatori di interesse.

La proposta di organigramma risponde alla necessità di assicurare tutte le funzioni organizzative per il corretto funzionamento e per l'efficace erogazione dei servizi.

L'impianto organizzativo è strutturato per funzioni e servizi e delinea sinteticamente e in generale le responsabilità ed i reciproci rapporti.

Per maggiori dettagli si rimanda all'allegato **AL 05.02 - Organigramma**

Pianificazione del SGI

SEZIONE 6

PIANIFICAZIONE DEL SGI

B	Aggiornamento Standard Iso 45001			24/02/2022
A	Emissione			09/10/2017
Rev.	Descrizione	Redazione/Verifica	Approvazione	Data

Pianificazione del SGI

INDICE

SEZIONE 6 – PIANIFICAZIONE DEL SGI

- 6.1 AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI E OPPORTUNITÀ**
- 6.2 OBIETTIVI PER IL SGI E PIANIFICAZIONE PER IL LORO RAGGIUNGIMENTO**
 - 6.2.1 PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO**
- 6.3 OBIETTIVI PER LA QUALITA', L'AMBIENTE E LA SICUREZZA**
 - 6.3.1 GESTIONE DEGLI ASPETTI AMBIENTALI**
 - 6.3.2 GESTIONE DELLA SICUREZZA**
- 6.4 PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE**
- 6.5 IDENTIFICAZIONE E GESTIONE DEI RISCHI PER LA SICUREZZA**

PROCEDURE APPLICABILI

- PA 06.01 Gestione e valutazione dei rischi**
- PA 06.02 Aspetti ambientali**
- PA 06.03 Prescrizioni Legali**

ALLEGATI

- AL 05.01 - Politica Integrata**
- AL 05.02 - Organigramma**

Pianificazione del SGI

6.1 AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI E OPPORTUNITÀ

La **Tecno Electric Srl** ha definito ai diversi livelli organizzativi gli obiettivi del SGI che risultano misurabili e coerenti con la Politica assicurando che:

- il sistema di gestione integrato possa conseguire i risultati attesi;
- accresca gli effetti desiderati e prevenga / riduca quelli indesiderati;
- consegua il miglioramento;
- la pianificazione del sistema di gestione sia condotta in modo conforme ai punti della norma di riferimento e agli obiettivi (a tal proposito si rimanda alle varie procedure aziendali);
- la pianificazione delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità sono proporzionate all'impatto potenziale sulla conformità di prodotti e servizi.

L'organizzazione ha considerato, per la definizione del Sistema di Gestione Integrato, l'effetto dell'incertezza di un determinato risultato ed il concetto di risk-based thinking. Il risk-based thinking, basato sulla norma ISO 31000 che ne fornisce le linee guida, è adottato per stabilire, implementare, mantenere e migliorare continuamente il Sistema di Gestione, monitorando le conseguenze sui processi, prodotti, servizi e non conformità di sistema **PA 06.01 Gestione dei Rischi**.

All'interno di tale analisi l'Azienda ha provveduto ad esaminare anche i rischi relativi alla Salute e la Sicurezza sui Luoghi di Lavori in conformità alla ISO 45001.

L'indice di rischio è determinato dal prodotto tra la gravità degli effetti del rischio considerato e la probabilità che l'evento si verifichi. Le azioni messe in atto per fronteggiare i rischi e coglierne le eventuali opportunità sono proporzionali all'impatto sulla conformità del servizio.

Le azioni per trattare i rischi e le eventuali opportunità possono essere:

- evitare il rischio;
- accettare il rischio al fine di perseguire un'opportunità;
- eliminare la fonte di rischio;
- modificarne la probabilità o gli effetti;
- condividere il rischio;
- decidere in modo informato di farsi carico del rischio stesso.

Tutti gli obiettivi sono riportati annualmente durante il riesame della Direzione, nel quale si stabiliscono per ogni obiettivo il target di riferimento per l'anno successivo.

6.2 OBIETTIVI PER IL SGI E PIANIFICAZIONE PER IL LORO RAGGIUNGIMENTO

Gli obiettivi per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza strategici per l'organizzazione sono:

- la soddisfazione del cliente;
- la formazione e la motivazione del personale;
- assicurare che il Sistema integrato raggiunga i risultati attesi;
- il confronto con la concorrenza;
- mettere in atto il miglioramento continuo.

Tali obiettivi sono tenuti sotto controllo, aggiornati ed integrati nel tempo dal RSGI attraverso incontri con le diverse figure presenti nell'organizzazione. **Tecno Electric Srl** assicura che la

Pianificazione del SGI

pianificazione del Sistema Integrato sia idonea a conseguire la corretta identificazione, definizione, controllo e miglioramento dei processi della Società, nonché il raggiungimento degli obiettivi della qualità stabiliti.

In particolare la pianificazione del Sistema di Gestione Integrato comprende:

- la preparazione del Manuale integrato, delle Procedure e della documentazione;
- l'acquisizione e la messa a disposizione di risorse adeguate, umane, tecniche e strutturali;
- la definizione dei processi aziendali;
- la gestione dei documenti di Registrazione del Sistema Integrato.

Tali attività vengono svolte nel perseguimento del Miglioramento Continuo del Sistema Integrato allo scopo di accrescere la Soddisfazione del Cliente.

Ogni anno l'organizzazione definisce i requisiti per assicurare che i cambiamenti necessari per il sistema di gestione siano pianificati e che siano assicurate la disponibilità di risorse, la definizione di ruoli e responsabilità.

Tali considerazioni vengono documentate all'interno del riesame della direzione.

6.2.1 PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

È cura della Direzione e del RSIG assicurarsi che la pianificazione del Sistema di Gestione sia idonea a conseguire la corretta identificazione, definizione, controllo e miglioramento dei processi della Società, nonché il raggiungimento degli obiettivi aziendali stabiliti.

In particolare, la pianificazione del Sistema Integrato comprende:

- la preparazione del Manuale integrato, delle Procedure e della documentazione prevista;
- l'acquisizione e la messa a disposizione di risorse adeguate, umane, tecniche e strutturali;
- la definizione dei processi aziendali;
- la gestione di documenti di Registrazione.

Tali attività vengono svolte nel perseguimento del Miglioramento Continuativo del Sistema di Gestione allo scopo di accrescere la Soddisfazione del Cliente.

L'Azienda assicura che l'integrità del Sistema di Gestione venga mantenuta durante le fasi di modifica e aggiornamento del sistema stesso.

6.3 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE E LA SICUREZZA

Il principale metodo di cui si avvale l'azienda per garantire il conseguimento degli obiettivi è il monitoraggio continuo sul grado di qualità raggiunto nel Sistema di Gestione Integrato nei processi e nel prodotto realizzato.

La Direzione dell'azienda assicura il miglioramento continuo della gestione degli aspetti per la qualità, l'ambiente e la sicurezza attraverso:

- l'assegnazione di precise regole e responsabilità connesse al rispetto delle prescrizioni legali in materia ambientale;
- il monitoraggio, ove necessario, degli aspetti ambientali e la conseguente attività di analisi e di miglioramento;

Pianificazione del SGI

- l'implementazione e aggiornamento del SGI conformi agli standard ISO 9001; ISO 14001, ISO 45001

Il RSGI, con la collaborazione della direzione e del RSPP, individua gli aspetti ambientali, **PA 06.02 Aspetti Ambientali** e relativi alla sicurezza che influiscono o possono avere un impatto ambientale e sulla sicurezza e salute dei lavoratori e ne valuta annualmente la significatività secondo quanto definito nell'analisi ambientale iniziale.

6.3.1 Gestione degli aspetti ambientali

Di norma entro il primo trimestre dell'anno sulla base di:

- andamento delle prestazioni ambientali della Società,
- risultati della gestione dell'Ambiente e dell'adeguatezza del Sistema,

la Direzione individua i possibili obiettivi di miglioramento ambientale che intende perseguire, definendo per ciascuno:

- uno o più traguardi da raggiungere e le azioni necessarie per il loro conseguimento
- gli aspetti ambientali e/o energetici collegati all'obiettivo
- la funzione interna responsabile della programmazione dell'obiettivo e del coordinamento delle attività necessarie al suo raggiungimento
- i tempi e le risorse finanziarie necessarie
- gli indicatori o i metodi definiti per verificare il raggiungimento dei risultati attesi.

RSGI riporta tali informazioni sul Programma degli Obiettivi Ambientali che viene allegato al Riesame. L'attuazione di ciascun obiettivo è demandata responsabili individuati sul programma; con frequenza semestrale RSGI monitora lo stato di avanzamento di ciascun obiettivo riportandone i risultati.

6.3.2 Gestione della Sicurezza

Obiettivo della **Tecno Electric Srl** è rendere compatibile lo sviluppo delle proprie attività con la salvaguardia della Salute e Sicurezza sul Lavoro; per questo l'Azienda ha deciso di predisporre e sviluppare in maniera continuativa un SGI e ai requisiti della ISO 45001:2018 con l'obiettivo di:

1. Possedere un'organizzazione ben definita con sistemi di comunicazione chiari: rispetto delle procedure a tutti i livelli organizzativi e implementazione di un sistema di comunicazione efficace per assicurare l'impegno di tutti coloro che sono coinvolti nelle attività aziendali;
2. La salvaguardia della salute dei lavoratori attraverso l'attuazione in modo programmato, monitorato ed implementato di tutte le azioni necessarie in coerenza con la legislazione nazionale ed europea ed agli standard definiti dalla specifica internazionale ISO 45001:2018
3. La realizzazione di sistemi di lavoro e mezzi d'opera sicuri: tutti i dipendenti della Società sono investiti della responsabilità di lavorare in modo sicuro e quindi di proteggere se stessi, i propri colleghi e l'ambiente;
4. Tendere al miglioramento continuo attraverso un processo di accrescimento dello stesso Sistema di Gestione Integrato;

Pianificazione del SGI

5. Aumentare il livello di consapevolezza per perseguire un'efficace azione di prevenzione: la diffusione di una "*cultura per la salute e la sicurezza*" avviene per il tramite di:
 - incontri mirati alla sensibilizzazione dei lavoratori per un'efficace attuazione delle disposizioni di sicurezza impartite.
 - affissione della politica nella bacheca aziendale e nei principali luoghi di lavoro,
 - distribuzione della politica con la busta paga di ciascun lavoratore ogni volta che il documento verrà emesso o revisionato,
 - partecipazione a seminari e a incontri di lavoro con distribuzione del presente documento.
6. Personale competente e ben addestrato: a tutto il personale è fornito un'efficace e puntuale addestramento operativo sia per le condizioni normali di lavoro che per le emergenze;
7. Eseguire regolarmente tutte le operazioni di controllo, verifica e manutenzione dei dispositivi e dei presidi antincendio.

Nello stabilire e esaminare gli obiettivi, sono presi in considerazione:

- la Politica per la Sicurezza;
- l'impegno al miglioramento continuo;
- le prescrizioni legali;
- i pericoli individuati e i rischi a essi associati (DVR);
- il punto di vista delle parti interessate, in particolare degli Enti di controllo;
- informazioni scaturite dalla consultazione con i lavoratori e, in particolare, con gli RLS;
- indicazioni e/o prescrizioni del Medico Competente;
- le esigenze finanziarie, operative e commerciali.

L'organizzazione a tale scopo ha predisposto una procedura gestionale **PA 06.03 Prescrizioni legali** da utilizzare per le attività di identificazione, aggiornamento, distribuzione ed archiviazione dei requisiti legali inerenti la sicurezza sui luoghi di lavoro.

6.4 PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE

La pianificazione definita dalla direzione della **Tecno Electric Srl** è orientata al cliente e rende disponibili e documentati tutti gli elementi necessari per un efficace Sistema di Gestione Integrato.

La pianificazione del SGI si attua attraverso:

- definizione delle caratteristiche del prodotto e riesame;
- definizione di precise modalità di realizzazione del prodotto, tempistiche e responsabilità, realizzate e documentate secondo le procedure del SGI e le registrazioni conseguenti;
- definizione dei metodi di controllo necessari;
- definizione delle attività connesse alla valutazione dei rischi e delle opportunità.

Pianificazione del SGI

6.5 IDENTIFICAZIONE E GESTIONE DEI RISCHI PER LA SICUREZZA

La Direzione aziendale assicura il miglioramento continuo dell'identificazione, valutazione e gestione degli aspetti che possono influenzare o influenzano la salute e la sicurezza dei lavoratori attraverso:

- l'assegnazione di precise regole e responsabilità connesse al rispetto delle prescrizioni legali in materia di salute e sicurezza sul lavoro;
- il monitoraggio, ove necessario, degli aspetti che influenzano tali rischi e la conseguente attività di analisi e di miglioramento;
- l'implementazione e aggiornamento del RSIGI conforme allo standard ISO 45001:2018

La valutazione dei rischi viene effettuata attraverso tre passi fondamentali:

- Identificare le sorgenti di rischio: cioè individuare tutti gli agenti potenziali che possono provocare danni di tipo infortunistico o alla salute dei lavoratori sulla base di considerazioni legate al tipo dei processi tecnologici o attività effettuate dall'azienda, alle apparecchiature impiegate, alle sostanze utilizzate, alle caratteristiche generali degli ambienti di lavoro e al numero di dipendenti operanti nei vari ambienti di lavoro;
- Stimare i rischi di esposizione: cioè valutare l'entità del rischio, per ogni sorgente individuata, in base alla probabilità di accadimento dell'evento negativo e all'entità del danno da esso provocato. Questa stima va condotta tenendo in considerazione le misure preventive o protettive già presenti e deve pertanto dare informazioni sull'entità dei rischi residui;
- Decidere se il rischio è tollerabile: si tratta di giudicare, per ogni pericolo individuato, se le esistenti misure di sicurezza garantiscono che il pericolo sia adeguatamente controllato e che siano rispettate le prescrizioni legislative applicabili al Sistema di Gestione della Sicurezza sul lavoro

La metodologia di valutazione dei rischi è coerente con quanto applicato nel Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) aggiornato dal RSPP ai sensi del DLgs 81/08 e s.m.i.

Le attività ed i luoghi di lavoro oggetto del DVR sono costantemente controllati ai fini del mantenimento dalle condizioni di sicurezza mediante l'applicazione delle misure di prevenzione e protezione previste.

Comunque, con cadenza almeno annuale, in sede di riunione periodica di prevenzione e protezione (art. 35 del D.Lgs. 81/08), il Datore di Lavoro (DL) sottopone il documento di Valutazione dei Rischi all'esame di:

- Responsabile Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP);
- Medico Competente (MC);
- Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS).

L'RSPP prepara un verbale della riunione periodica sottoscritto dai partecipanti. La riunione è effettuata anche in occasione di eventuali significative variazioni delle condizioni di esposizione al rischio, compresa la programmazione e l'introduzione di nuove tecnologie che hanno riflessi sulla sicurezza e salute di lavoratori.

SEZIONE 7

STRUMENTI DI SUPPORTO AL SGI

B	Aggiornamento Standard ISO 45001			24/02/2022
A	Emissione			09/10/2017
Rev.	Descrizione	Redazione/Verifica	Approvazione	Data

INDICE

SEZIONE 7 – STRUMENTI DI SUPPORTO DEL SGI

7.1 RISORSE

7.1.1 Conoscenza organizzativa

7.1.2 Competenza

7.1.3 Consapevolezza

7.1.4 Comunicazione

7.1.5 Figure presenti in azienda

7.2 INFRASTRUTTURE

7.3 RISORSE PER IL MONITORAGGIO E LA MISURAZIONE

7.4 INFORMAZIONI DOCUMENTATE

7.4.1 Manuale integrato

7.4.2 Creazione e aggiornamento delle informazioni documentate

7.4.3 Le procedure aziendali

7.4.4 Controllo delle informazioni documentate

7.4.5 Comunicazione

7.5 MISURAZIONE E MONITORAGGIO DELLE PRESTAZIONI

PROCEDURE APPLICABILI

PA 07.01 Gestione delle risorse umane

PA 07.02 Gestione delle macchine e delle attrezzature

PA 07.03 Gestione delle informazioni documentate

PA 07.04 Gestione della comunicazione

PA 07.05 Misurazione e monitoraggio delle prestazioni

Strumenti di supporto al SGI

7.1 RISORSE

L'azienda **Tecno Electric Srl** ha determinato e messo a disposizione le risorse necessarie per attuare e mantenere il sistema di gestione integrato, migliorare l'efficacia e per accrescere la soddisfazione del cliente.

Sono considerate risorse:

- il personale e le relative competenze;
- i mezzi finanziari necessari al funzionamento della struttura e dei processi;
- le informazioni, incluso quelle provenienti dalle parti interessate;
- le infrastrutture;
- l'ambiente di lavoro.

Il Personale, a cui sono state attribuite specifiche e definite responsabilità relative al Sistema Integrato, possiede un adeguato livello di competenza.

Tale livello è assicurato dalla combinazione dei seguenti elementi, in misura variabile in funzione delle responsabilità e delle mansioni del personale:

- Adeguato grado di istruzione;
- Esperienza lavorativa;
- Addestramento e formazione continua;
- Aperto scambio di informazioni in tutta l'organizzazione.

Al fine di garantire che le attività che hanno rilevanza sul SGI avvengano in modo ordinato secondo quanto pianificato e documentato, all'interno dell'organizzazione vengono definiti ruoli, compiti e responsabilità, in tema di Qualità, Ambiente e Sicurezza diffusi tra tutti i dipendenti oltre che tra coloro che assumono precisi incarichi previsti dalla normativa vigente in materia di sicurezza (DIR, RSPP, MC, RLS).

La Direzione definisce, con apposito documento, l'organigramma aziendale, individua i dipendenti da nominare quali RSPP e gli addetti alla gestione delle emergenze (prevenzione incendi, lotta antincendio, evacuazione dei lavoratori, primo soccorso), così come richiesto dall'art. 18 del D.Lgs. 81/08, avendo prima richiesto il parere preventivo dell'RLS, in relazione alle scelte fatte. Successivamente il datore di lavoro procede alla designazione formale; i lavoratori individuati quali addetti alla gestione delle emergenze non possono, se non per giustificato motivo, rifiutare la designazione. Il datore di lavoro provvede alla designazione del medico competente, che deve possedere le caratteristiche definite all'art. 2, comma 1, del D.Lgs. 81/08, cui affida i compiti previsti dagli artt. 38-42 del D.Lgs. 81/08.

Le informazioni relative alle responsabilità ed autorità sono comunicate al personale interessato sia mediante la distribuzione del Manuale di Gestione Integrato e delle Procedure di interesse sia durante gli incontri periodici di informazione e formazione sui processi aziendali.

La gestione delle risorse avviene in conformità alla procedura **PA 07.01 Gestione delle Risorse Umane**.

In occasione di nuove assunzioni, cambiamenti di mansioni, interruzioni di attività lavorative per lunghi periodi, infortuni gravi, restrizioni mediche, cambiamenti di metodi di lavoro o di manutenzione, non osservanza delle regole, rilevanti modifiche agli impianti elettrici e comunque alla fine di ogni anno, la Direzione, in collaborazione del RSPP e RSGI, sulla base dei "profili di

Strumenti di supporto al SGI

competenza" identificati, provvede a riesaminare l'idoneità e le competenze del suo personale, del personale di eventuali subappaltatori attivi e degli eventuali distaccati rilevando la possibilità di nuove esigenze di formazione. Tale aggiornamento è registrato sulla scheda personale (**Mod. 07.01 Scheda Personale**) di ogni singolo dipendente.

7.1.1 Conoscenza organizzativa

Tecno Electric Srl ha definito, mediante l'organigramma, una mappatura completa dei principali ruoli del personale con indicazione specifica, per ogni mansione, del profilo di competenza tecnica.

7.1.2 Competenza

Tutto il Personale, nell'ambito delle attività che a lui fanno capo, concorre attivamente nello sviluppo e miglioramento del Sistema di Integrato e nel raggiungimento degli Obiettivi.

Al fine di ottenere tale coinvolgimento, nell'ambito del Sistema di Gestione sono state definite modalità e responsabilità relativamente alle seguenti azioni:

- individuazione delle esigenze di competenza del Personale che svolge attività di impatto sulla qualità del servizio;
- addestramento necessario per soddisfare tali esigenze;
- valutazione dell'efficacia della formazione e dell'addestramento forniti.

Per tutto il personale è mantenuta adeguata documentazione relativa al grado di istruzione, all'addestramento effettuato, alle capacità ed all'esperienza professionale; le attività formative tengono conto dei profili professionali presenti in azienda e sono differenziate a seconda dell'appartenenza ai diversi livelli.

Oltre ad individuare le risorse necessarie allo svolgimento delle attività, l'organizzazione ha stabilito, e documenta attraverso i c.v. personali, i requisiti che deve avere ogni dipendente/collaboratore per assumere un determinato ruolo in azienda.

Nel caso in cui inizialmente un neoassunto o un collaboratore non abbia tutti i requisiti codificati dall'azienda per svolgere determinate mansioni, l'organizzazione provvederà alla sua formazione.

Tecno Electric Srl assicura e verifica che il suo personale sia consapevole della rilevanza e dell'importanza delle proprie attività e di come esse contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi per la qualità.

7.1.3 Consapevolezza

Il personale è sensibilizzato circa l'importanza della propria attività, del proprio contributo al raggiungimento degli obiettivi di qualità e della conseguente performance dell'organizzazione.

A questo scopo l'organizzazione ricorre alla formalizzazione di programmi di formazione/ addestramento e/o riunioni con il personale.

7.1.4 Comunicazione

Tutto il personale viene aggiornato costantemente sui cambiamenti strategici/organizzativi tramite il canale di informazione interno. Al suo interno viene condiviso un aggiornamento continuo sui

Strumenti di supporto al SGI

progetti aziendali delle diverse aree: attività e progetti in corso, successi ottenuti dai nostri Clienti con il nostro contributo.

Una comunicazione efficace è essenziale per il presente sistema di gestione, le modifiche del sistema di gestione integrato vengono comunicati alle parti interessate:

- Interne: divulgazione attraverso comunicazioni esposte in bacheca aziendale
- Esterne: divulgazione attraverso comunicazioni scritte tramite posta elettronica solo nel caso di variazioni significative per la parte interessata.

7.1.5 Informazione sulla sicurezza sul lavoro

L'informazione è fornita a tutti i lavoratori dell'azienda sia in occasione dell'assunzione, sia in occasione di ogni variazione di mansione o delle condizioni di esposizione a rischio.

Gli argomenti della informazione sono definiti nel programma proposto dal RSPP e approvato dall'Alta Direzione, anche in base alle risultanze della valutazione dei rischi e riguardano almeno:

- i rischi per la sicurezza e la salute connessi all'attività dell'impresa in generale;
- le misure e le attività di protezione e prevenzione adottate;
- i rischi specifici a cui ciascuno è esposto in relazione all'attività svolta, le normative di sicurezza e le disposizioni aziendali in materia;
- i pericoli connessi all'uso delle sostanze e dei preparati pericolosi, sulla base delle schede dei dati di sicurezza previste dalla normativa vigente e dalle norme di buona tecnica;
- le procedure che riguardano il pronto soccorso, la lotta antincendio, l'evacuazione dei lavoratori;
- i nominativi del responsabile del servizio di prevenzione e protezione e del medico competente;
- i nominativi dei lavoratori incaricati di applicare le misure di lotta all'incendio, evacuazione dei lavoratori e pronto soccorso;
- numeri di telefono per le chiamate di emergenza.

A ciascun lavoratore è inoltre fornita, per quanto di competenza, informazione specifica su:

- uso delle attrezzature di lavoro;
- uso dei DPI;
- movimentazione manuale dei carichi;
- utilizzo di VDT;
- segnaletica visuale, gestuale, vocale, luminosa e sonora;
- ogni altro fattore di rischio e argomento rilevante ai fini della SSL individuato e definito nel programma di informazione.

Strumenti di supporto al SGI

7.2 INFRASTRUTTURE

La **Tecno Electric Srl** utilizza un ambiente di lavoro confortevole mediante l'uso di un adeguato sistema di riscaldamento per i periodi freddi e di raffreddamento per i periodi caldi. Le postazioni di lavoro sono studiate in modo tale da godere di adeguata illuminazione. I Personal Computer e le sedie sono disposte in modo tale da permettere posture ergonomicamente corrette.

I monitor dei PC sono a bassa emissione di radiazione di scarico secondo lo standard "FDA".

Il lavoro ed ambiente nell'organizzazione è una combinazione di fattori umani e fisici. Questi fattori influenzano la motivazione, la soddisfazione, lo sviluppo e le prestazioni del personale, come pure la qualità dei prodotti e dei servizi. Questi possono influenzare anche il benessere del personale e la sua capacità di contribuire al conseguimento degli obiettivi dell'organizzazione.

A tale scopo sono tenuti sotto controllo i seguenti fattori:

- condizioni di salute e di sicurezza;
- metodi di lavoro;
- condizioni dell'ambiente di lavoro

Per le condizioni di salute, di sicurezza e dell'ambiente di lavoro la **Tecno Electric Srl** ha redatto l'analisi dei rischi ai fini della sicurezza nell'ambiente di lavoro, ex D.Lgs. 81/08, nel quale sono stati considerati i fattori fisici ed umani, aspetti ergonomici ed attrezzature a disposizione del dipendente.

A livello di infrastrutture, l'azienda oltre ad avere dei locali adibiti ad uffici tecnici-amministrativi, dispone di spazi identificati e adeguati per il deposito temporaneo dei materiali e delle apparecchiature.

7.3 RISORSE PER IL MONITORAGGIO E LA MISURAZIONE

La **Tecno Electric Srl** ha individuato le attività di monitoraggio e misurazione associate alla gestione dei processi di realizzazione correlate nonché ai processi finalizzati alla gestione dell'organizzazione della società e definito i dispositivi necessari a dimostrarne la conformità ai requisiti.

La definizione delle specifiche esigenze di misurazione dei servizi realizzati avviene a cura del RSGI, in fase di programmazione e pianificazione della commessa, in funzione dei requisiti specificati e concordati con il Cliente/Committente, e viene documentata attraverso documenti di pianificazione delle fasi di realizzazione e controllo predisposti ed applicabili allo scopo.

Per il dettaglio relativo alla gestione degli strumenti di misura si rimanda alla procedura **PA 07.02 Gestione delle macchine e delle attrezzature**.

7.4 INFORMAZIONI DOCUMENTATE

La documentazione del Sistema di Gestione Integrato della **Tecno Electric Srl** costituisce lo strumento attivo che ne formalizza la struttura. Attraverso la raccolta organizzata ed aggiornata dei documenti che ne regolano la gestione ed il funzionamento è possibile valutare l'andamento del sistema.

La documentazione del Sistema di Gestione Integrato include:

Strumenti di supporto al SGI

Documenti di origine interna:

- Regolamento relativo alla Politica e gli Obiettivi;
- Il Manuale integrato;
- Analisi ambientale;
- DVR;
- Le Procedure richieste dalla Norme per definire le modalità di gestione dei processi del Sistema di Gestione Integrato , nonché tutti gli altri documenti necessari per garantirne la pianificazione, l'operatività e il controllo.

Documenti di origine esterna:

L'azienda gestisce anche i seguenti documenti di origine esterna con le modalità riportate nell'apposita procedura implementata **PA 07.03 Gestione delle informazioni documentate**:

- Documenti contrattuali (lettere d'ordine, capitolati di appalto e tecnici, specifiche tecniche, documenti di progetto, istruzioni operative, ecc.) conservati nella cartella di ciascuna commessa identificata da un numero progressivo interno.
- Documenti contabili provenienti da fornitori (fatture, DDT, autorizzazioni allo smaltimento, ecc.) archiviati dal Resp.le Acquisti e dal Resp.le Contabilità per quanto di competenza;
- Documenti relativi ai prodotti/materiali impiegati nell'esecuzione delle attività: (certificati di conformità, schede di sicurezza, manuali di uso e manutenzione ecc) archiviati dal Resp.le Parco Automezzi ed Attrezzature in appositi raccoglitori;
- Norme, leggi, regolamenti di riferimento aggiornati, diffusi, conservati e registrati in un apposito elenco a cura di RSGI ("Registro delle prescrizioni legislative).

7.4.1 Manuale integrato

Il presente Manuale Integrato è redatto dal Responsabile del Sistema di Gestione Integrato con la collaborazione dei Responsabili delle funzioni aziendali ed approvato dall'Alta Direzione.

Viene diffuso con servizio di aggiornamento o meno in base ai seguenti criteri:

- Ente Certificatore e personale **Tecno Electric Srl**: distribuzione in forma controllata;
- Clienti o altri richiedenti: distribuzione in forma non controllata.

L'aggiornamento del manuale avviene ogniqualvolta si verificano, durante l'anno, modificazioni sostanziali necessarie per lo snellimento delle procedure o integrazione dello stesso manuale.

È il documento di sintesi usato per descrivere, documentare, coordinare ed integrare la struttura organizzativa, le responsabilità e tutte le attività che regolano l'istituzione, il funzionamento e la gestione del Sistema di Gestione. Il presente Manuale integrato include:

- Lo scopo e il campo di applicazione del Sistema di Gestione Integrato;
- L'identificazione sintetica dei processi del Sistema di Gestione Integrato e delle loro interazioni
- La valutazione dei rischi in relazione ai diversi processi.

Strumenti di supporto al SGI

L'organizzazione predispone, tiene sotto controllo ed aggiorna il Manuale integrato nel quale sono precisati il campo di applicazione del SGI, le motivazioni per le eventuali esclusioni dei requisiti della norma, le procedure adottate, la descrizione dei processi e delle loro interazioni.

Al fine dell'implementazione, l'organizzazione ha definito il presente manuale per descrivere i tratti fondamentali del sistema, il manuale richiama al suo interno procedure organizzative che descrivono e regolamentano le attività aziendali per il raggiungimento della qualità.

7.4.2 Creazione e aggiornamento delle informazioni documentate

La **Tecno Electric Srl** ha predisposto una procedura documentata **Gestione delle informazioni documentate** al fine di stabilire modalità e responsabilità per la gestione dei documenti del Sistema di Gestione Integrato, incluse le registrazioni.

La procedura documentata definisce:

- le modalità di redigere, verificare ed approvare i documenti;
- il contenuto e le modalità per l'identificazione di ogni documento del SGI;
- le modalità per revisionare/modificare i documenti;
- le modalità di distribuzione, archiviazione e conservazione della documentazione.

Le informazioni documentate sono identificate attraverso:

- Il titolo
- Un codice di riferimento;
- La data di emissione/aggiornamento;
- I riferimenti alle persone che hanno concorso all'emissione e aggiornamento.

7.4.3 Le procedure aziendali, piani di qualità, istruzioni operative e moduli

Le Procedure descrivono i processi richiesti per attuare il Sistema di Gestione Integrato e comprendono:

- la descrizione dei processi e delle attività necessarie per mettere in atto il sistema.
- la descrizione delle sequenze e della natura interattiva dei processi rilevanti per garantire la conformità dei servizi erogati.

Le Procedure sono diffuse a tutte le persone che prendono parte alle attività indicate e contengono, come parte integrante, i moduli necessari a produrre i documenti utilizzati.

I Piani di Qualità e Controllo sono documenti emessi per ogni commessa. Il PQC specifica in sintesi gli elementi del SGI (responsabilità, sequenza di attività, caratteristiche di prodotto/processo e relativi criteri di accettabilità), le risorse da utilizzare, le procedure aziendali applicabili al caso specifico ed i controlli da effettuare per la commessa.

Le Istruzioni Operative descrivono in maniera dettagliata: le caratteristiche tecniche dei processi (gestionali, produttive, ambientali e relative alla sicurezza), dei prodotti e tutti i dati per la loro corretta realizzazione. Esse costituiscono il riferimento per gli addetti ai lavori, per il RSIG, per i Responsabili di processo, per la Direzione e, in alcuni casi, anche dei fornitori. Sono emesse dal Responsabile di processo o comunque dal RSIG, verificate ed approvate dalla Direzione.

I moduli sono i documenti sui quali si registrano le attività ed i controlli. Le responsabilità di emissione, verifica e approvazione di nuovi moduli sono di pertinenza sempre del RSIG e della

Strumenti di supporto al SGI

Direzione.

Questi documenti devono essere gestiti dalle funzioni responsabili sotto il controllo del RSGI in modo che rimangano leggibili e identificati, siano archiviati per periodi predefiniti in luoghi conosciuti al fine di agevolarne la reperibilità. Ogni singola funzione interessata, al termine della durata della conservazione, provvederà a eliminare/distruggere le registrazioni obsolete. In qualche caso, su richiesta della Direzione o di RSGI, le registrazioni possono essere conservate oltre la durata definita.

Per garantire l'affidabilità della conservazione di tali dati, quotidianamente ed in automatico viene eseguito il back-up dei dati informatici su supporto magnetico che è successivamente archiviato presso la sede aziendale.

7.4.4 Controllo delle informazioni documentate

Le informazioni documentate della qualità sono conservate dalla **Tecno Electric Srl** per dimostrare il conseguimento dei livelli di qualità previsti e l'efficacia del SGI attuato.

I documenti di registrazione della qualità costituiscono un'importante fonte d'informazione per il RSGI nella valutazione dell'andamento della qualità e per la Direzione, allo scopo di poter verificare il livello di conformità delle attività e di attuazione delle politiche.

Tutte le informazioni documentate sono sempre leggibili, facilmente identificabili e rintracciabili.

La procedura di riferimento definisce le modalità per identificare, rintracciare, archiviare e conservare le informazioni documentate della qualità.

7.4.5 Comunicazione

Una comunicazione efficace è essenziale per il presente sistema di gestione e la **Tecno Electric Srl** garantisce che siano presenti meccanismi che la facilitino.

Le modifiche del sistema di gestione vengono comunicati alle parti interessate:

- Interne: divulgazione attraverso comunicazioni esposte in bacheca aziendale
- Esterne: divulgazione attraverso comunicazioni scritte tramite posta elettronica solo nel caso di variazioni significative per la parte interessata.

La gestione della comunicazione è regolamentata dalla procedura **PA 07.04 Gestione della comunicazione**

Qualora le modifiche abbiano impatto sulle risorse interne le stesse verranno formate/addestrate come definito al § 7.1.

La Direzione incentiva tutte le forme di comunicazione e dialogo all'interno dell'azienda (affissioni in bacheca, incontri di sensibilizzazione, ecc.).

Gli strumenti di comunicazione principalmente utilizzati sono e-mail, fax, moduli di comunicazione interna, moduli di comunicazione sinistri. Tutta la corrispondenza cartacea in entrata ed in uscita, compresa la documentazione pervenuta mediante e-mail, viene protocollata e registrata a cura di RSGI (file excel disponibile nella condivisa informatica).

Per quanto riguarda la partecipazione e consultazione dei lavoratori e del RLS, l'azienda si rifà ai dettami del D.Lgs. 81/08 e s.m.i. Tutte le informazioni e la documentazione aziendale inerente la valutazione dei rischi e le misure di prevenzione relative nonché quelle inerenti le sostanze e

Strumenti di supporto al SGI

preparati pericolosi, le macchine, gli impianti e l'organizzazione degli ambienti di lavoro, gli infortuni e malattie professionali sono trasmesse al RLS.

Le modalità di partecipazione del RLS, previste dal D.Lgs. 81/08 e s.m.i., sono suddivise nelle seguenti tre tipologie:

- consultazione
- riunioni periodiche
- informazione.

Il coinvolgimento del personale, tramite l'RLS, è quindi finalizzato all'ottenimento di contributi costruttivi all'applicazione di un'efficace gestione della sicurezza ed al suo miglioramento continuo mediante suggerimenti ed osservazioni. La consultazione, infatti, viene intesa come un'opportunità del Datore di Lavoro, dei Dirigenti e dei preposti di ottenere/ricevere dai lavoratori/RLS dei pareri in merito alle loro decisioni in tema di sicurezza e salute sul lavoro. L'informazione, invece, viene intesa come comunicazione di conoscenze.

L'organizzazione ha provveduto ad informare e formare tutto il personale sull'importanza dei benefici dell'efficienza energetica e sugli impatti, reali e potenziali, che le attività hanno in relazione ai consumi energetici. Gli aspetti e gli impatti ambientali sono comunicati ai clienti solo dopo richiesta e previa autorizzazione da parte della Direzione.

5 MISURAZIONE E MONITORAGGIO DELLE PRESTAZIONI

La **Tecno Electric Srl** ha previsto una procedura **PA 07.05 Misurazione e monitoraggio delle prestazioni** al fine di valutare il tema della sicurezza sul lavoro considerando:

- a) misure sia qualitative sia quantitative, appropriate ai bisogni dell'organizzazione;
- b) il monitoraggio del grado di conseguimento degli obiettivi per la SSSL dell'organizzazione;
- c) il monitoraggio dell'efficacia dei controlli (sia per la salute sia per la sicurezza);
- d) misure proattive delle prestazioni che monitorino la conformità ai programmi per la SSSL, ai controlli e ai criteri operativi;
- e) misure reattive delle prestazioni che monitorino la cattiva salute, gli incidenti (compresi i sinistri, i quasi incidenti, ecc.), e altre evidenze storiche di prestazioni carenti in tema di SSSL;
- f) le registrazioni dei dati e dei risultati del monitoraggio e della misurazione sufficienti per facilitare la successiva analisi di azioni correttive e preventive

SEZIONE 8

ATTIVITA' OPERATIVE

B	Aggiornamento Standard Iso 45001			24/02/2022
A	Emissione			09/10/2017
Rev.	Descrizione	Redazione/Verifica	Approvazione	Data

Attività operative

INDICE

SEZIONE 8 – ATTIVITÀ OPERATIVE

- 8.1 PIANIFICAZIONE E CONTROLLO OPERATIVO**
 - 8.1.1 *Controllo operativo della Sicurezza***
- 8.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE**
 - 8.2.1 *Determinazione dei requisiti relativi al prodotto***
 - 8.2.2 *Riesame dei requisiti relativi al prodotto***
 - 8.2.3 *Comunicazioni con il Cliente***
- 8.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO**
- 8.4 CONTROLLO DEI PROCESSI E SERVIZI FORNITI DALL'ESTERNO**
 - 8.4.1 *Approvvigionamento***
 - 8.4.2 *Estensione del controllo***
- 8.5 CONTROLLO DELLA PRODUZIONE**
 - 8.5.1 *Tenuta sotto controllo delle attività di produzione***
 - 8.5.2 *Identificazione e rintracciabilità***
 - 8.5.3 *Proprietà del cliente***
 - 8.5.4 *Controllo delle modifiche***
 - 8.5.5 *Rilascio dei prodotti***
- 8.6 CONTROLLO DEGLI OUTPUT NON CONFORMI**
- 8.7 GESTIONE DELLE EMERGENZE**
- 8.8 GESTIONE DEI RIFIUTI**

PROCEDURE APPLICABILI

PA 08.01 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione

PA 08.02 Approvvigionamento

PA 08.03 Controllo operativo

PA 08.04 Preparazione e risposta alle emergenze

PA 08.05 Gestione degli infortuni, degli incidenti e dei comportamenti pericolosi

PA 08.06 Gestione rifiuti

Attività operative

8.1 PIANIFICAZIONE E CONTROLLO OPERATIVO

Per la pianificazione del Sistema di Gestione Integrato la **Tecno Electric Srl** ha definito i processi correlati alla realizzazione dei prodotti da parte dell'organizzazione e predisposto la documentazione necessaria ad assicurarne l'attuazione, il monitoraggio e la registrazione nel rispetto della Politica Integrata.

La definizione di tali processi e delle relative caratteristiche e modalità esecutive si è basata su un'attenta analisi dei requisiti associati ai prodotti da realizzare, sulla valutazione della potenzialità ed adeguatezza delle risorse disponibili e sulla coerenza degli stessi con i requisiti e gli obiettivi stabiliti per gli altri processi del Sistema di Gestione.

La **Tecno Electric Srl** pianifica i processi relativi al servizio di:

- Produzione di nuclei per trasformatori elettrici

Per maggiori dettagli di rimanda alla **PA 08.01 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione**

8.1.1 Controllo operativo della Sicurezza

La **Tecno Electric Srl** ha identificato una serie di pericoli legati a attività, prodotti, attrezzature, impianti, ambienti di lavoro, servizi sia acquistati che direttamente utilizzati dalla propria forza lavoro, valutandone i rischi da tenere sotto controllo per assicurare una corretta attivazione del proprio SGS.

Identificati i rischi da gestire mediante il controllo operativo, che sono quelli considerati significativi a seguito della valutazione dei rischi, l'Azienda ha definito quali debbano essere le misure di controllo da implementare e per quali processi/attività.

Il RSGI, in collaborazione con RSPP e con i responsabili di funzione, individua le attività, che presentano aspetti rilevanti ai fini della SSL e predispone specifiche procedure, istruzioni operative per il loro corretto svolgimento.

Sono dunque definiti e attuati strumenti per la gestione e il controllo operativo di:

- attività/lavori a rischio per la SSL;
- utilizzazione delle attrezzature di lavoro;
- gestione e uso dei DPI;
- gestione delle sostanze pericolose;
- gestione della segnaletica di sicurezza;
- sorveglianza sanitaria;
- gestione delle emergenze e gestione degli incidenti;
- selezione e gestione dei dispositivi di protezione individuale;
- appalti imprese esterne;
- acquisti di servizi, materiali, macchinari e impianti;
- assunzione e qualificazione, inserimento, spostamento, cambio di mansioni dei lavoratori;
- sorveglianza sanitaria;
- prevenzione incendi.

Attività operative

Procedure generali definiscono le modalità di gestione dei processi significativi, comuni e trasversali. Procedure generali per la Sicurezza definiscono le modalità di gestione delle attività principali inerenti la salute e sicurezza dei lavoratori. Il ricorso a fornitori di servizi e appaltatori prevede la comunicazione ai medesimi della valutazione dei rischi specifici e delle prescrizioni minime per la sicurezza da rispettare, e Documento Unico di Valutazione dei Rischi. Istruzioni tecniche generali per la sicurezza dettagliano le modalità operative di svolgimento delle attività specifiche di ciascuna Funzione/Area coinvolta con indicazione dei rischi specifici e delle misure di prevenzione e protezione associate, dei DPI e della segnaletica temporanea di sicurezza da utilizzare, nonché le modalità di gestione delle emergenze potenziali correlate.

Per il dettaglio del controllo operativo dell'azienda si rimanda alla procedura **PA 08.03 Controllo operativo**.

8.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

8.2.1 *Determinazione dei requisiti relativi al prodotto*

La **Tecno Electric Srl** opera in modo che, in fase contrattuale, siano determinati:

- I requisiti specificati dal Cliente;
- I requisiti non specificati dal Cliente ma comunque necessari alla definizione della fornitura da realizzare;
- I requisiti cogenti relativi al prodotto;

Ogni altro requisito aggiuntivo stabilito dalla organizzazione stessa.

8.2.2 *Riesame dei requisiti relativi al prodotto*

La **Tecno Electric Srl** al fine di soddisfare pienamente i requisiti del prodotto da offrire ai clienti riesamina:

- i requisiti specificati dal Cliente;
- i requisiti non specificati dal Cliente, ma necessari per l'uso del servizio, se conosciuto;
- le disposizioni legislative e regolamentari applicabili;
- il contenuto delle modifiche dei contratti e ordini.

Le registrazioni dei risultati dei riesami e delle conseguenti azioni sono conservate dalla **Tecno Electric Srl** secondo le modalità definite nella procedura **PA 07.03 Gestione delle informazioni documentate**.

In caso il cliente non fornisca adeguate indicazioni documentate, i requisiti del prodotti del cliente verranno confermate dall'Azienda prima della loro accettazione. Eventuali modifiche ai requisiti espressi in fase contrattuale vengono sempre formalizzate e rese note a tutti i partecipanti alla realizzazione del prodotto

	MANUALE INTEGRATO RIF. UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015 - ISO 45001:2018	SEZ 8 Rev B
Attività operative		

8.2.3 Comunicazioni con il Cliente

In tutte le fasi della trattativa per la realizzazione del prodotto l'azienda attua efficaci modalità per comunicare col cliente in merito a:

- Informazioni relative ai servizi/ prodotti realizzati;
- I quesiti, la gestione dei contratti/ordini e relative modifiche;
- Gestione delle richieste, ordini, contratti e relativa gestione delle modifiche;
- Ottenimento di informazioni di ritorno relativi ai prodotti e servizi (feedback) compresi i reclami e le segnalazioni di disservizio;
- Gestione e tenuta sotto controllo della proprietà del cliente anche in relazione a quanto stabilito in materia di protezione dei dati personali dal nuovo Regolamento della Privacy 2016/679;
- Definizione di requisiti specifici per azioni di emergenza, quando necessarie.

8.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

8.3.1 Input della progettazione e dello sviluppo

La **Tecno Electric Srl**, a fronte dell'acquisizione dell'ordine/contratto di fornitura, effettua l'analisi delle richieste del cliente, dei requisiti specificati e di quelli non espressamente richiesti ma comunque attesi. L'Azienda definisce gli elementi in ingresso della progettazione che conterranno informazioni relative ad :

- Requisiti funzionali e prestazionali;
- Requisiti cogenti applicabili;
- Le informazioni derivanti da precedenti progettazioni similari;
- Altri requisiti essenziali per la progettazione e sviluppo.
- Specifiche del cliente

In fase di progettazione, in conformità alla UNI EN ISO 14001:2015, la Tecno Srl, avvalendosi delle risorse aziendali, provvede a verificare ed evidenziare gli aspetti/impatti sulle prestazioni ambientali.

8.3.2 Controllo della Progettazione e Sviluppo

L'organizzazione tiene sotto controllo la Progettazione e lo Sviluppo in modo che:

- I risultati da ottenere attraverso il processo siano chiaramente definiti;
- I riesami della Progettazione e Sviluppo siano pianificati;
- Opportune verifiche siano condotte al fine di assicurare che gli inputs siano stati considerati;

Attività operative

- Opportune validazioni siano condotte al fine di assicurare che il risultato sia conforme con l'applicazione e l'uso del servizio.

In base ai risultati da conseguire, devono essere effettuati riesami, verifiche e validazioni al fine di intraprendere ogni azione necessaria a soddisfare i requisiti di input e assicurare che gli output sia conformi all'utilizzo previsto.

La **Tecno Electric Srl**, esegue il riesame della progettazione per individuare le eventuali problematiche e per definire le conseguenti azioni. In tale fase, inoltre, viene valutata la capacità che hanno i risultati della progettazione di soddisfare ai requisiti richiesti.

8.3.2.1 Riesame della progettazione e sviluppo

In base alla criticità delle fasi della progettazione vengono pianificati dei momenti di riesame a cui partecipano le funzioni interessate al fine di tenere costantemente monitorata la capacità del processo di elaborare dati e documenti che rispondano ai dati e requisiti di base, di risolvere eventuali problematiche sorte avviando opportune azioni e di tenere monitorato l'avanzamento del lavoro in relazione alle esigenze operative di commessa.

8.3.2.2 Verifica della progettazione e sviluppo

I dati e i documenti risultanti dal processo di progettazione vengono verificati al fine di valutare se gli stessi soddisfano i dati ed i requisiti di base.

Eventuali errori, incongruenze o incompletezze rilevate vengono risolte prima di loro utilizzo.

8.3.2.3 Validazione della progettazione e sviluppo

La progettazione viene sottoposta a validazione al fine di verificare se quanto progettato è in grado di soddisfare l'utilizzatore per le funzioni previste.

8.3.3 Output della progettazione e dello sviluppo

La **Tecno Electric Srl**, a fronte degli elementi in ingresso definiti, sviluppa e fornisce in forma chiara e verificabile gli elementi in uscita della progettazione che dovranno :

- fornire adeguate informazioni a supporto delle attività di approvvigionamento ed in generale della disponibilità di risorse tecniche;
- contenere o richiamare i criteri di accettazione delle attività eseguite;
- soddisfare i requisiti in ingresso della progettazione;
- precisare le caratteristiche delle soluzioni informatiche realizzate essenziali per una loro sicura ed efficace utilizzazione.

8.3.4 Modifiche alla Progettazione e Sviluppo

La **Tecno Electric Srl** riesamina, tiene sotto controllo ed identifica le modifiche apportate agli Input ed agli outputs della Progettazione e Sviluppo. E' verificato che le stesse non abbiano impatto negativo sulla conformità ai requisiti del Prodotto.

Sono conservate le informazioni documentate relative alle modifiche.

Attività operative

Le modifiche alla progettazione vengono gestite in modo da sviluppare e/o aggiornare/modificare i dati e la documentazione relativa ed effettuare i previsti controlli in termini di riesame, verifica e validazione, al fine di risolvere eventuali problemi sotto il profilo tecnico, qualitativo e temporale. Le modifiche tengono conto di quanto già realizzato.

8.3 CONTROLLO DEI PROCESSI E SERVIZI FORNITI DALL'ESTERNO

La **Tecno Electric Srl**, per assicurare che i processi e i servizi forniti dall'esterno siano conformi, determina specifici controlli sui processi nel caso in cui:

- Prodotti e servizi di fornitori esterni sono destinati ad essere incorporati nei servizi forniti dall'organizzazione stessa;
- Prodotti e servizi di fornitori esterni siano direttamente forniti ai clienti per conto dell'organizzazione;
- L'organizzazione ha determinato ed applicato criteri specifici per la valutazione ed il monitoraggio delle prestazioni così come per la valutazione periodica dei fornitori, in base della loro capacità di fornire processi e servizi conformi ai requisiti.

L'organizzazione utilizza e conserva adeguate informazioni documentate riguardo queste specifiche attività ed ogni necessaria azione che scaturisce dalle valutazioni.

8.4.1 Processo di approvvigionamento

La **Tecno Electric Srl** opera in maniera tale che quanto approvvigionato sia conforme ai requisiti per esso espressi.

Prima del loro inserimento nell'albo dei fornitori, gli stessi vengono qualificati attraverso una verifica della loro capacità di fornire prestazioni / servizi conformi ai requisiti specificati: il mantenimento della qualifica passa attraverso la verifica periodica del mantenimento di tali capacità nel tempo.

Le modalità di acquisizione variano in funzione della tipologia di attività e della relativa criticità sul servizio erogato dalla **Tecno Electric Srl** e prevedono essenzialmente contratti di fornitura, lettere di incarico ed ordini di acquisto.

I controlli in accettazione riguardano la verifica di conformità e congruenza tra la il servizio/bene ricevuto e la corrispondente documentazione tecnica di accompagnamento.

La gestione dei fornitori è regolamentata con la procedura **PA 08.02 Approvvigionamento**

8.4.2 Estensione del controllo

La **Tecno Electric Srl** assicura che i processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno o ceduti in outsourcing non influenzano negativamente la capacità dell'organizzazione di rilasciare con regolarità, ai propri clienti, prodotti e servizi conformi.

L'organizzazione:

- a. assicurare che i processi forniti dall'esterno rimangano sotto il controllo del proprio sistema di gestione integrato;
- b. ha definito sia i controlli che essa intende applicare al fornitore esterno, sia quelli che intende applicare agli output risultanti.

Attività operative

L'Organizzazione, inoltre, ha valutato l'impatto potenziale dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno sulla capacità di soddisfare con regolarità i requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili nonché l'efficacia dei controlli attuati dal fornitore esterno.

8.4.3 Gestione magazzino e deposito

L'azienda si trova ad utilizzare in alcuni casi prodotti di proprietà del cliente, questi, come quelli acquistati direttamente dall'impresa, sono verificati in ingresso, identificati, registrati, immagazzinati e, nel caso di non conformità sarà data immediata comunicazione al cliente e si avvierà l'iter di gestione e di risoluzione del problema.

L'azienda dispone di aree per

- Deposito per ricovero di attrezzature e mezzi;
- Deposito rifiuti per raccolta differenziata;
- Deposito ed aree per l'immagazzinamento dei materiali compresi quelli di proprietà del cliente.

I controlli in accettazione possono riguardare: la corrispondenza tra ordine, bolla e materiale; lo stato di conservazione ed altro; in particolare, devono riguardare quelle attività e quei parametri che hanno diretta influenza sulla qualità dei prodotti/servizi erogati.

8.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO

8.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione

Il processo di realizzazione del prodotto è svolto in condizioni controllate, sotto la responsabilità della direzione della **Tecno Electric Srl** e del RSGI, in quanto vengono messe a disposizione, tramite il sistema di gestione per la qualità, le informazioni presenti nel Manuale e nelle Procedure correlate. L'Azienda svolge in condizioni controllate la pianificazione e la programmazione del attività produttive .

Tali condizioni includono:

- la programmazione temporale delle attività ed il coordinamento delle risorse impiegate;
- la disponibilità di informazioni che descrivono le caratteristiche del prodotto richiesto;
- l'impiego delle apparecchiature idonee;
- l'attuazione di attività di controllo, monitoraggio e misurazione;
- l'attuazione di attività per il rilascio e la consegna del prodotto.

Il controllo del processo prevede che prima che inizino le attività di fornitura siano svolte in generale le seguenti attività:

- definizione sufficientemente dettagliata dei requisiti del prodotto;
- definizione dettagliata delle attività elementari del processo di progettazione, sviluppo e realizzazione delle soluzioni informatiche;
- definizione delle risorse e delle specifiche di riferimento;
- verifica dell'adeguatezza del processo a soddisfare i requisiti previsti per il prodotto finale (costi, prestazioni e tempi);
- definizione d'appropriati parametri di controllo del prodotto.

In particolare sono eseguite le seguenti attività:

Attività operative

- pianificazione di tutti i processi che influenzano la qualità del prodotto e gestione controllata della produzione attraverso la programmazione temporale delle attività di fornitura;
- registrazione dei dati significativi inerenti la qualità del prodotto e del processo;
- gestione controllata degli approvvigionamenti mediante la loro programmazione e eventuali richieste d'approvvigionamento;
- definizione dell'organizzazione aziendale e coinvolgimento del personale per la realizzazione della fornitura;
- addestramento specifico del personale coinvolto nelle attività di progettazione e realizzazione;
- monitoraggio dell'adeguatezza dei processi mediante programmazione ed esecuzione di verifiche ispettive.

8.5.2 Identificazione e rintracciabilità

Per "identificazione" si intende la individuazione di un prodotto/servizio, effettuata mediante apposizione di opportuni codici identificativi.

Per "rintracciabilità" si intende la capacità di ricostruire la storia e di seguire l'utilizzo o l'ubicazione di una entità (prodotto/servizio, processo, attività, ecc.) mediante identificazioni documentate.

Nel normale svolgimento della propria attività di realizzazione di nuclei per trasformatori elettrici la **Tecno Electric Srl** definisce e documenta le modalità operative per l'identificazione e la rintracciabilità dei prodotti in relazione ai requisiti specificati.

L'identificazione di un prodotto/servizio e la sua rintracciabilità sono finalizzate:

- Alla possibilità di risalire alle caratteristiche precipe del prodotto/servizio (parti costruttive, processi produttivi adottati);
- Alla possibilità di ricostruire la sua storia tecnico-commerciale (inserimento di un servizio in sistemi più complessi);
- A permettere il "richiamo" di un prodotto (per riscontri nel corso della sua produzione; per modifiche e/o per la eliminazione di difetti riscontrati a posteriori).

I metodi di identificazione applicati consentono di assicurare che ogni materiale o prodotto:

- Possa essere utilizzato correttamente nel ciclo produttivo;
- Sia correlabile ai documenti tecnici applicabili;
- Sia correlato a documenti contrattuali applicabili ed ai documenti certificativi della qualità.

Lo stadio a partire dal quale un prodotto deve risultare "identificato" (ed eventualmente sino al quale la sua identificazione deve essere mantenuta) viene normalmente stabilito o dal Cliente o dal responsabile del prodotto stesso, anche in rapporto alle finalità della identificazione stessa (sicurezza, ambiente, rischi economici, responsabilità penali, ecc.).

L'incorporazione di un prodotto "identificato" in un assieme più ampio anch'esso identificato univocamente, soprattutto se l'incorporazione avviene in forma irreversibile, permette di "riversare" la sua identificazione in quella dell'assieme, purché venga conservata la correlabilità prodotto-assieme (e cioè venga garantita la rintracciabilità).

La carenza di identificazione di un materiale o di un prodotto, nei casi in cui esso sia un requisito richiesto espressamente, si considera una non conformità e come tale va processata. I documenti di identificazione e rintracciabilità dei prodotti sono conservati come registrazione della qualità.

I requisiti di identificazione dei materiali richiesti ai fornitori sono prescritti sugli ordini di approvvigionamento. In genere l'identificazione dei materiali deve permettere la correlabilità degli

Attività operative

stessi con la certificazione di origine inviata dal fornitore, con la documentazione tecnica applicabile e con l'ordine con il quale è stato acquistato.

8.5.3 Proprietà del cliente

Tecno Electric Srl ha cura delle proprietà del Cliente quando queste sono sotto il suo controllo e vengono da essa stessa utilizzate. Le proprietà del Cliente sono per lo più intellettuali, forniscono informazioni, dati, notizie e disegni tecnici.

Il formato della proprietà del Cliente varia a seconda dei casi e può essere su supporto cartaceo, file o verbale: in ogni caso l'Azienda mantiene registrazioni archiviate nella cartella commessa.

La **Tecno Electric Srl** identifica, verifica, protegge e salvaguarda tali proprietà dal momento che esse vengono messe a disposizione dal Cliente per essere incorporate nelle realizzazioni richieste. Qualora tali proprietà vengano perse, danneggiate o riscontrate inadeguate all'utilizzazione per la quale sono state fornite, l'Azienda provvede a darne comunicazione al Cliente conservandone le registrazioni

8.5.4 Controllo delle modifiche

Le modifiche non pianificate del servizio sono riesaminate e tenute sotto controllo, al fine di assicurare la conformità ai requisiti specificati.

Sono conservate le informazioni documentate relative ai risultati dei riesami delle modifiche, alle persone autorizzate ad approvare le modifiche, alle azioni intraprese.

8.5.5 Rilascio dei prodotti e servizi

L'organizzazione monitora e misura le caratteristiche del prodotto per verificare che i requisiti siano stati soddisfatti, l'evidenza della conformità ai requisiti viene conservata presso gli archivi (cartacei o informatici) dell'azienda.

8.6 CONTROLLO DEGLI OUTPUT NON CONFORMI

La Tecno Electric Srl assicura che il prodotto non conforme ai relativi requisiti sia identificato e tenuto sotto controllo.

Sono state definite le modalità di controllo e le relative responsabilità ed autorità per il trattamento delle non conformità.

Ove applicabile, l'organizzazione tratta il prodotto non conforme mediante uno o più delle seguenti modalità:

- intraprendendo azioni per eliminare le non conformità rilevate;
- autorizzandone l'utilizzazione, il rilascio o l'accettazione sotto concessione da parte di un responsabile di funzione pertinente e, ove applicabile, del cliente;
- intraprendendo azioni per precluderne l'applicazione originariamente previste;
- intraprendendo azioni appropriate agli effetti, o agli effetti potenziali, della non conformità del servizio erogato.

A seguito di correzione della non conformità questa viene sottoposta a nuova verifica per dimostrarne la conformità ai requisiti.

Attività operative

8.7 GESTIONE DELLE EMERGENZE

Sono considerati gli aspetti relativi alle eventuali situazioni di emergenza che si potrebbero verificare, quali:

- emergenze per infortunio;
- emergenze incendio di origine interna o esterna;
- emergenze esterne dovute a fenomeni meteorologici o naturali di particolare gravità.

Al fine di individuare e rispondere a potenziali incidenti e situazioni di emergenza e per poter prevenire e attenuare probabili malattie e infortuni che possono essere a essi associati, l'azienda ha predisposto apposita procedura per la gestione dell'emergenza incendio e appositi Piani di emergenza incendi e piani di evacuazione **PA 08.04 Preparazione e risposta alle emergenze** e **PA 08.05 Gestione degli infortuni, degli incidenti e dei comportamenti pericolosi**.
Provvede, inoltre, al controllo programmato periodico dei dispositivi di emergenza incendi installati. Conseguentemente:

- a) ha definito precise modalità di gestione delle emergenze e di primo soccorso all'interno delle istruzioni tecniche coordinate relative a ciascuna attività valutata a rischio significativo;
- b) provvede alla formazione e all'addestramento del personale aziendale per la gestione di tali emergenze e per gli interventi di primo soccorso, in linea con la normativa vigente e applicabile.

Il sistema di gestione della sicurezza assicura la verifica dei sistemi di emergenza in maniera da garantire il corretto funzionamento nel momento del bisogno. Il RSPP, in collaborazione con i servizi interessati, identifica le cause potenziali di incidenti e le probabili situazioni di emergenza, sulla base della valutazione dei rischi, della disponibilità dei servizi di emergenza aziendali (squadre antincendio, primo soccorso), requisiti legislativi, precedenti esperienze e analisi di incidenti, infortuni e emergenze già verificatesi.

A seguito di tali identificazioni, sono predisposte misure di prevenzione e di controllo documentate all'interno dei Piani di Emergenza e vengono pianificate e effettuate le attività di formazione e addestramento.

8.8 GESTIONE DEI RIFIUTI

Il RSGLI, in collaborazione di tutto il personale, partendo dall'analisi ambientale e, quindi, dall'analisi dei processi, delle attività d'ufficio, di magazzino e di cantiere, individua i rifiuti da gestire definendo:

- modalità di raccolta differenziata e stoccaggio in azienda;
- criteri per l'identificazione e lo smaltimento;
- criteri specifici per la qualifica e valutazione degli smaltitori;
- criteri per la gestione della documentazione prevista dalla legislazione vigente (es.:MUD, registro di carico e scarico, formulario rifiuti, ecc.);
- criteri per la sorveglianza della corretta gestione dei rifiuti.

Attività operative

Quanto sopra è riportato in opportuni documenti di sistema e diffusi attraverso opportune azioni di sensibilizzazione al personale durante gli incontri formativi pianificati annualmente. Per maggiori dettagli si rimanda alla **PA 08.06 Gestione rifiuti**

SEZIONE 9

VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

B	Aggiornamento Standard Iso 45001			24/02/2022
A	Emissione			09/10/2017
Rev.	Descrizione	Redazione/Verifica	Approvazione	Data

Valutazione delle prestazioni

INDICE

SEZIONE 9 – VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 MONITORAGGIO E MISURAZIONI

9.1.1 Programma di gestione della sicurezza

9.2 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

9.3 ANALISI E VALUTAZIONE

9.4 AUDIT INTERNI

9.5 RIESAME DA PARTE DELL'AMMINISTRATORE

9.5.1 Elementi in ingresso per il riesame

9.5.2 Elementi in uscita dal riesame

PROCEDURE APPLICABILI

PA 09.01 Audit Interno

Valutazione delle prestazioni

9.1 MONITORAGGIO E MISURAZIONI

Tecno Electric Srl ha impostato il proprio Sistema di Gestione Integrato in un'ottica di continuo miglioramento, definendone gli obiettivi ed i processi attuativi e focalizzando i propri sforzi verso la soddisfazione del Cliente, la motivazione del personale e l'adempimento della Politica Integrata. Di conseguenza sono stati pianificati e attuati opportuni processi di monitoraggio, misurazione, analisi e miglioramento finalizzati a dimostrarne la conformità, evidenziarne l'efficacia e determinarne il continuo miglioramento.

Gli strumenti utilizzati sono:

- predisposizione di un sistema di indicatori;
- somministrazione di questionari;
- conduzione di verifiche ispettive interne.

Il sistema degli indicatori come i questionari di Customer Satisfaction, rappresentano gli strumenti di misura del Sistema di gestione integrato, e vengono periodicamente riesaminati in sede di Riesame della Direzione per verificarne l'adeguatezza.

9.1.1 *Programma di gestione della sicurezza*

Per il raggiungimento degli obiettivi e/o traguardi prefissati, sono definiti programmi di attuazione, inseriti nel Piano della Sicurezza annuale.

Il documento di partenza, sulla base del quale pianificare il programma per la realizzazione degli obiettivi, è il "Documenti di Valutazione del Rischio", secondo i requisiti dell'art. 28 del D. Lgs. 81/08, contenente la relazione sulla valutazione dei rischi, l'individuazione delle misure di prevenzione e protezione e dei DPI necessari e il relativo programma delle misure di miglioramento ordinate per priorità di rischio, come da apposita procedura.

Altri documenti e informazioni pervengono da:

- i risultati degli audit;
- il grado di raggiungimento degli obiettivi pianificati per il periodo precedente;
- informazioni circa l'adeguatezza del SGS all'attività aziendale;
- gli RLS;
- Analisi ambientale ed energetica;
- le sollecitazioni provenienti dagli addetti interni, dagli organi di controllo, dalle organizzazioni sindacali e da tutte le parti interessate;
- le indicazioni provenienti dal Medico Competente e dalle relazioni sanitarie.

9.1.2 *Soddisfazione del cliente*

Tecno Electric Srl, consapevole dell'importanza della soddisfazione dei Clienti per il consolidamento della propria posizione di mercato e per lo sviluppo e la crescita delle proprie potenzialità ha attivato un processo di rilevazione, raccolta ed analisi dei dati e delle informazioni necessari ad assicurarne il miglioramento.

La misurazione del grado di soddisfazione dei Clienti si basa rispettivamente su una valutazione quantitativa derivante dall'analisi dei dati inerenti le offerte emesse, le commesse acquisite, le segnalazioni e i reclami pertinenti e sulla valutazione qualitativa rilevata attraverso la raccolta ed

Valutazione delle prestazioni

analisi dei dati e delle informazioni in merito alla percezione degli stessi nei confronti delle qualità dei prodotti e delle prestazioni fornite dalla società.

La **Tecno Electric Srl** esegue, infatti, una continua attività di monitoraggio e misurazione del grado di soddisfazione, delle aspettative e delle richieste particolari del Cliente, oltre che della qualità percepita delle realizzazioni prodotte, attraverso indagini e verifiche relative alla soddisfazione dei propri Clienti.

A tal fine utilizza come strumento di misura il "Questionario di soddisfazione del cliente": L'Azienda ne cura periodicamente la distribuzione a tutti i Clienti provvedendo alla raccolta di quelli compilati. Questo documento è tenuto in ampia considerazione dalla Tecno Electric Srl in quanto permette di capire per ogni Cliente quali è il suo grado di soddisfazione e quali potrebbero essere le opportunità di miglioramento.

I questionari compilati e trasmessi dal Cliente sono analizzati dal RSGI e trasformati in statistiche che saranno oggetto di discussione e valutazione in sede di Riesame del Sistema Qualità e la Sicurezza e dalle quali potranno scaturire opportune Azioni correttive.

Per Clienti che manifestino particolari esigenze o segnalino un grado di soddisfazione non ritenuto sufficiente sono proposti, nel minor tempo possibile, degli incontri tra il RSGI e la Direzione per meglio approfondire e valutare le loro rimostranze.

Al termine di ogni incontro sarà stilata una relazione presentata alla Direzione che sarà oggetto di discussione e valutazione.

9.2 AUDIT INTERNO

La **Tecno Electric Srl** esegue periodicamente verifiche ispettive Interne (Audit) per stabilire se le attività del Sistema di Gestione Integrato ed i relativi risultati soddisfano le disposizioni pianificate, i requisiti della norma di riferimento ed i requisiti interni definiti e valutare se il Sistema è stato efficacemente attuato e mantenuto aggiornato.

Gli audit sono organizzati sulla base di programmi di controllo annuali che consentono il monitoraggio operativo di tutti i processi e le aree, tenendo inoltre conto dell'importanza di ogni attività.

L'attività di verifica ispettiva, in quanto parte integrante del Sistema di Gestione Integrato, è regolata e documentata dalla apposita procedura.

Ciascun intervento viene effettuato con l'ausilio di opportune check-list di riscontro, abbinata alla verifica contestuale delle indicazioni scaturite da ispezioni precedenti con la presenza del Responsabile della funzione oggetto di verifica.

I temi affrontati contemplano la verifica all'interno della **Tecno Electric Srl** dei livelli di aggiornamento e comprensione della documentazione, passando quindi al controllo di come vengono svolte le attività di pertinenza (con il supporto e l'uso corretto della modulistica accessoria), fino a toccare argomenti più complessi quali i problemi di comunicazione e di interfaccia tra le Funzioni Aziendali e la validità e applicabilità dello stesso Sistema sia nel suo insieme.

E' stabilito un programma di Audits che specifica la frequenza degli Audit Interni, i metodi di conduzione, le responsabilità associate, le modalità di report. Il programma considera gli obiettivi, l'importanza dei processi, le informazioni di ritorno dal Cliente, i cambiamenti che possono avere impatto sull'organizzazione, i risultati degli audit precedenti.

Valutazione delle prestazioni

L'Azienda realizza audit interni al fine di acquisire informazioni che determinino quanto il proprio Sistema Integrato:

- sia conforme alle proprie specifiche;
- sia conforme alle norme di riferimento;
- sia effettivamente implementato e mantenuto attivo.

E' compito del RSGI avvisare le persone interessate circa la data e l'oggetto della verifica. Le verifiche ispettive sono condotte da personale qualificato interno o esterno all'organizzazione e indipendente rispetto a ciò che verifica.

Le Verifiche Ispettive sono condotte dal responsabile secondo il seguente iter:

- Riunione iniziale;
- Verifica ai processi;
- Verbalizzazione e presentazione dell'esito della verifica.

I risultati ottenuti vengono immediatamente discussi con il Responsabile della Funzione Aziendale ispezionata nel caso si rilevino situazioni di non conformità, ciò consente di concordare ed attuare tempestivamente le necessarie azioni correttive, stabilendo contestualmente un tempo limite per la loro attuazione e nuova verifica per constatarne l'efficacia.

La risoluzione delle Non conformità evidenziate l'attuazione della Azioni Correttive sono a carico del Responsabile dell'Area oggetto di verifica.

9.2.1 Analisi e valutazione

Per i diversi processi definiti in ambito al Sistema di Gestione Integrato della Società sono stati individuati i dati utili per dimostrarne l'adeguatezza e l'efficacia e per valutarne e determinarne le opportunità di miglioramento.

I risultati della analisi e delle valutazioni sono utilizzati per:

- prendere consapevolezza della soddisfazione del cliente, ed incrementarla.
- dimostrare l'efficacia del Sistema Integrato
- dimostrare che quanto pianificato è stato effettivamente realizzato
- prendere consapevolezza delle prestazioni dei processi
- prendere consapevolezza delle prestazioni dei Fornitori
- individuare necessità di miglioramenti

9.3 RIESAME DELLA DIREZIONE

Il riesame da parte della Direzione si prefigge di sottoporre a valutazione le risultanze e le proposte ed opportunità di miglioramento del Sistema di Gestione, nonché di identificare ed analizzare le esigenze di modifica e pianificarne l'attuazione anche attraverso l'aggiornamento della Politica e degli Obiettivi.

La conduzione del Riesame del Sistema di Gestione Integrato avviene secondo le prescrizioni e le modalità previste nel presente manuale e le risultanze vengono documentate in apposito verbale, redatto e firmato dall'Amministratore.

Valutazione delle prestazioni

Al termine del riesame, la Direzione redige una relazione finale (verbale di riesame) riportante le decisioni e le valutazioni emerse con particolare riferimento ad eventuali azioni di miglioramento dell'efficacia del sistema di gestione integrato e dei suoi processi, eventuali investimenti, eventuale revisione degli indicatori di processo definiti in precedenza

Verranno, inoltre, emessi e/o riemessi in sede di riesame:

- Obiettivi ed indicatori sia in ambito dell'ambiente e sicurezza che in ambito della qualità per il periodo successivo alla data di esecuzione del Riesame
- Programma annuale delle verifiche ispettive interne
- Piano annuale di formazione ed informazione del personale
- Quadro dei controlli

9.3.1 Elementi in ingresso per il riesame

Tecno Electric Srl al fine di pianificare la conduzione del riesame e favorire una facile e corretta interpretazione e valutazione delle prestazioni del Sistema di Gestione, predispone, preventivamente alla riunione pianificata allo scopo, un rapporto riepilogativo inerente il periodo in esame nel quale raccoglie i documenti, i dati e le informazioni correlate all'attuazione dei diversi processi interni e di quelli all'interfaccia con il Cliente.

Nel corso del riesame, anche in relazione al rapporto presentato dal RSGI, sono pertanto oggetto di valutazione i seguenti elementi:

- Avanzamento delle azioni dei riesami precedenti;
- Cambiamenti interni o esterni di rilievo per il sistema di gestione per la qualità;
- Performance ed efficacia del sistema di gestione;
- Efficacia delle azioni intraprese a fronte di rischi e opportunità;
- DVR;
- Analisi dei rischi;
- Risultati Audit (interni & esterni)
- Non Conformità
- Azioni Correttive e Preventive
- Obiettivi aziendali
- Reclami e segnalazioni dai Clienti
- Analisi della soddisfazione dei clienti
- Aspetti ed impatti ambientali
- Aspetti ed impatti legati alla sicurezza
- Monitoraggio incidenti e infortuni
- Aspetti legislativi e normativi
- Andamento forniture e fornitori
- Comunicazioni interne ed esterne
- Analisi del fabbisogno formativo
- Ecc.

Vengono inoltre esaminate le proposte avanzate dal RSGI e le raccomandazioni per il miglioramento.

	MANUALE INTEGRATO RIF. UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015 - ISO 45001:2018	SEZ 9 Rev B
Valutazione delle prestazioni		

9.3.2 Elementi in uscita dal riesame

Dall'esecuzione del riesame scaturiscono le decisioni dell'organizzazione e le azioni in merito:

- al miglioramento dell'efficacia del Sistema di Gestione Integrato e dei suoi processi;
- al miglioramento dei prodotti e delle prestazioni erogate dalla società;
- all'adeguamento o all'eventuale acquisizione delle risorse
- Obiettivi e Traguardi
- Programmi di miglioramento
- Azioni Preventive e/o Correttive
- Modifiche al Sistema
- Scelte e decisioni strategiche aziendali
- Nuovi indicatori
- Piano di formazione
- Adeguamenti legislativi
- Richiesta di autorizzazioni e/o di permessi
- Aggiornamento valutazioni fornitori
- Comunicazioni da eseguire all'interno ed all'esterno

Nel caso che dai risultati del riesame scaturiscano delle necessità di aggiornamento o modifica del Sistema di Gestione, l'organizzazione provvede a definire e/o approvare le modalità di intervento ed incarica il RSGI di pianificare ed attuare le modifiche ai documenti di competenza che costituiscono e definiscono il Sistema stesso.

SEZIONE 10 MIGLIORAMENTO

B	Aggiornamento Standard Iso 45001			24/02/2022
A	Emissione			09/10/2017
Rev.	Descrizione	Redazione/Verifica	Approvazione	Data

Miglioramento

INDICE

SEZIONE 9 – VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

INDICE

SEZIONE 10 - MIGLIORAMENTO

10.1 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI/SERVIZI NON CONFORMI

10.2 NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE

10.3 MIGLIORAMENTO CONTINUO

PROCEDURE APPLICABILI

PA 10.01 Trattamento del prodotto/servizio non conforme

PA 10.02 Miglioramento

10.1 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI /SERVIZI NON CONFORMI

La **Tecno Electric Srl**, a fronte di una non conformità assicura gli idonei controlli e ne definisce l'opportuno trattamento.

La responsabilità della gestione delle non conformità è del RSGI con la collaborazione di tutte la Funzioni Aziendali interessate.

Quanto descritto viene applicato ad ogni non conformità che possa riguardare:

- Le forniture;
- Non rispetto dei requisiti contrattuali;
- I reclami dei Clienti;
- Controllo del processo.

10.1 Analisi dei dati

Il ricorso a tecniche di controllo statistico consente alla **Tecno Electric Srl**, di verificare il mantenimento del livello qualitativo del prodotto offerto, dando nel contempo i necessari spunti per il loro miglioramento continuo.

Ciò consente inoltre di evidenziare con tempestività eventuali tendenze sfavorevoli e quindi, qualora ne emerga la necessità, è possibile procedere in tempo utile ad appropriate azioni correttive e preventive.

In funzione di ciò, l'Azienda applica opportune tecniche statistiche al fine di monitorare:

- L'efficacia e l'andamento dei processi;
- La conformità delle prestazioni ai requisiti del servizio.

Semestralmente il RSGI elabora delle statistiche che sono oggetto di analisi e valutazione da parte della Direzione Generale e del Rappresentante della Direzione e dall'esame delle quali possono essere intraprese le opportune azioni correttive/preventive.

10.2 NON CONFORMITA' E AZIONI CORRETTIVE

Tecno Electric Srl determina le opportunità di miglioramento e attua azioni al fine di soddisfare i requisiti del cliente e accrescerne la sua soddisfazione attraverso:

- miglioramento dei prodotti e dei servizi;
- correzione, prevenzione, riduzione degli effetti indesiderati;
- miglioramento delle prestazioni e dell'efficacia del sistema di gestione della qualità.

L'organizzazione intraprende azioni per eliminare le cause delle non conformità al fine di prevenirne la ripetizione. Le azioni correttive sono appropriate agli effetti delle non conformità riscontrate.

Sono definiti i requisiti per:

- individuare le cause delle non conformità;
- valutare l'esigenza di azioni per assicurare che le non conformità non si ripetano;
- determinare ed effettuare le azioni necessarie;
- registrare i risultati degli azioni effettuate;
- esaminare l'efficacia delle azioni correttive effettuate;
- aggiornare se necessario i rischi e le opportunità determinate in pianificazione;

Miglioramento

- modificare ove necessario il sistema di gestione integrato

é opportuno precisare che per azione correttiva si intende una azione per eliminare la causa di una non conformità rilevata, o di altre situazioni indesiderabili rilevate.

Le cause delle non conformità sono in genere riconducibili all'insufficienza o carenza procedurale, organizzativa o di interfaccia.

Quando una non conformità determina la necessità di una azione correttiva, questa viene tempestivamente intrapresa allo scopo di eliminare la causa che l' ha generata.

Per ogni Azione Correttiva intrapresa l'Azienda ne valuta ad intervallo di tempo prefissato l'efficacia.

10.3 MIGLIORAMENTO

Tecno Electric Srl ha impostato la propria organizzazione, la realizzazione e lo sviluppo dei propri processi sulla base di una Politica Integrata improntata verso la soddisfazione del Cliente ed il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e dell'efficacia del proprio Sistema di Gestione.

Tutti processi descritti dal sistema integrato vengono gestiti in ottica di miglioramento continuativo.

La direzione ha individuato nella gestione dei seguenti strumenti le opportunità di miglioramento effettivo del sistema integrato:

- riesame della direzione;
- analisi dei risultati delle verifiche ispettive interne;
- analisi dei rischi ed opportunità per l'organizzazione
- misurazioni dei processi/servizi e della soddisfazione dei clienti;
- rispetto della politica della qualità e sicurezza e degli obiettivi della qualità determinati;
- miglioramento continuo dei rapporti con il territorio, anche al fine del rispetto continuo e sempre più preciso degli indici regionali di "relazione con il territorio".

La direzione definisce le azioni di miglioramento registrandole nel verbale del riesame decidendo eventualmente le azioni preventive, i nuovi obiettivi e i piani di miglioramento.

La **Tecno Electric Srl** vuole migliorare nel tempo l'efficacia del Sistema di Gestione Integrato.

A tal fine, come mezzo per il conseguimento del miglioramento continuo, utilizza:

- La Politica Integrata;
- Gli obiettivi;
- Le verifiche ispettive interne;
- L'analisi dei dati;
- Le Azioni Correttive e preventive;
- Il Riesame della Direzione.