

MAR.ECO S.R.L.

SEDE LEGALE: VIA TELLI, 8 – 62014 PETRIOLO (MC)

SEDE OPERATIVA: PIANE DI POTENZA 3/D - MONTECASSIANO (MC)

RIFERIMENTO NORMA : UNI EN ISO 9001:2015

UNI EN ISO 14001:2015

Distribuzione informativa Distribuzione controllata NUM. _____

Emesso da Ass. Qualità / Resp. Ambientale FABRIZIO BELELLI _____ 06 FEBBRAIO 2018	Controllato/Approvato da Direzione MAGALIJ REPUPILLI _____ 06 FEBBRAIO 2018
---	---

			-	-
0	06/02/2018	Nuova edizione - Prima emissione	-	-
Rev.	Data	Modifiche	Sez.	Pagg.

MANUALE DEL SISTEMA INTEGRATO QUALITA' - AMBIENTE

MAR.ECO S.R.L.

NUOVA ED. HLS - Rev. 0

Pag.2 /46

INDICE

Copertina	===	Rev. 0	06/02/2018
Sez. A	Campo di Applicazione	Rev. 0	06/02/2018
Sez. B	Note sul Sistema di Gestione Integrato	Rev. 0	06/02/2018

SEZIONE A: CAMPO DI APPLICAZIONE

Obiettivo di tale Sistema integrato è quello di dimostrare, attraverso l'appropriata gestione dei propri processi aziendali svolti dal personale nel rispetto delle norme cogenti in materia di Qualità e Ambientale soddisfacendo anche i requisiti della normativa vigente, la capacità di fornire con regolarità servizi che soddisfino i requisiti richiesti dal proprio "sistema clienti" e quelli cogenti applicabili, nonché di accrescere, attraverso l'efficace implementazione del sistema stesso, la soddisfazione del "sistema clienti".

Il presente manuale costruito sullo schema della ISO 31000 tratta le seguenti fasi:

- Definizione del Contesto
- Identificazione degli Stakeholder e definizione delle loro aspettative ed esigenze
- Definizione dell'oggetto di certificazione
- Definizione del Campo di Applicazione
- Definizione della Mappa Processi
- Individuazione obiettivi e correlazione con i rischi.

Il presente documento contiene, pertanto:

- la definizione del CAMPO DI APPLICAZIONE;
- la descrizione della sequenza e delle interazioni fra i processi del Sistema di Gestione;
- una sintetica descrizione dell'organizzazione aziendale;
- i riferimenti alle procedure documentate predisposte per il Sistema di Gestione;
- una breve descrizione delle modalità adottate in azienda per assicurare la conformità ai requisiti delle norme di riferimento.

1.2 TERMINOLOGIA, SIGLE ED ABBREVIAZIONI

1.2.1 Terminologia

La terminologia adottata nel presente Manuale Integrato e nei documenti del Sistema di Gestione Integrato si riferisce a quella utilizzata nelle norme di riferimento alle quali sono state aggiunte altre definizioni ritenute pertinenti al Sistema di Gestione e che sono di uso quotidiano in Azienda.

- A. Qualità: grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti
- B. Requisito: esigenza o aspettativa che può essere espressa, implicita (spesso) o cogente
- C. Processo: insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita
- D. Conformità: soddisfacimento di un requisito
- E. Azione correttiva: azione per eliminare la causa di una non conformità rilevata o di altre situazioni indesiderabili rilevate
- F. Audit: processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenze dell'audit e valutarle con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri dell'audit sono stati soddisfatti
- G. Outsourcing: processi affidati all'esterno, tipicamente rappresentati da attività lavorative svolte da terzisti su mandato dell'azienda
- H. Addestramento: Momento istruttivo su attività pratiche (utilizzo software, programmi, strumentazione, ecc.) per acquisire la necessaria esperienza ed abilità nell'attuarle.
- I. Formazione: Momento istruttivo su concetti teorici (norme, leggi, regolamenti, ecc.) per acquisire la necessaria conoscenza su argomenti attinenti la propria professionalità.

- J. Aggiornamento: Momento istruttivo per adeguare la conoscenza di un determinato argomento alle innovazioni o sviluppi che esso ha avuto nel tempo
- K. Processi Primari: Processi finalizzati al raggiungimento della missione fondamentale della organizzazione e alla soddisfazione dei bisogni che hanno spinto alla realizzazione di questo processo
- L. Processi di supporto: Processi che offrono servizi a strutture e ruoli interni, allo scopo di acquisire, gestire e sviluppare le risorse necessarie ai processi primari
- M. Processi di direzione e controllo: Processi finalizzati alla definizione delle strategie di coordinamento, controllo e supervisione degli altri processi
- N. Processi legalmente imposti: Processi finalizzati al rispetto della normativa cogente applicabile

1.2.2 Elenco sigle ed abbreviazioni

Sistema di Gestione Integrato SGI

Responsabile Sistema Gestione Integrato RSGI (Qualità e Ambientale)

Non conformità NC

Datore di Lavoro D.d.L.

2. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

La MAR.ECO è stata costituita, come società a responsabilità limitata, il 12 Novembre 2014, ed è in operatività da aprile 2016.

L'azienda è iscritta alla Camera di Commercio Industria Artigianato ed Agricoltura di Macerata (REA MC-188460): ha la propria sede legale in Petriolo (MC), in via Telli 8 mentre la sede operativa è ubicata in Montecassiano (MC) in via Piane di Potenza 3/D.

Tale sede operativa risulta essere anche quella della ditta Giustozzi Ambiente, azienda con la quale la MAR.ECO ha stipulato (11.11.2014) un contratto di servizi aziendali che vede la Giustozzi Ambiente impegnarsi a fornire alla MAR.ECO i servizi continuativi di mezzi e risorse tecniche, aziendali ed amministrative per effettuare la propria attività in cui sono comprese tutte le attività dipendenti, strumentali affini e/o connesse nel rispetto delle leggi vigenti in materia. Si rimanda alla lettura dell'oggetto sociale per il dettaglio di quanto svolto.

Successivamente, dal 1° Giugno del 2017, l'impegno della MAR.ECO nell'espletamento dei servizi legati alle tematiche ambientali si è consolidato, implementando l'esecuzione, dell'organizzazione e l'esercizio di trasporti e spedizioni terrestri, marittimi, fluviali, lacunari ed aerei, sia nazionali che intercontinentali di merci nonché di rifiuti appartenenti a tutte le fasi fisiche ovvero da rifiuti liquidi a rifiuti solidi, urbani, speciali pericolosi e tossico nocivi nonché rifiuti sanitari ed animali, tanto in proprio quanto per conti terzi che ha svolto fino a quella data, con la gestione dell'impianto di gestione rifiuti speciali volturando l'Autorizzazione Integrata Ambientale n. 60/VAA_08 del 26.05.2010 (e ss.mm.ii.) rilasciata dalla Regione Marche.

A tutti gli effetti quindi, l'attività della MAR.ECO nella gestione dei rifiuti speciali si configura come continuativa di quella della Giustozzi Ambiente, svolta appunto fino al 31 Maggio 2017, presso la sede operativa di Montecassiano (MC) in via Piane di Potenza 3/D.

Per cui l'attività della MAR.ECO che sostanzialmente riguardava esclusivamente il trasporto rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi si estende alla conduzione delle attività di gestione dell'impianto e di altri servizi per l'ambiente che verranno di seguito descritti.

Tale relazione integra quindi quella emessa dalla MAR.ECO del 21.09.2016 con gli elementi specifici di quella della Giustozzi Ambiente la cui ultima emissione risale al 04.08.2016.

3. CONTESTO E STAKEHOLDER

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

L'organizzazione, in fase di riesame della direzione, individua e analizza le informazioni che riguardano tali fattori (che possono essere positivi e negativi) al fine di intraprendere opportune azioni per una corretta gestione degli stessi.

Dato l'effetto che tali fattori possono avere sulla capacità dell'organizzazione di fornire con regolarità prodotti e servizi che soddisfano le esigenze del cliente, l'organizzazione determina:

- le parti interessate rilevanti per il sistema di gestione integrato (clienti, dipendenti e collaboratori, banche, fornitori, etc.)
- i requisiti di tali parti interessate che sono rilevanti per il sistema di gestione integrato. La gestione di tali requisiti avviene tramite le procedure predisposte per la gestione del sistema integrato

L'organizzazione effettua il monitoraggio ed il riesame di tali requisiti in occasione del Riesame di Direzione.

L'organizzazione s'impegna ad attuare, mantenere e migliorare in modo continuo il proprio sistema integrato e determina i processi necessari per la corretta gestione del sistema.

3.1 CONTESTO

Per l'analisi del contesto si è fatto ricorso ad una matrice SWOT, tradotta in un file EXCEL. A seguito di un brainstorming si sono valutati i fattori sia del contesto esterno che di quello interno.

Il contesto esterno è l'ambiente esterno nel quale MAR.ECO cerca di conseguire i propri obiettivi.

La comprensione del contesto esterno è importante al fine di assicurare che gli obiettivi e le preoccupazioni dei portatori d'interesse esterni siano considerati nello sviluppo dei criteri di rischio.

Essa si basa sul contesto relativo a tutta MAR.ECO, ma con specifici dettagli riguardanti i requisiti cogenti, le percezioni dei portatori d'interesse e altri aspetti relativi ai rischi propri del campo di applicazione del processo di gestione del rischio.

Il contesto esterno è stato definito considerando:

- l'ambiente sociale e culturale, politico, cogente, finanziario, tecnologico, economico, naturale e competitivo, sia internazionale, nazionale, regionale o locale;
- elementi determinanti e tendenze fondamentali che hanno un impatto sugli obiettivi dell'organizzazione;
- relazioni con i portatori d'interesse esterni, loro percezioni e valori

Il contesto interno è l'ambiente interno nel quale MAR.ECO cerca di conseguire in propri obiettivi.

Il processo di gestione del rischio, deve essere in linea con la cultura, i processi, la struttura e la strategia dell'organizzazione. Il contesto interno è qualsiasi cosa, all'interno della stessa organizzazione, che può influenzare il modo in cui un'organizzazione intende gestire il rischio.

Tale contesto è stato definito per garantire:

- la gestione del rischio avviene nel contesto degli obiettivi dell'organizzazione;
- gli obiettivi ed i criteri di un particolare progetto, processo o attività dovrebbero essere considerati alla luce degli obiettivi dell'organizzazione nel suo complesso;
- alcune organizzazioni non riescono a riconoscere le opportunità per conseguire i propri obiettivi strategici, progettuali o di business, e ciò influenza

continuamente l'impegno, la credibilità, la fiducia ed il valore dell'organizzazione.

Tale contesto è stato definito considerando:

- governance, struttura organizzativa, ruoli e responsabilità;
- politiche, obiettivi, e le strategie in atto per raggiungerli;
- capacità, intesa in termini di risorse e conoscenza (per esempio capitale, tempo, persone, processi, sistemi e tecnologie);
- le relazioni con i portatori d'interesse interni, le loro percezioni ed i loro valori;
- la cultura dell'organizzazione;
- sistemi e flussi informativi, processi decisionali (sia formali sia informali);
- norme, linee guida e modelli adottati dall'organizzazione;
- forma ed estensione delle relazioni contrattuali.

Dalle considerazioni sopra esposte si è riempita la tabella "SWOT" che è parte integrante del Sistema di gestione e che viene riesaminata periodicamente durante il riesame della Direzione, ed eventualmente revisionata, e viene riesaminata ad ogni cambiamento e/o modifica importante del sistema di gestione e/ del contesto e/o degli stakeholder.

3.2 STAKEHOLDER

Per poter ottenere le informazioni utili alle successive attività decisionali, e di valutazione dei rischi, si è provveduto all'identificazione degli stakeholder.

Gli stakeholder sono organizzazioni o individui che hanno uno o più interessi nelle decisioni o nelle attività di un'organizzazione. Siccome tali interessi possono essere influenzati dall'organizzazione, si crea una relazione con essa.

Per identificare gli stakeholder, MAR.ECO si è posta le domande seguenti:

1. Verso chi l'organizzazione ha obblighi legali?

2. Chi potrebbe essere influenzato positivamente o negativamente dalle decisioni o dalle attività dell'organizzazione?
3. Chi potrebbe esprimere preoccupazioni in merito alle decisioni e alle attività dell'organizzazione?
4. Chi è stato coinvolto nel passato quando è stato necessario affrontare preoccupazioni simili?
5. Chi può aiutare l'organizzazione ad affrontare impatti specifici?
6. Chi può influenzare la capacità dell'organizzazione di soddisfare le proprie responsabilità?
7. Chi sarebbe svantaggiato se escluso dal coinvolgimento?
8. Chi è influenzato nella catena del valore?

A seguito di un brainstorming eseguito si è arrivati alla definizione della TABELLA "Stakeholder", evidenziando quelli rilevanti per la definizione del "Campo di applicazione del sistema di gestione".

La definizione delle loro aspettative ed esigenze, e come MAR.ECO può influenzare o farsi influenzare da uno stakeholder è rappresentate nella Tabella "SWOT".

La tabella "SWOT" assieme all'oggetto del certificato permettono la definizione del "CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA" e la successiva "MAPPATURA DEI PROCESSI".

3.3 ORGANIZZAZIONE INTERNA

Per la corretta gestione del sistema integrato sono state definite le responsabilità ed autorità per garantire la conformità del sistema alle norme e leggi applicabili all'organizzazione. Per chiarire e comunicare tali autorità, si è provveduto a redigere l'organigramma allegato al presente documento.

4. OGGETTO DEL CERTIFICATO

Il sistema di Gestione Integrato si applica al seguente scopo:

EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI SPECIALI PERICOLOSI E NON PERICOLOSI, RIFIUTI URBANI; EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI TRATTAMENTO, SMALTIMENTO, RECUPERO; INTERMEDIAZIONE RIFIUTI; ATTIVITA' DI BONIFICA AMIANTO; TRASPORTO MERCI CONTO PROPRIO E CONTO TERZI, in tutte le fasi del processo, dalla concertazione dei requisiti con il cliente, trasporto, e conferimento a centri di smaltimento finale o, ove possibile, centri di recupero dei materiali conferiti.

Si ritiene escluso il punto 8.3 della norma UNI EN ISO 9001:2015 in quanto tutte le attività della MAR.ECO S.r.l. sono espletate in accordo alla normativa di settore o eventualmente ad accordi con il Cliente.

5. CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE

Il SGI SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO si applica a:

- tutti i processi descritti nel paragrafo 6
- tutte le attività svolte dall'organizzazione e comprende, secondo quanto previsto dalle normative di riferimento (Es.: UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, ecc)
- lo sviluppo di modalità di controllo del processo relativamente anche alle attività svolte in outsourcing senza esclusioni.
- La sola sede operativa di PIANE DI POTENZA 3/D - MONTECASSIANO (MC)
- tutti i cantieri operativi che di volta in volta verranno gestiti per esigenze di servizio
- tutte le attività esternalizzate che sono sotto la responsabilità MAR.ECO nei confronti degli stakeholder.

In particolare il SGI si applica alle seguenti aree o processi (tra parentesi sono indicate le aree cui i processi sono afferenti, qualora essi non riguardino l'intera azienda):

- Tutti i processi al paragrafo 6
- Tutte le attività Direzionali e/o di Leadership
- Tutte le attività connesse con la Gestione Acquisti
- Gestione manutenzioni mezzi ed attrezzature
- Sistema di Gestione (SGI)
- Valutazione e controllo dei rischi (SGI)
- Valutazione della conformità legislativa (SGI)

Nell'ottica della *Prospettiva del Ciclo di Vita (L.C.P.. Life Cycle Perspective)* vengono valutati tutti gli aspetti di qualità ed ambiente che rientrano nei servizi erogati. In particolare, considerando quanto viene svolto dalla MAR.ECO e quanto l'organizzazione decide di esternalizzare, vengono considerate tutte le fasi che sono sia a monte che a valle dei propri processi: al momento tale analisi si limita alla valutazione di tale *Prospettiva* dei servizi offerti dai fornitori ovvero, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, alla gestione delle forniture di servizi, materiali, attrezzature, impianti ecc. in parte compiuta attraverso la Valutazione dei Fornitori e la successiva Qualifica.

Per quanto riguarda il *Life Cycle Assessment* verrà effettuata apposita analisi per valutare la possibilità di integrare opportuni indicatori nel sistema, in grado di rilevare oggettivamente la quantificazione dell'*Impronta Ambientale* del servizio erogato nell'interezza del suo *Ciclo di Vita*.

6. MAPPATURA DEI PROCESSI

Tutta l'attività è stata organizzata in processi si veda **ALLEGATO A**, in tale figura sono rappresentati i processi e le relative interazioni tra di essi (evidenziando le principali informazioni/dati scambiati per le due aziende che sono sottoposte a certificazione).

Per ogni processo sono state sviluppate delle apposite schede che trattano i seguenti argomenti:

Scopo del processo; Input ed Output principali; Descrizione del processo, contenente un diagramma di flusso che definisce la sequenza operativa delle attività che costituiscono il processo. Per ogni attività vengono evidenziate le responsabilità; Gli indicatori di prestazione per monitorare e misurare le prestazioni del processo e fornire dati utili alla Direzione per il miglioramento continuo. Tali schede sono gestite in conformità alla gestione documentale del Sistema di Gestione Integrato.

6.1 PROCESSI AFFIDATI ALL'ESTERNO

Tutti i processi del Sistema Integrato sono espletati internamente, ad eccezione delle analisi e prove di laboratorio e, occasionalmente, delle attività di trasporto, per i quali ci si affida ad enti abilitati e preventivamente qualificati.

Inoltre in taluni casi di bonifica amianto a matrice compatta e/o rifacimento della copertura, per ragioni di opportunità, l'attività viene affidata a fornitore qualificato. In tal caso oltre al processo di qualificazione del fornitore e accertamento del possesso dei requisiti autorizza tori/normativi previsti in materia, la MAR.ECO si assicura che il fornitore operi in conformità alla propria Politica per la Qualità e Politica Ambientale secondo anche le specifiche procedurali aziendali nonché dei requisiti concordati con il committente e nel rispetto delle prescrizioni normative con particolare riguardo a quelle di "natura ambientale".

In ogni caso la MAR.ECO si assicura che ciò sia effettivamente attuato nell'operatività mediante la supervisione e controllo, producendo le necessarie evidenze per dimostrare che le attività siano state effettuate in modo conforme e che il "prodotto/servizio" sia stato controllato e risultato conforme prima del "rilascio al cliente".

Come già detto non si ritiene non applicabile il seguente punto della norma ISO 9001:2015:8.3 Progettazione e Sviluppo. Viene escluso l'intero paragrafo della norma in quanto per i servizi erogati non viene richiesta alcuna attività di progettazione, ma vengono seguite precise disposizioni dettate dal Committente e/o dal Cliente.

7. VALUTAZIONE DEL RISCHIO

Per poter individuare le priorità d'intervento, una volta identificati i rischi e le opportunità, nella tabella "SWOT", si è provveduto ad eseguire una valutazione "quantitativa" basata su 2 parametri:

Id	Parametro	Descrizione	Tabella
1	P	Probabilità	1
2	D / B	Danno / Beneficio	2

Per ogni rischio/opportunità individuata nella tabella "SWOT" si è provveduto, durante un'apposita riunione tramite un brainstorming, a definire per ogni parametro il valore corrispondente.

Ottenuti i valori per ogni parametro si è provveduto a calcolare il VALORE di RISCHIO (VR) tramite la seguente formula:

$$VR = P \times D$$

Grazie al parametro VR è possibile individuare la rilevanza dei rischi/opportunità e definire la loro priorità.

Tale priorità è alla base della definizione delle potenziali azioni di miglioramento da intraprendere durante il riesame della Direzione.

Per rendere la gestione fattibile si è deciso di considerare rilevanti tutti quei rischi il cui VR è ≥ 8 .

Tabella 1 - Probabilità		
VALORE	DEFINIZIONE	INTERPRETAZIONE DELLA DEFINIZIONE
1	Improbabile	Il suo verificarsi richiederebbe la concomitanza di più eventi poco probabili
		Non si sono mai verificati fatti analoghi
		Il suo verificarsi susciterebbe incredulità
2	Poco probabile	Il suo verificarsi richiederebbe circostanze non comuni e di poca probabilità
		Si sono verificati pochi fatti analoghi
		Il suo verificarsi susciterebbe modesta sorpresa
3	Probabile	Si sono verificati altri fatti analoghi
		Il suo verificarsi susciterebbe modesta sorpresa
4	Molto probabile	Si sono verificati altri fatti analoghi
		Il suo verificarsi è praticamente dato per scontato

Tabella 2a - Danno		
VALORE	DEFINIZIONE	INTERPRETAZIONE DELLA DEFINIZIONE
1	Lieve	danno lieve, con bassissima rilevanza per i soggetti interessati
2	Medio	danno moderato (Es.: rallentamenti nelle attività lavorative; incidente che non provoca ferite e/o malattie; ferite/malattie di modesta entità -abrasioni, piccoli tagli)
3	Grave	Danno che mette in difficoltà l'azienda (Es.: Perdita di fatturato; sospensione di attività critiche; ferite/malattie gravi dei lavoratori ecc.)
4	Molto grave	(incidente/malattia mortale; incidente mortale multiplo; blocco permanente delle attività aziendali; chiusura dell'azienda ecc.)

Tabella 2b - Beneficio		
VALORE	DEFINIZIONE	INTERPRETAZIONE DELLA DEFINIZIONE
1	Lieve	Benefici trascurabili, effetti più simbolici che concreti
2	Medio	Benefici apprezzabili, in termini di resa/redditività, incremento del fatturato, acquisizioni quote di mercato, aumento di marginalità
3	Elevato	Benefici elevati, in termini di resa/redditività, incremento del fatturato, acquisizioni quote di mercato, aumento di marginalità
4	Elevatissimo	Benefici strategici, in termini di resa/redditività, incremento del fatturato, acquisizioni quote di mercato, aumento di marginalità