



Via di Ugnano 7, 50142 Firenze

---

# MANUALE INTEGRATO

## QUALITÀ - AMBIENTE – SICUREZZA

*in conformità ai requisiti delle norme*

**UNI EN ISO 9001:2015**

**UNI EN ISO 14001:2015**

**UNI ISO 45001:2018**

---

Di seguito è riportato l'indice delle sezioni che compongono il Manuale Integrato della Cooperativa con i relativi indici di revisione, la data di emissione e i riferimenti ai rispettivi punti delle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI ISO 45001:2018.

### STATO DELLE REVISIONI DEL MANUALE

REV.	DATA	MOTIVAZIONE	CAP.
04	01/10/2019	Aggiornamento della parte ISO 9001 a seguito modifica delle procedure. Le modifiche sono sottolineate	Tutti
03	26/04/2019	Rimissione completa del documento a seguito integrazione con ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.	Tutti
02	11/01/2019	Aggiornamento normativo	2
01	18/04/2018	Aggiornamento introduzione, scopo e campo di applicazione, contesto dell'organizzazione	1-2-4
00		Emissione documento	

INDICE

0. INTRODUZIONE.....	3
1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
2. RIFERIMENTI NORMATIVI.....	4
3. TERMINI E DEFINIZIONI .....	5
4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE .....	5
4.1 La Cooperativa e il suo contesto .....	6
4.2 Esigenze e aspettative delle parti interessate .....	6
4.3 Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione integrato.....	6
4.4 Sistema di gestione integrato e relativi i processi .....	6
5. LEADERSHIP .....	8
5.1 Leadership e impegno.....	8
5.2 Politica integrata Qualità, Ambiente e Sicurezza .....	8
5.3 Ruoli, responsabilità, autorità nell'organizzazione .....	8
5.4 Consultazione e partecipazione dei lavoratori (solo UNI ISO 45001:2018).....	9
6. PIANIFICAZIONE.....	9
6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità .....	9
6.2 Obiettivi qualità, ambiente e sicurezza e pianificazione per il loro raggiungimento .....	11
6.3 Pianificazione delle modifiche .....	12
7. SUPPORTO .....	12
7.1 Risorse.....	12
7.2 Competenza .....	13
7.3 Consapevolezza.....	14
7.4 Comunicazione.....	14
7.5 Informazioni documentate .....	14
8. ATTIVITÀ OPERATIVE .....	15
8.1 Pianificazione e controlli operativi per la qualità .....	15
8.1 Amb Pianificazione e controlli operativi per l'ambiente .....	15
8.1 Sic Pianificazione e controlli operativi per la sicurezza .....	16
8.2 Requisiti per i servizi (qualità).....	16
8.2 Amb Preparazione e risposta alle emergenze ambientali .....	17
8.2 Sic Preparazione e risposta alle emergenze sicurezza.....	17
8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi .....	17
8.4 Controlli dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno .....	18
8.5 Produzione ed erogazione dei servizi .....	18
8.6 Rilascio di prodotti e servizi .....	18
8.7 Controllo degli output non conformi .....	19
9. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI .....	19
9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione .....	19
9.2 Audit interni .....	19
9.3 Riesame di direzione.....	20
10. MIGLIORAMENTO.....	20
10.1 Generalità.....	20
10.2 Non conformità e azioni correttive.....	21
10.3 Miglioramento continuo .....	21

## 0. INTRODUZIONE

La Cooperativa San Martino (tipo A) è stata promossa nel 2000 dalla Caritas Diocesana di Firenze per realizzare il Progetto "Ri-vesti", che, con il posizionamento dei cassonetti, provvede alla raccolta degli abiti usati sul Comune di Firenze e in diversi comuni della Provincia di Firenze con gli obiettivi indicati nel sito.

Il progetto "Ri-Vesti" si inserisce nell'ambito della raccolta differenziata legge Ronchi che ogni amministrazione comunale deve predisporre.

La Cooperativa San Martino è regolarmente iscritta all'Albo degli Smaltitori di rifiuti e a quello dei trasportatori di rifiuti speciali (anche tutti gli automezzi sono autorizzati), possedendo quindi tutta la documentazione necessaria per la raccolta ed il trasporto degli indumenti usati.

In media in un anno vengono raccolti dai cassonetti gialli, a cura della cooperativa sociale San Martino, circa Kg 1.000.000 di materiale.

Il materiale viene commercializzato, come previsto dalla normativa, a ditte specializzate nella selezione e nel recupero delle materie prime.

La "filiera del riciclo" segue a grandi linee questo percorso:

- Gli indumenti usati vengono prelevati dai cassonetti gialli di Caritas dai furgoni della cooperativa San Martino, autorizzata al trasporto e al trattamento del rifiuto (abito usato destinato al recupero);
- I furgoni scaricano gli indumenti in appositi container in aree autorizzate. I pesi vengono comunicati alle municipalizzate competenti che rilevano la percentuale di raccolta differenziata (L. Ronchi);
- I container successivamente arrivano alle ditte specializzate, dove avviene la selezione degli indumenti (abiti, scarpe, accessori, ...).
- La merce recuperata rappresenta circa il 50% e viene commercializzata nei mercati dell'usato italiano, Est Europa e Africa.
- La parte che non viene riciclata nel mercato degli indumenti usati, che rappresenta il 50%, viene per lo più recuperata come materia prima. Solo una parte marginale, ampiamente inferiore al 10% del totale, viene effettivamente distrutta.

La Cooperativa Sociale San Martino è iscritta al Registro delle Imprese della CCIAA di Firenze nella sezione ordinaria al n. FI-523803, all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali con il n. A133747 e all'Albo Nazionale Gestori Ambientali al n. FI/001877, Categorie 1 ordinaria, 4 classe f e 8 classe f.

L'adozione di un Sistema di Gestione Integrato (Qualità, Ambiente e Sicurezza) è una decisione strategica della Cooperativa San Martino indirizzata a migliorare la prestazione complessiva dell'organizzazione ed a organizzare un ambiente di lavoro appagante, coinvolgente, sicuro e rispettoso per l'ambiente per tutto il personale coinvolto nelle varie aree professionali. Il *risk thinking* è l'approccio fondamentale al fine di valutare e affrontare tutte le problematiche e gli aspetti aziendali in un'ottica di rispetto della normativa cogente e del miglioramento continuo delle performance in termini di qualità, ambiente e sicurezza.

## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Manuale Integrato viene redatto ed emesso allo scopo di definire, descrivere e regolamentare tutte le attività necessarie per implementare un efficace Sistema di Gestione per la Qualità in accordo alla norma UNI EN ISO 9001:2015, un efficace Sistema di Gestione per l'Ambiente in accordo alla norma UNI EN ISO 14001:2015 e un efficace Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza in accordo alla norma UNI ISO 45001:2018.

Tale documento analizza il sistema di conduzione della Cooperativa e definisce i compiti, le autorità e le responsabilità nell'ambito della propria organizzazione allo scopo di ottimizzare le risorse e stabilire degli obiettivi qualitativi finalizzati a ridurre il più possibile il verificarsi di situazioni e condizioni di non conformità.

Lo scopo della certificazione integrata è il seguente:

- ✓ **Erogazione del servizio di raccolta abiti usati. Erogazione del servizio di noleggio e lavaggio di biancheria piana.**

Rispetto ai requisiti delle norme sopra citate, l'azienda non applica il **punto 8.3** della norma UNI EN ISO 9001:2015 poiché la cooperativa non progetta servizi, ma eroga servizi commissionati dal cliente

Investire nel sociale per la Cooperativa Sociale San Martino non significa solo riconoscere e tutelare i diritti dei più deboli e nemmeno solo accogliere la loro diversità, ma adottare anche un'ottica economica, costruendo gerarchie di intervento in grado di tenere insieme centralità della persona, bene comune, costo ed efficacia del servizio.

La direzione della Cooperativa 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 per la qualità;
- assicurando gli obiettivi 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;
- fornendo sostegno agli altri pertinenti ruoli gestionali per dimostrare la loro leadership e come essa si applica alle rispettive aree di responsabilità;

La nostra organizzazione deve:

- 1) garantire l'integrazione sociale dei cittadini con particolare riferimento ai soggetti socialmente svantaggiati ai sensi della legge 381/91.
- 2) creare interventi in grado di tenere insieme centralità della persona, bene comune, costo ed efficienza dei servizi.

## 2. 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 14001:2015 - “Sistema di Gestione Ambientale – Requisiti e guida per l'uso”
- UNI EN ISO 14004:2016 - “Sistema di Gestione Ambientale – Linee guida generali per l'implementazione”
- UNI ISO 45001:2018 - Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro - Requisiti e guida per l'uso
- UNI EN ISO 19011:2018 - “Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione”
- Legge 381/91 Disciplina delle cooperative sociali
- Decreto Ministeriale 13 maggio 2009 (G.U. n. 165 del 18/07/2009) che ha modificato il Decreto Ministeriale 8 aprile 2008 “Disciplina dei centri di raccolta dei rifiuti urbani raccolti in modo differenziato - Articolo 183, comma 1, lettera cc) del Decreto legislativo. 152/2006”
- Decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 e s.m.i. (Norme in materia ambientale), in particolare articoli 183 comma 1, lettera cc) (definizione del centro di raccolta) 184, 195, 198 (criteri di assimilazione dei rifiuti urbani), 212 comma 8 (trasporto dei propri rifiuti come parte integrante ed accessoria dell'organizzazione – produttore iniziale) art. 4 - quinquies lett. b),
- Legge 205/2008 (Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 3 novembre 2008, n. 171, recante misure urgenti per il rilancio competitivo del settore agroalimentare”)

- Decreto Ministeriale 28 aprile 1998, n. 406 (Regolamento recante norme di attuazione di direttive dell'Unione Europea, avente ad oggetto la disciplina dell'Albo nazionale delle imprese che effettuano la gestione dei rifiuti)
- Delibera del Comitato Nazionale dell'Albo Gestori Ambientali, n. 2 del 20 luglio 2009 (criteri e requisiti per l'iscrizione all'Albo nella Categoria 1 per lo svolgimento dell'attività di gestione dei centri di raccolta)
- Decreto Ministeriale 8 ottobre 1996, modificato con Decreto Ministeriale 23 aprile 1999, recante modalità di prestazione delle garanzie finanziarie per il trasporto dei rifiuti
- Legge Regionale n. 56 del 2013: Norme in materia di attività di tintolavanderie
- Legge n. 84/2006 Disciplina dell'attività professionale di tintolavanderia
- Decreto Legislativo 81/08 e s.m.i. - Tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro
- GDPR 2018 Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati

Nell'ambito dei servizi erogati la Cooperativa i requisiti cogenti applicabili sono riportati in apposito elenco "Normative cogenti".

### 3. TERMINI E DEFINIZIONI

Valgono i termini e le definizioni riportati nella UNI EN ISO 9000:2015 "Sistemi di gestione per la qualità" – Fondamenti e terminologia e nelle singole norme.

Oltre a queste, vi sono i seguenti acronimi:

<b>IDM</b>	Informazione Documentata Manuale integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza	<b>IDP</b>	Informazioni Documentate di Processo
<b>IDO</b>	Informazione Documentata Operativa	<b>NC</b>	Non Conformità
<b>MAR</b>	<u>Matrice Attività e Responsabilità</u>	<b>RC</b>	Reclamo Cliente
<b>PQAS</b>	Politica Ambiente e Sicurezza	<b>AC</b>	Azione Correttiva
<b>IA</b>	Impatto ambientale	<b>AAI</b>	Analisi Ambientale Iniziale
<b>V.I.</b>	Audit Interno	<b>SGA</b>	Sistema Gestione Ambientale
<b>ORG</b>	Organigramma aziendale	<b>SGI</b>	Sistema Gestione Integrato (Qualità, Ambiente e Sicurezza)
<b>SGSSL</b>	Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza dei Lavoratori	<b>RGI</b>	Responsabile del sistema di Gestione Integrato (Qualità, Ambiente e Sicurezza)
<b>RSPP</b>	Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione	<b>RLS</b>	Rappresentante dei lavoratori per la Sicurezza
<b>DC</b>	Documento collegato al Manuale		

### 4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

La Cooperativa Sociale San Martino nasce per volontà della Caritas Firenze nel 2001 e viene iscritta all'albo delle cooperative nel settore B, ovvero quello per l'inserimento sociale e lavorativo di persone svantaggiate ai sensi della legge 381/91.

#### 4.1 La Cooperativa e il suo contesto

In linea con una consolidata tradizione delle Caritas italiane, la Cooperativa San Martino si specializza fin dall'inizio nel servizio di raccolta degli abiti usati che ancora oggi rappresenta la principale attività imprenditoriale svolta dalla San Martino.

Nel 2013, in collaborazione con l'Istituto Penale "M. Gozzini" di Firenze, la cooperativa ha rilevato la gestione della lavanderia interna all'Istituto stesso e ha iniziato una attività di noleggio e lavaggio biancheria piana rivolta al territorio che prosegue tutt'oggi impiegando esclusivamente persone detenute.

Dall'anno 2017 è stata avviata una attività legata alla commercializzazione degli abiti usati.

Alla data del 1/10/2019 la cooperativa contava 17 dipendenti, dei quali 10 a tempo indeterminato e 18 soci, 4 dei quali lavoratori e 13 volontari.

Dei 17 dipendenti, 9 appartengono a categorie svantaggiate ex legge 381/91.

I valori della Cooperativa sono definiti nella Carta dei valori allegato DC 04.

La definizione del contesto della Cooperativa viene documentata, in ambito qualità, ambiente e sicurezza, nei Moduli 05, 06 e 07 QAS, ovvero Analisi del Contesto, Valutazioni Rischi e Opportunità e Piano di Miglioramento.

#### 4.2 Esigenze e aspettative delle parti interessate

Le parti interessate/coinvolve nelle attività della cooperativa sono innanzitutto la comunità sociale, i soggetti svantaggiati, i dipendenti, i committenti, i fornitori, i clienti, i soci.

Le esigenze e le aspettative costituiscono sicuramente una sfida continua per l'organizzazione che si trova quotidianamente ad affrontare rischi, minacce, ma anche grosse opportunità di sviluppo.

Per la trattazione dettagliata delle esigenze e delle aspettative, sia in termini di qualità, ambiente e sicurezza, delle parti interessate si rimanda alla Matrice attività e Responsabilità, al punto 4.2, nonché ai Modd 05, 06 e 07.

#### 4.3 Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione integrato

La cooperativa ha predisposto un sistema documentato di gestione integrato in accordo alle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI ISO 45001:2018 con il seguente scopo:

- ✓ **Erogazione del servizio di raccolta abiti usati. Erogazione del servizio di noleggio e lavaggio di biancheria piana.**

Rispetto ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015, l'azienda non applica il **punto 8.3** della norma poiché la cooperativa non progetta servizi, ma eroga servizi commissionati dal cliente.

#### 4.4 Sistema di gestione integrato e relativi i processi

##### **Manuale Integrato**

L'organizzazione predispone, tiene sotto controllo ed aggiorna l'Informazione Documentata Manuale integrato della Qualità, Ambiente e Sicurezza 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.

L'IDM è strutturata in capitoli e paragrafi, in modo tale da realizzare una corrispondenza con la struttura delle norme e richiama al suo interno le procedure documentate e le istruzioni operative necessarie all'ottenimento di quanto previsto. La presente IDM ha lo scopo di:



- fornire un'adeguata descrizione del SGI attraverso l'identificazione e la definizione della sequenza e della interazione dei processi/sotto-processi;
- costituire un costante riferimento nell'applicazione e nell'aggiornamento del SGI stesso;
- rappresentare una guida di riferimento per la formazione del personale e, in particolare, di quello neoassunto;
- rappresentare la registrazione di prassi consolidate e di accordi esistenti tra le Funzioni e i responsabili di processo;
- costituire il documento base per la certificazione del SGI da parte degli Organismi di Certificazione;
- costituire la base documentale rispetto alla quale sono effettuati gli Audit interni.

### **Norme operative di processo**

Le Informazioni Documentate di Processo – **IDP** - descrivono i processi richiesti per attuare il Sistema di Gestione Integrato e comprendono:

- le IDP che descrivono i processi e le attività necessarie per mettere in atto il sistema.
- le IDP che descrivono le sequenze e la natura interattiva dei processi rilevanti per garantire la conformità dei prodotti e dei servizi.

Le Istruzioni Documentate di Processo sono diffuse a tutte le persone che prendono parte alle attività indicate. Ogni IDP contiene, come parte integrante:

- i moduli necessari a produrre i documenti utilizzati;
- altri documenti contenenti, o in cui registrare, informazioni documentate e che sono richiamati dalla Istruzione Documentata Manuale e dalle Istruzioni Documentate di Processo (si tratta di piani, moduli e schede, *check list*, necessari a descrivere come condurre determinate attività, nonché istruzioni che descrivono la pratica operativa e le attività di controllo dei processi).

I processi sono descritti nelle IDP e per ognuno sono definiti:

- ✓ gli input richiesti e gli output attesi
- ✓ la sequenza e le interazioni dei processi
- ✓ i criteri, i metodi (includere misurazioni e indicatori di prestazioni) 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.

Tutte le informazioni relative al funzionamento dei processi sono documentate e conservate come previsto nelle apposite procedure.

Per quanto concerne il sistema qualità, le IDP sono state racchiuse in 2 IDP, la IDP MAT1 (Matrice attività e Responsabilità) parte 1, che descrive le procedure relative alla gestione delle commesse / attività aziendali, e la IDP MAT2 parte 2, che descrive le attività inerenti alla gestione del sistema qualità aziendale.

Per quanto riguarda a parte sicurezza, le IDP specifiche sono identificate con la sigla SSL (Salute e Sicurezza dei Lavoratori), mentre per quanto riguarda le IDP ambientali sono identificate con la sigla AMB (Ambiente) (es. IDP\_SSL oppure IDP\_AMB).

Parimenti è identificata la modulistica (Mod\_AMB, Mod\_SSL).

## 5. LEADERSHIP

### 5.1 Leadership e impegno

La direzione della Cooperativa fornisce evidenza del proprio impegno per lo sviluppo e per l'attuazione del sistema di gestione integrato e per migliorare in continuo la sua efficacia:

- stabilendo la politica integrata;
- assicurando gli obiettivi integrati, conducendo il riesame di 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.

La direzione della Cooperativa assicura che i requisiti del cliente siano determinati, compresi e soddisfatti, così come sono affrontati i rischi allo scopo di accrescere la soddisfazione del cliente stesso.

### 5.2 Politica integrata Qualità, Ambiente e Sicurezza

Riferimenti specifici nel documento "Politica integrata Qualità, Ambiente e Sicurezza"

La direzione della cooperativa ha definito la politica integrata Qualità, Ambiente e Sicurezza assicurando che:

- sia appropriata alle finalità e al contesto dell'organizzazione;
- costituisca un quadro di riferimento per fissare gli obiettivi;
- comprenda un impegno a soddisfare i requisiti e a migliorare in continuo l'efficacia del sistema integrato;
- sia disponibile come informazione documentata;
- sia comunicata, compresa e applicata all'interno dell'organizzazione;
- sia disponibile alle parti interessate rilevanti e riesaminata per accertarne la continua idoneità.

L'attuazione di questa politica ha comportato l'attivazione delle seguenti azioni:

- definizione di responsabilità, ruoli e compiti per le diverse fasi dei processi;
- messa a punto delle regole interne assunte come standard di riferimento organizzativo, procedurale e operativo nella gestione delle attività;
- monitoraggio atto a prevenire il verificarsi di non conformità durante lo svolgimento dei processi;
- identificazione e registrazione delle non conformità, con l'attivazione di idonee azioni correttive e consolidamento delle soluzioni adottate;
- valorizzazione del know-how posseduto;
- promozione della focalizzazione sul cliente nell'ambito dell'intera organizzazione, oltre che l'integrità del sistema di gestione stesso.

La politica integrata è firmata dall'alta direzione e disponibile nella bacheca aziendale. Il personale ne è consapevole sulla base di corsi di formazione interni.

La politica viene inoltre divulgata a tutte le parti interessate.

Per la divulgazione della Politica integrata alle parti interessate si rimanda alla IDP\_MAT2 parte 2, al punto 5.2.

### 5.3 Ruoli, responsabilità, autorità nell'organizzazione

La direzione della cooperativa assicura che tutte le responsabilità e autorità sono state definite e comunicate nell'ambito dell'organizzazione stessa. A questo proposito si rimanda all'organigramma della Cooperativa all'elenco ruoli/risponsabilità e relativo mansionario.

Per la definizione dei ruoli e delle responsabilità si rimanda all'organigramma aziendale e al documento DC 03.



## 5.4 Consultazione e partecipazione dei lavoratori (solo UNI ISO 45001:2018)

La direzione della cooperativa ha stabilito, attua e mantiene processi per la consultazione e la partecipazione dei lavoratori a tutti i livelli e funzioni applicabili e, ove istituiti, dei rappresentanti dei lavoratori, nello sviluppo, pianificazione, attuazione, valutazione delle prestazioni e delle azioni per il miglioramento del sistema di gestione per la SSL. La cooperativa:

- a) fornisce modalità, tempo, formazione e risorse necessarie per la consultazione e la partecipazione;
- b) fornisce un accesso tempestivo a informazioni chiare, comprensibili e pertinenti sul SGSSL;
- c) individua ed elimina gli ostacoli alla partecipazione e riduce al minimo quelli che non possono essere rimossi;
- d) favorisce la consultazione dei lavoratori senza funzioni manageriali sulle seguenti attività:
  - 1) determinazione delle esigenze e aspettative delle parti interessate;
  - 2) stabilisce la politica per la SSL (Politica Integrata);
  - 3) assegna ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione, per quanto applicabile per la SSL;
  - 4) determina come soddisfare i requisiti legali e altri requisiti;
  - 5) stabilisce gli obiettivi per la SSL e pianifica il raggiungimento;
  - 6) determina i controlli applicabili per l'approvvigionamento;
  - 7) determina cosa necessita di essere monitorato, misurato e valutato;
  - 8) pianifica, stabilisce, attua e mantiene i programmi di audit;
  - 9) assicura il miglioramento continuo;
- e) favorisce la partecipazione di lavoratori senza funzioni manageriali nelle seguenti attività:
  - 1) determina le modalità per la loro consultazione e partecipazione;
  - 2) identifica i pericoli e valutare i rischi e le opportunità;
  - 3) determina le azioni per eliminare i pericoli e ridurre i rischi per la SSL;
  - 4) determina i requisiti di competenza, i fabbisogni formativi, la formazione da effettuare e valutare la formazione stessa;
  - 5) determina cosa è necessario comunicare e come farlo;
  - 6) determina le misure di controllo e la loro attuazione e uso efficaci;
  - 7) investiga incidenti e non conformità e determina azioni correttive.

Nella Procedura IDP\_SSL\_02 si definiscono le modalità per tale partecipazione.

## 6. PIANIFICAZIONE

### 6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità

La pianificazione è lo strumento fondamentale per la definizione di tutte le attività legate al Sistema di Gestione Integrato. Attraverso questa fase, la Presidenza assicura che per tutti i livelli e le funzioni della Cooperativa San Martino sono definiti gli obiettivi e i metodi, nonché le risorse necessarie per il loro raggiungimento.

Gli obiettivi che devono essere raggiunti dal Sistema di Gestione Integrato, sono caratterizzati dall'essere sempre misurabili per garantire il loro controllo e la verifica dell'efficacia delle soluzioni adottate.

Le Parti interessate sono:

- Il Committente
- Clienti Finali
- Soci
- Il Personale
- Gli enti di controllo.

La direzione ha definito ai pertinenti livelli organizzativi e/o funzioni obiettivi integrati che risultano misurabili e coerenti con la Politica integrata.

Assicura inoltre 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 per la qualità (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.

La Cooperativa ha stabilito dei livelli di rischio in termini di abilità dell'organizzazione nel raggiungere gli obiettivi fissati. Il *Risk-Based Thinking* nella cooperativa è considerato per stabilire, implementare, mantenere e migliorare continuamente il Sistema di Gestione Integrato, monitorando le conseguenze sui processi, servizi e non conformità di sistema. Per ulteriori dettagli si rimanda all'Analisi dei rischi.

Tutti gli obiettivi vengono riportati annualmente sul Riesame della Direzione (Mod. 930/01), in cui si stabiliscono per ogni obiettivo oltre che la misura della variabile critica nell'anno in corso anche il target di riferimento per l'anno successivo.

In tale documento vengono inoltre riportati tutti i dati quantitativi e qualitativi importanti per l'andamento generale.

### **Aspetti ambientali**

Le attività e i processi aziendali della Cooperativa sono schematizzati nel Mod\_01 AMB Valutazione aspetti "identificazione degli aspetti ambientali (in condizioni normali e in condizioni di emergenza)" in base alle risorse / informazioni in input, in base ai servizi / informazioni / rifiuti in output e alle attività svolte.

Gli aspetti ambientali di un'organizzazione comprendono sia quelli che possono essere tenuti sotto controllo (diretti) sia quelli sui quali si può solo esercitare un'influenza (indiretti).

Per quanto riguarda la Cooperativa, gli aspetti ambientali significativi sono:

- Gestione dei rifiuti
- Gestione dei consumi di gasolio
- Gestione dei consumi di energia

e in misura minore, non significativa:

- Gestione acqua (per gli uffici).

Invece le attività che presentano aspetti ambientali indiretti, su cui la Cooperativa esercita solo un'influenza, poiché sono gestiti da fornitori esterni, sono:

- Gestione manutenzione mezzi.

L'identificazione e la schematizzazione di tali aspetti ambientali è schematizzata Mod\_04 AMB Valutazione aspetti "identificazione degli aspetti ambientali".

La Cooperativa determina e valuta l'impatto ambientale degli aspetti precedentemente identificati; l'impatto può essere ASSENTE, SIGNIFICATIVO e MOLTO SIGNIFICATIVO; quando l'impatto risulta essere significativo o molto significativo, la Cooperativa deve controllarli e verificarli, attraverso l'adozione di opportune procedure.

Nella procedura IDP AMB 01 "Identificazione aspetti ambientali" vengono specificate le modalità operative di identificazione degli aspetti ambientali e di valutazione della significatività dell'impatto.

### **Aspetti di sicurezza**

L'azienda ha stabilito, attuato e mantenuto attiva una procedura IDP\_SSL\_07 per l'identificazione continua dei pericoli, la valutazione del rischio e per la definizione delle necessarie misure di controllo, tenendo in considerazione:

- ◇ le attività di routine e quelle non routinarie;

- ◇ le attività di tutto il personale che ha accesso all'ambiente di lavoro (inclusi gli appaltatori e i visitatori);
- ◇ la provenienza del personale, le capacità e altri fattori di tipo umano;
- ◇ i pericoli identificati che hanno origine esternamente al posto di lavoro, ma capaci di influenzare negativamente la salute e la sicurezza delle persone che sono sotto il controllo dell'azienda nell'ambito del posto di lavoro;
- ◇ i pericoli creati nelle vicinanze dei posti di lavoro da attività correlate che sono sotto il controllo dell'azienda;
- ◇ infrastrutture, attrezzature, materiali sul posto di lavoro, sia fornite dall'organizzazione che da terzi;
- ◇ cambiamenti o progetti di cambiamenti nell'azienda, nelle sue attività, nei suoi materiali;
- ◇ modifiche al SGSSL, compresi i cambiamenti temporanei, e il loro impatto sull'operatività, sui processi e sull'attività;
- ◇ ogni prescrizione legale cogente correlata alla valutazione del rischio e all'attuazione dei necessari controlli;
- ◇ la progettazione delle aree di lavoro, dei processi, delle installazioni, degli equipaggiamenti e dei macchinari, delle procedure operative e dell'organizzazione del lavoro, incluso l'adattamento alle capacità umane.

La metodologia utilizzata dall'organizzazione per l'identificazione dei pericoli e per la valutazione dei rischi è di natura propositiva piuttosto che reattiva e provvede alla identificazione, priorità e documentazione dei rischi, nonché alla definizione e applicazione dei relativi controlli.

Particolare attenzione è posta alla riduzione e prevenzione dei rischi, in base alla seguente gerarchia:

- a) eliminazione
- b) sostituzione
- c) ingegnerizzazione dei controlli
- d) allarmi e segnaletica e/o controlli di carattere amministrativo
- e) dispositivi di protezione individuale.

L'azienda provvede alla remissione e alla formazione del personale in occasione di cambiamenti che modificano i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori.

## 6.2 Obiettivi qualità, ambiente e sicurezza e pianificazione per il loro raggiungimento

Gli obiettivi devono:

1. essere coerenti con la politica integrata Qualità, Ambiente e Sicurezza;
2. essere misurabili
3. tenere in considerazione i requisiti applicabili
4. essere pertinenti alla conformità dei servizi e all'aumento della soddisfazione del cliente
5. essere monitorati
6. essere comunicati
7. essere aggiornati per quanto appropriato

Nel pianificare come raggiungere i propri obiettivi per la qualità l'organizzazione deve determinare:

- cosa sarà fatto:
- quali risorse saranno richieste
- chi ne sarà responsabile
- quando sarà completato
- come saranno valutati i risultati

Quando l'organizzazione determina l'esigenza di modifiche al sistema di gestione integrato, queste devono essere effettuate in modo pianificato.

Per gli obiettivi si fa riferimento alla IDP\_MAT2 parte 2, al punto 6.2, nonché alla Tabella Obiettivi.

### 6.3 Pianificazione delle modifiche

Le modifiche al sistema integrato vengono prima pianificate. Le modalità sono descritte alla procedura gestione dei documenti e delle registrazioni.

## 7. SUPPORTO

*Riferimenti specifici nella IDP MAT2 parte 2, al punto 7*

### 7.1 Risorse

Questa sezione del Manuale è dedicata ad uno degli aspetti fondamentali e strategici per il raggiungimento dei fini che si pone la Cooperativa San Martino

La Cooperativa San Martino mette a disposizione risorse materiali ed umane necessarie per:

- a) attuare il sistema di gestione integrato e mantenerne l'efficacia;
- b) conseguire gli obiettivi stabiliti dalla politica integrata.

La responsabilità dell'applicazione di questa Procedura appartiene alla Direzione, data la sua funzione strategica per la Cooperativa San Martino

Le Risorse che la Cooperativa San Martino gestisce per la realizzazione dei propri Processi sono:

- ❖ Risorse umane
- ❖ Risorse infrastrutturali
- ❖ Fornitori
- ❖ Risorse economiche e finanziarie
- ❖ Ambiente di lavoro.

#### ***Persone (Risorse umane)***

Per acquisire e migliorare continuamente le conoscenze necessarie al corretto svolgimento delle attività della cooperativa, e per perseguire il principio del miglioramento continuo in modo da accrescere la soddisfazione dei Clienti e del personale della cooperativa (soddisfacendo le loro aspettative di sviluppo e crescita professionale), è prevista una serie di azioni finalizzate a:

- valutare le conoscenze acquisite, l'esperienza e le capacità del personale interno;
- organizzare programmi di formazione e aggiornamento per il personale di nuova assunzione;
- addestrare il personale per mansioni specifiche e mantenere l'aggiornamento;
- mantenere una registrazione aggiornata dei corsi, dei frequentanti e dei livelli di competenza e qualificazione raggiunti.

#### ***Infrastruttura***

La Cooperativa San Martino gestisce in maniera documentata le proprie Risorse Infrastrutturali come:

- Attrezzature e automezzi
- Supporti tecnici.
- Locali di lavoro dedicati ai servizi di Lavanderia

La Cooperativa San Martino in ottemperanza alle normative vigenti, valuta costantemente e in maniera continuata l'adeguatezza delle attrezzature dei macchinari e degli strumenti di lavoro, nonché degli ambienti di lavoro:

- per tutte le necessità legate alle attività del Sistema di Gestione integrato
- nei processi di erogazione del servizio di Lavanderia
- nei processi di erogazione del servizio di Raccolta abiti usati
- La Direzione, in collaborazione con le altre funzioni, effettua le valutazioni necessarie.

Le registrazioni delle operazioni inerenti alle attività di Gestione delle Risorse Materiali si conservano secondo quanto descritto dalla procedura IDP MAT2 parte 2, al punto 7.1.3

### ***Ambiente per il funzionamento dei processi***

La Cooperativa San Martino individua con la dizione Ambiente di Lavoro un complesso di argomenti che tendono ad individuare tutte le modalità con cui si svolgono in propri processi di erogazione dei servizi di Raccolta abiti usati e Lavanderia, e non solamente tutto ciò che appartiene al mondo delle strutture o degli edifici in cui i processi si svolgono.

In particolare, si fanno ricadere sotto questa dizione:

- Le informazioni sui processi e controlli delle attività,
- Le condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori e dei collaboratori,
- I modi corretti di attuazione delle varie attività e scelta delle infrastrutture necessarie,
- I rapporti interpersonali e la comunicazione al proprio interno e con l'esterno,
- L'etica del rapporto di lavoro vedi DC 04, Carta dei Valori,
- Il monitoraggio delle condizioni ambientali e relativo uso dei Dispositivi di Protezione Individuali (DPI) quando necessario.

La Cooperativa San Martino individua come propri strumenti in questo campo:

- Il Sistema di Gestione integrato, in particolare la IDP\_MAT2 parte 2, al punto 7.1.4, fissano i metodi per il miglioramento in questo campo.
- Il sistema di regole e di adempimenti che sono stati dati per la Sicurezza sui luoghi di Lavoro, nonché i Dispositivi di Protezione Individuali previsti dal D. Lgs. 81/08.
- Il Contatto e il Rapporto con gli organi di vigilanza.
- L'insieme delle attività di pianificazione e di controllo delle attività dei processi al fine di misurare il grado di efficacia ed efficienza.
- La formazione e l'addestramento del personale.

### ***Risorse per il monitoraggio e la misurazione***

La Cooperativa non utilizza strumenti di misura.

### ***Conoscenza organizzativa***

Ciascun processo della cooperativa è definito da conoscenze organizzative così come descritte nelle Istruzioni Documentate di Lavoro (IDO), tali conoscenze organizzative sono sostanzialmente frutto dell'esperienza e della formazione del personale anche maturata sul campo e costituisce un patrimonio inestimabile della cooperativa San Martino in materia di riabilitazione residenziale alla persona con disagio di salute mentale.

L'evidenza delle conoscenze è data dai risultati raggiunti monitorati a mezzo:

- N° non conformità di processo
- Rispondenza ai profili di ruolo del personale

## **7.2 Competenza**

La competenza del personale è definibile come la capacità di svolgere le attività assegnate in maniera autonoma consapevole e autorevole, è riscontrata dalla Direzione della Cooperativa San Martino, durante questa attività essa coinvolge anche le funzioni interessate alla gestione dei processi in cui le risorse in oggetto vengono impiegate.

Per tutte le figure, i requisiti minimi e i contenuti della mansione loro relativa sono presenti in un documento (DC03-Responsabilità e Mansioni) in cui sono elencate le varie azioni e compiti che sono specifici dei vari incarichi. Tale documento è la base:

- per la formazione e addestramento iniziale delle nuove risorse che vengono ad immettersi nei processi di erogazione dei servizi rivolti alla persona,

- per la formazione e addestramento iniziale di risorse destinate ad incarichi nuovi rispetto a quelli che venivano eventualmente ricoperti in precedenza,
- per la verifica sullo svolgimento della mansione.

Le competenze sono sempre documentate, la loro evidenza è riassunta dalle schede del personale; qualora non si riscontrasse la conformità delle competenze la risorsa verrebbe inserita in un programma formativo capaci di colmare le carenze in oggetto.

### 7.3 Consapevolezza

L'organizzazione assicura che le persone che svolgono l'attività lavorativa sotto il suo controllo siano consapevoli:

- della politica integrata;
- dei pertinenti obiettivi integrati;
- del proprio contributo all'efficacia del sistema di gestione integrato, compresi i benefici derivanti dal miglioramento delle prestazioni;
- delle implicazioni derivanti dal non essere conformi ai requisiti del sistema di gestione integrato.

### 7.4 Comunicazione

È compito esplicito della Direzione assicurare che il personale dell'organizzazione disponga costantemente di attrezzature e supporti con adeguate tecnologie, nonché di migliorare gli strumenti di comunicazione in modo che ci sia uno scambio delle informazioni per il controllo dei processi e la raccolta di dati storici sulle attività svolte.

### 7.5 Informazioni documentate

È stata predisposta apposita procedura che regola la gestione dei documenti e delle registrazioni aziendali.

*Riferimento IDP\_MAT2 parte 2, al punto 7.5*

La documentazione del sistema integrato della cooperativa San Martino comprende:

- Informazione Documentata Manuale della qualità
- Istruzioni Documentate Processi
- Istruzioni Documentate Operative, modulistica, documentazione esterna
- Registrazioni della qualità.

#### **Creazione e aggiornamento**

Ciascuno dei documenti ha un titolo che permette di identificare in maniera univoca la corrispondenza al processo, inoltre, al fine di tenere sotto controllo tutte le nuove creazioni e aggiornamenti, verrà posto uno stato di revisione che permette di rintracciare sempre l'ultimo stato di revisione. Ogni procedura prima di essere pubblicata e divulgata verrà firmata dai responsabili aziendali.

I documenti elettronici vengono mantenuti nel server aziendale, lo stato di aggiornamento e revisione è identificato a mezzo "data e/o rev."

#### **Controllo delle informazioni documentate**

I documenti del sistema integrato vengono archiviati da chi di competenza secondo le indicazioni prescritte nelle procedure in allegato.



## 8. ATTIVITÀ OPERATIVE

### 8.1 Pianificazione e controlli operativi per la qualità

La Cooperativa ha pianificato e sviluppato tutti i processi principali necessari per l'erogazione dei servizi. Si rimanda alle singole procedure per quanto riguarda le varie fasi di pianificazione di ogni processo.

La Cooperativa San Martino considera l'erogazione dei propri servizi di raccolta abiti usati e lavanderia come una serie ordinata e programmata di processi e di operazioni che devono essere pianificati sistematicamente e coerentemente con quanto specificato nel Sistema di Gestione Integrato.

Per pianificare i Processi di erogazione dei propri servizi, la Cooperativa San Martino definisce:

- La gestione del proprio processo sulla base delle risorse umane, risorse infrastrutturali e dei supporti tecnici necessari.
- Piano delle Misurazioni da effettuare sull'erogazione del Servizio erogato e sui singoli processi di tutto il Sistema di Gestione Integrato.

L'obiettivo della pianificazione viene raggiunto attraverso le attività descritte nel presente Manuale, nelle Istruzioni Documentate di Processo e nelle Istruzioni Documentate Operative.

### 8.1 Amb Pianificazione e controlli operativi per l'ambiente

Un impegno verso il raggiungimento di efficienza ambientale non può prescindere dal controllo degli aspetti ambientali significativi. La Cooperativa San Martino si impegna a controllare le proprie attività che presentano o possono presentare degli impatti ambientali, attraverso la predisposizione e l'attuazione di adeguate procedure di controllo operativo.

La Cooperativa San Martino, nel pianificare le attività di controllo operativo, include gli aspetti ambientali indiretti, quali gli aspetti relativi ai fornitori esterni.

Il controllo operativo consiste delle seguenti fasi:

- individuazione delle attività che presentano aspetti ambientali significativi, sulla base delle informazioni riportate nel Mod. 01 AMB "Valutazione aspetti ambientali" e sulla base dei requisiti legislativi;
- definizione, per ciascuna attività correlata agli impatti ambientali significativi o regolata da specifici requisiti legislativi, di procedure ed istruzioni operative adeguate al livello di significatività dell'impatto, alle linee della politica, agli obiettivi ed ai traguardi prefissati;
- diffusione interna e comunicazione a fornitori esterni delle procedure operative riguardanti le attività svolte dalla Cooperativa.

In ciascuna delle procedure operative di controllo vengono descritte anche le modalità operative previste per il monitoraggio della conformità legislativa e delle prescrizioni normative relative agli aspetti ambientali significativi e agli obiettivi ambientali.

In caso di nuovi impatti ambientali o di modifica di quelli esistenti, o nel caso in cui si proceda alla modifica del programma ambientale oppure in caso di modifica della legislazione, sarà necessario apportare le adeguate modifiche alle procedure operative di controllo e monitoraggio.

Per quanto riguarda il controllo degli impatti ambientali legati ai fornitori esterni, la Cooperativa San Martino opera attraverso una attenta selezione dei fornitori, che risultano pertanto affidabili, oltre che per la qualità dei prodotti e del servizio, anche dal punto di vista delle prestazioni ambientali; a tal proposito si è integrata la valutazione del fornitore con alcuni punti relativi alle prestazioni ambientali (es. la presenza della certificazione ISO 14001).

## 8.1 Sic Pianificazione e controlli operativi per la sicurezza

La Cooperativa San Martino ha stabilito quelle operazioni e attività che sono associate con i pericoli identificati, dove l'attuazione dei controlli è necessaria per gestire i rischi SSL. Ciò deve includere la gestione dei cambiamenti.

Per quelle operazioni ed attività la Cooperativa attua e mantiene attivi:

- a) controlli operativi, nella misura in cui siano applicabili all'azienda e alle sue attività; la Cooperativa deve integrare quei controlli operativi nell'ambito del suo intero SGSSL;
- b) controlli correlati ai beni acquisiti, all'equipaggiamento e ai servizi;
- c) controlli correlati agli appaltatori e agli altri visitatori nell'ambito dei posti di lavoro;
- d) procedure documentate, per coprire situazioni per le quali la loro assenza possa consentire deviazioni dalla politica e dagli obiettivi SSL;
- e) i criteri operativi stabiliti, laddove la loro assenza possa consentire deviazioni dalla politica e dagli obiettivi SSL.

## 8.2 Requisiti per i servizi (qualità)

Riferimento IDP MAT1 parte 1, al punto 8.2

### **Comunicazione con il cliente**

La Cooperativa San Martino fa rientrare in questo capitolo le attività di contatto che possono avvenire sia presso la propria sede, sia presso la sede del Cliente.

I contatti saranno mantenuti attivi durante tutta la fase di elaborazione del preventivo sino all'accordo e successivamente durante e dopo l'erogazione dei servizi di Lavanderia e Raccolta abiti usati.

La Cooperativa San Martino in merito provvede a:

- Verificare ed emettere materiale illustrativo dei servizi offerti.
- Conservare in modo ordinato le comunicazioni con il cliente acquisito o potenziale, cioè tutto ciò che viene detto o comunicato prima o dopo l'acquisizione dell'ordine.
- Identificare e conservare i dati di ritorno dai clienti comprese le soddisfazioni o le insoddisfazioni ricevute.

A valle dell'acquisizione della convenzione / contratto il responsabile rapporti con il cliente, opera perché si tenga attivo il canale di comunicazione con il cliente in maniera rapida e sicura, ottimizzando, se necessario, la gestione dello scambio delle informazioni con il cliente stesso.

Le modalità per gestire i canali di comunicazione con il cliente sono definite nella IDP MAT1 parte 1, punto 8.2.

### **Determinazione e gestione dei requisiti relativi ai servizi**

La Cooperativa San Martino attraverso un'attenta "analisi dei fabbisogni" che emergono nel territorio, pianifica servizi allo scopo di perseguire gli obiettivi individuati nel rispetto della propria mission.

Negli specifici settori (raccolta abiti usati e lavanderia) in cui opera la Cooperativa San Martino il procedimento di analisi delle esigenze del cliente rappresenta un punto particolarmente importante di tutto il processo dei servizi da erogare

Le convenzioni redatte relativamente ai servizi di lavanderia e raccolta abiti usati sono da ritenersi come dei "Contratti e Ordini aperti" dove i requisiti e le potenzialità di erogazione previste rappresentano il massimo

che può essere raggiunto dalla Cooperativa senza che sia necessaria una modifica alle strutture e all'ambiente di lavoro. Atti fondamentali in questo processo sono:

- La verifica della completezza della richiesta del Cliente, della correttezza dei dati ricevuti,
- La possibilità da parte della Cooperativa San Martino di fornire nei termini previsti il servizio richiesto,
- La modalità di pagamento rispetto agli accordi stabiliti,
- La verifica dell'esistenza di esigenze, anche non esplicitate ma comunque cogenti per quel servizio,
- L'applicabilità delle norme e leggi riguardanti il servizio.

Le modalità di gestione delle attività descritte in precedenza (incluso il loro riesame e la loro modifica) sono descritte e documentate nella IDP MAT1 parte 1, al punto 8.2.

## 8.2 Amb - Preparazione e risposta alle emergenze ambientali

La Cooperativa individua i possibili rischi e le possibili situazioni di emergenza ambientale connesse con le proprie attività, allo scopo di prevenire e mitigare gli impatti sull'ambiente conseguenti ad incidenti o a condizioni operative anomale.

L'elaborazione e la periodica simulazione di specifiche procedure di emergenza rappresenta lo strumento attraverso cui la Cooperativa intende garantire nel tempo la propria preparazione nei confronti di situazioni di rischio ambientale ed eventuali incidenti ambientali.

L'identificazione delle situazioni di potenziale emergenza ambientale viene condotta sulla base dell'esame degli impatti ambientali significativi connessi alle attività della Cooperativa: nel Modulo Mod 01 Amb "Valutazione Aspetti / Impatti Ambientali - Condizioni Emergenza" vengono evidenziati gli aspetti che possono determinare potenziali incidenti o emergenze ambientali.

Per ciascuna di queste potenziali emergenze vengono descritte le modalità di intervento e le relative responsabilità per la limitazione dell'impatto sull'ambiente.

La procedura per il controllo operativo delle situazioni di emergenza ambientali e la IDP\_AMB\_04.

Tale procedura è sottoposta annualmente a prova ed è soggetta a revisione in caso si verificano incidenti o situazioni di emergenza.

In caso di necessità vengono fornite informazioni e formazione pertinenti in relazione alla preparazione e risposta alle emergenze, come appropriato, alle parti interessate pertinenti, comprese le persone che svolgono attività lavorative sotto il controllo della Cooperativa.

## 8.2 Sic - Preparazione e risposta alle emergenze sicurezza

L'azienda ha stabilito, attuato e mantenuto attiva una procedura IDP\_SSL\_09 per:

- a) identificare le potenziali situazioni di emergenza;
- b) rispondere a tali situazioni di emergenza.

L'azienda risponde alle situazioni di emergenza individuate e prevenire o mitigare le conseguenze SSL ad essa, associate.

Nel pianificare le risposte alle situazioni di emergenza, l'azienda tiene conto delle necessità delle parti interessate rilevanti, come per esempio i servizi di emergenza e i vicini.

L'azienda periodicamente testa le sue procedure per rispondere alle situazioni di emergenza, quando praticabile, coinvolgendo le rilevanti parti interessate, qualora appropriato.

L'azienda periodicamente riesamina e, quando necessario, revisiona le procedure di preparazione e risposta alle emergenze, in particolare dopo i test e dopo il verificarsi di situazioni di emergenza.

## 8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi

La Cooperativa San Martino non effettua progettazione, che è determinata dal Cliente/Committente, bensì pianifica le modalità di erogazione dei servizi.

## 8.4 Controlli dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno

*Riferimenti specifici nella procedura IDP MAT1 parte 1, al punto 8.4*

La necessità di garantire il massimo livello di qualità del Servizio di raccolta abiti usati/lavanderia richiede alla Cooperativa San Martino, una cura particolare nel processo di acquisizione dei supporti tecnici e fornitori di servizi. I prodotti acquistati sono:

- Supporti tecnici
- Prodotti chimici
- Fornitori di Servizi, cioè tutte quelle attività che sono gestite dalla Cooperativa San Martino attraverso prestazioni specialistiche fornite da professionisti, che completano l'erogazione dei servizi.

I fornitori dei prodotti e servizi da approvvigionare sono classificabili in:

- Strategici: che sono tutti quei fornitori che possono avere conseguenza rilevante sulla fornitura dei servizi
- Non Strategici: che sono tutti gli altri fornitori.

Nella procedura sono inseriti le istruzioni e le informazioni necessarie per questa valutazione, nonché la sua registrazione.

## 8.5 Produzione ed erogazione dei servizi

*Riferimenti specifici nella procedura IDP MAT1 parte 1, al punto 8.5*

### **Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi**

Il Controllo dei processi di erogazione dei servizi di raccolta abiti usati/lavanderia identificati in organigramma come erogazione servizi raccolta abiti usati/lavanderia, assume per la Cooperativa San Martino un valore centrale e strategico nella "qualità del proprio servizio erogato".

Il processo di erogazione del servizio consiste in tutte quelle attività che assieme permettono di realizzare la finalità della missione dell'Organizzazione e raggiungere gli obiettivi di miglioramento della qualità della vita dell'utente.

La Cooperativa San Martino ha quindi individuato e pianificato i processi e servizi che hanno diretta influenza sulla Gestione per la Qualità e assicura che questi processi siano attuati in condizioni controllate.

Il referente responsabile di processo (RDP), pianifica unitamente ai referenti delle strutture, le attività relative al progetto del servizio di raccolta abiti usati/lavanderia da erogare come descritto nella procedura IDP MAT1 parte 1, al punto 8.5. Qui sono definite le risorse da impiegare, i metodi di lavoro, i tempi di effettuazione del servizio di raccolta abiti usati/lavanderia i controlli e le misurazioni.

Parimenti, l'identificazione e rintracciabilità, nonché la gestione della proprietà del Cliente viene gestita come da procedura indicata nella IDP MAT1 parte 1, al punto 8.5

## 8.6 Rilascio di prodotti e servizi

Vedi paragrafo 8.5 (*controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi*).

A garanzia del cliente e degli utenti l'organizzazione valida i propri processi erogati mediante la raccolta di informazioni, di osservazioni relative alle registrazioni delle misurazioni dell'efficacia e dell'efficienza del processo rispetto agli obiettivi del progetto.

## 8.7 Controllo degli output non conformi

Riferimenti specifici nella procedura IDP MAT2 parte 2, al punto 10.2, relativa al trattamento delle NC/AC

Eventuali Non conformità rilevate durante l'erogazione dei servizi di Lavanderia e Raccolta abiti usati sono gestite come da procedura IDP MAT2 parte 2, al punto 10.2, relativa al trattamento delle NC/AC, a cui si rimanda.

La responsabilità del Controllo sull'erogazione del Processo appartiene al referente responsabile.

## 9. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

### 9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione

La Cooperativa San Martino prevede cinque tipi di misurazioni da effettuare:

- Misurazione della soddisfazione del cliente,
- Audit Interni,
- Misurazioni dell'efficacia dei processi,
- Misurazioni riguardante i servizi erogati.
- Misurazione Rischi e Opportunità.

Oltre a queste misurazioni se ne aggiungono altre specifiche per l'ambiente e la sicurezza, in particolare:

- Consumo di gasolio
- Consumo di energia
- Rifiuti
- *Near miss*
- Infortuni
- NC ambientali / sicurezza
- AC ambientali / sicurezza.

I risultati derivanti da questi processi di misurazione costituiranno in seguito gli strumenti per valutare e decidere azioni di miglioramento.

L'individuazione degli indicatori risponde ad un'esigenza di miglioramento continuo che l'azienda intende perseguire; infatti, sulla base dei risultati ottenuti dalle misurazioni effettuate, sono identificate e messe in atto opportune azioni correttive allo scopo di migliorare la qualità dei processi e/o dei prodotti.

#### **Soddisfazione del cliente**

La soddisfazione del cliente viene analizzata in maniera diretta, attraverso il questionario sulla soddisfazione del cliente (o la sua sottoposizione in una telefonata con il cliente) e indiretta in occasione del riesame della direzione in cui vengono discusse azioni di monitoraggio, le non conformità e le misurazioni prestabilite.

Al fine su veda il riferimento alla procedura IDP MAT2 parte 2, al punto 9.1.2.

#### **Analisi e valutazione**

Con cadenza annuale (in sede di Riesame del Sistema di Gestione Integrato), la Direzione, con il supporto dei dati prodotti durante l'anno, stabilisce numero e tipologia degli obiettivi e le politiche di miglioramento da adottare. I dati forniti da ciascun responsabile di Area vengono sintetizzati in una apposita relazione da presentare in sede di riesame di Direzione.

### 9.2 Audit interni

Riferimento procedura IDP MAT2 parte 2, al punto 9.2

Gli Audit Interni per la misurazione e la valutazione del Sistema Gestione Integrato della Cooperativa San Martino sono pianificati ed effettuati sulla base dei processi.

La pianificazione viene diffusa a tutte le funzioni coinvolte.

Il Responsabile Gestione Integrata pianifica Audit Interni per processi, li sottopone all'approvazione della Direzione e predispose un calendario annuale concordato con tutte le parti interessate.

Per ottemperare a questa regola l'effettuazione degli Audit Interni alla funzione del Responsabile Gestione Integrata, avviene anche attraverso Enti esterni all'Organizzazione appositamente qualificati, se necessario.

Gli Audit Interni sono lo strumento fondamentale di lavoro per il Responsabile Gestione Integrato, che utilizzandolo coinvolge tutte le altre funzioni interne alla Cooperativa San Martino. In questo modo si pongono le premesse per valutare l'efficacia del Sistema; infatti, durante gli audit si controlla se le attività attinenti al Sistema di Gestione Integrato e i relativi risultati sono in accordo con quanto pianificato, e con la politica e gli obiettivi stabilita nei Riesami.

Durante tali audit si prendono in esame le attività in corso di svolgimento da parte delle varie funzioni, per controllare l'applicazione delle procedure e la corretta gestione della documentazione e della modulistica, nonché per verificare il grado d'adeguamento alle prescrizioni indicate nella documentazione del Sistema di Gestione Integrato; inoltre si raccolgono eventuali osservazioni e segnalazioni di miglioramento.

Dopo l'effettuazione di ogni Audit Interno, il Responsabile Gestione Integrato provvede a stilare un rapporto e a darne conoscenza alla funzione coinvolta.

Il rapporto viene analizzato dalla Direzione in sede di Riesame ed è portato a conoscenza dei responsabili delle varie funzioni dell'Organizzazione, nonché dai responsabili dell'attuazione delle eventuali Azioni Correttive.

Il riesame avviene a seguito di ciascuna serie di Audit Interni ed ogni qualvolta la Direzione lo ritenga necessario.

La modalità di svolgimento degli Audit Interni è formalizzata in dettaglio nella procedura IDP MAT2 parte 2, al punto 9.2.

### 9.3 Riesame di direzione

Riferimento procedura IDP MAT2 parte 2, al punto 9.3

Il Riesame del Sistema Gestione Integrato è lo strumento più importante per il controllo del Sistema Gestionale e la pianificazione dei miglioramenti.

La Direzione riesamina, con periodicità almeno annuale e comunque al termine di ogni ciclo di Audit Interni, il Sistema Gestione Integrato, allo scopo di verificare la sua adeguatezza e la sua efficacia per il raggiungimento degli obiettivi per la Qualità prefissati e il soddisfacimento dei requisiti richiesti dalla norma di riferimento.

Periodicamente, su delega della Direzione, il responsabile dei Raccolta abiti usati e Lavanderia, indice riunioni di equipe con gli operatori e le risorse coinvolte, allo scopo di misurare l'efficacia dell'andamento delle attività in riferimento agli obiettivi pianificati. Di queste riunioni vengono mantenute le registrazioni nel sistema di gestione Integrato ed assumono il rango di mini riesami e riunioni formative.

Nel corso della riunione vengono esaminati i dati di input richiesti dal punto 9.3 delle norme.

Le riunioni di Riesame sono indette dalla Direzione con la partecipazione di Responsabile della Gestione Integrata e tutte le altre funzioni, se convocate. Al termine delle riunioni il Responsabile della Gestione Integrata redige il rapporto del Riesame che dovrà essere approvato dalla Direzione.

## 10. MIGLIORAMENTO

Riferimento procedura IDP MAT2 parte 2, al punto 10

### 10.1 Generalità

La cooperativa San Martino in occasione del riesame della direzione determina, per ciascun processo, margini di miglioramento al fine di soddisfare sempre i requisiti del cliente.

Elementi imprescindibili sono il miglioramento dei servizi, la correzione e la prevenzione dei rischi che determinano effetti indesiderati, il miglioramento del SGQ di supporto.



## 10.2 Non conformità e azioni correttive

### **Trattamento delle Non Conformità:**

Ciascun rilievo di Non conformità da parte dei referenti dei servizi dà luogo alla compilazione di un “Rapporto di non conformità”, identificato e registrato con un numero progressivo.

Ciascuna non conformità è imputabile asseconda dei casi a:

- Non conformità di sistema dovuta al mancato rispetto di una procedura del sistema Integrato;
- Non conformità generata da un reclamo del cliente;
- Non conformità generata durante l'erogazione del servizio, rilevata da un soggetto interno all'azienda;
- Non conformità ambientale o sicurezza rilevata da un ente di controllo o da una parte interessata.

La responsabilità del Controllo sull'erogazione del processo appartiene al referente responsabile.

### **Gestione dei servizi Non Conformi**

Le non conformità devono essere documentate, i prodotti che risultano non conformi non devono essere utilizzati. La Cooperativa San Martino gestisce le non conformità rilevate dai referenti del processo durante l'erogazione dei servizi di Raccolta abiti usati e lavanderia dovute alla non corretta applicazione del servizio definite nel progetto, oppure dovuti ai reclami dei clienti o utenti destinatari del servizio.

Le modalità di gestione delle NC sono definite nella *procedura* IDP MAT2 parte 2, al punto 10.2 (NC).

### **Azioni correttive (AC)**

La necessità di avviare una AC nasce a seguito della rilevazione di una o più Non Conformità, che sono evidenziate attraverso le seguenti attività e relative registrazioni:

- Gestione delle Non Conformità.
- Audit interni sul Sistema di Gestione Integrato.
- Audit di Committenti o Enti di Certificazione.
- Riesami da parte della Direzione.
- Reclamo del cliente.

Il Responsabile della Gestione Integrato ha la responsabilità, nel momento in cui sono emessi i suddetti documenti o successivamente, a seguito di un loro esame sistematico, di individuare l'esigenza di attivare le opportune azioni correttive per eliminare le cause che generano le Non Conformità.

Nelle AC devono essere definiti gli obiettivi misurabili da raggiungere, devono essere pianificate ed approvate dalla Direzione. Il referente responsabile deve provvedere all'applicazione nei tempi e nei modi pianificati.

Alla chiusura dell'AC il Responsabile Gestione Integrata ne valuta e misura l'efficacia e, nel caso che le modifiche attuate abbiano raggiunto gli obiettivi previsti, le stesse modifiche diventano definitive seguendo le procedure necessarie per la redazione diffusione dei risultati.

Le modalità di gestione delle AC sono definite nella *procedura* IDP MAT2 parte 2, al punto 10.2 (AC).

## 10.3 Miglioramento continuo

La Cooperativa San Martino si impegna a migliorare in continuo l'efficacia del suo Sistema di Gestione Integrato, utilizzando la Politica Integrata, gli Obiettivi Integrati, i risultati degli audit, l'analisi dei dati, le azioni correttive, l'analisi delle opportunità e il riesame di direzione.