



# MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITÀ AMBIENTE E SICUREZZA DI VALORE CITTÀ AMCPS

Data	Revisione	Motivo	Redatto da	Approvato da
01/01/2021	00	Prima Emissione	RSGI	Dott. Ing. Andrea Negrin
19/12/2022	01	Integrazione ISO 39001	RSGI	Dott. Ing. Andrea Negrin
31/01/2024	02	Integrazione par. 9.1.2 e servizio OSAP	RSGI	Andrea Pellattiero

**INDICE**

<b>0</b>	<b>PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA</b>	<b>3</b>
<b>1</b>	<b>SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>RIFERIMENTI NORMATIVI</b>	<b>5</b>
<b>2.1</b>	<b>LEGISLAZIONE APPLICABILE</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>TERMINI E DEFINIZIONI</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>CONTESTO AZIENDALE</b>	<b>6</b>
<b>4.1</b>	<b>CONTESTO DI AMCPS</b>	<b>6</b>
<b>4.2</b>	<b>LE ESIGENZE E LE ASPETTATIVE DELLA PARTI INTERESSATE</b>	<b>6</b>
<b>4.3</b>	<b>DETERMINARE IL CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SGA</b>	<b>7</b>
<b>4.4</b>	<b>SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO (SGI)</b>	<b>7</b>
<b>5</b>	<b>LEADERSHIP</b>	<b>9</b>
<b>5.1</b>	<b>LEADERSHIP E IMPEGNO</b>	<b>9</b>
<b>5.2</b>	<b>POLITICA</b>	<b>10</b>
<b>5.3</b>	<b>RUOLI, RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ IN AMCPS</b>	<b>10</b>
<b>5.4</b>	<b>CONSULTAZIONE E PARTECIPAZIONE DEI LAVORATORI</b>	<b>10</b>
<b>6</b>	<b>PIANIFICAZIONE</b>	<b>11</b>
<b>6.1</b>	<b>AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI E OPPORTUNITÀ</b>	<b>11</b>
<b>6.2</b>	<b>OBIETTIVI E PIANIFICAZIONE PER IL RAGGIUNGIMENTO</b>	<b>12</b>
<b>6.3</b>	<b>PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE</b>	<b>13</b>
<b>7</b>	<b>SUPPORTO</b>	<b>14</b>
<b>7.2</b>	<b>COMPETENZA</b>	<b>15</b>
<b>7.3</b>	<b>CONSAPEVOLEZZA</b>	<b>15</b>
<b>7.4</b>	<b>COMUNICAZIONE</b>	<b>15</b>
<b>7.5</b>	<b>INFORMAZIONI DOCUMENTATE</b>	<b>16</b>
<b>8</b>	<b>ATTIVITÀ OPERATIVE</b>	<b>18</b>
<b>8.1</b>	<b>PIANIFICAZIONE E CONTROLLI OPERATIVI</b>	<b>18</b>
<b>8.2</b>	<b>REQUISITI PER I PRODOTTI</b>	<b>19</b>
<b>8.3</b>	<b>PROGETTAZIONE E SVILUPPO</b>	<b>20</b>
<b>8.4</b>	<b>CONTROLLO DEI PROCESSI, PRODOTTI E SERVIZI FORNITI DALL'ESTERNO (8.4.1; 8.4.2; 8.4.3)</b>	<b>20</b>
<b>8.5</b>	<b>PREPARAZIONE E RISPOSTA ALLE EMERGENZE</b>	<b>20</b>
<b>9</b>	<b>VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI</b>	<b>21</b>
<b>9.1</b>	<b>MONITORAGGIO, MISURAZIONE E ANALISI E VALUTAZIONE</b>	<b>21</b>
<b>9.2</b>	<b>AUDIT INTERNO</b>	<b>22</b>
<b>9.3</b>	<b>RISAME DELLA DIREZIONE</b>	<b>23</b>
<b>10</b>	<b>MIGLIORAMENTO</b>	<b>27</b>
<b>10.1</b>	<b>GENERALITÀ</b>	<b>27</b>
<b>10.2</b>	<b>NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE</b>	<b>27</b>
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>		<b>27</b>
<b>10.3</b>	<b>MIGLIORAMENTO CONTINUO</b>	<b>28</b>

## 0 PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

AMCPS trae le sue origini dal 1907 quando viene costituita "Ascp", Azienda speciale case popolari, acronimo datole dal Consiglio Comunale di Vicenza.

In quegli anni, l'unico compito della municipalizzata era quello di riuscire a dare risposta all'emergenza abitativa dovuta al processo di industrializzazione, che spinse un gran numero di persone ad abbandonare le campagne per vivere in città.

Il primo progetto di edilizia popolare, elaborato dall'Amministrazione e portata a termine dall'Ascp, riguarda la realizzazione dei 24 appartamenti in zona San Bortolo.

Solo con la fine della seconda guerra mondiale l'Azienda ritorna a crescere come capacità organizzativa e con nuove mansioni affidatele dal Comune.

Le tappe successive:

Nel '55 la prima gestione sperimentale dei bagni pubblici di Piazza Matteotti.

Nel '57 la realizzazione della piscina e della pista di pattinaggio.

Nel '58 l'affidamento anche dell'illuminazione votiva del cimitero;

Nel '59 la gestione del riscaldamento degli uffici comunali.

Gli anni '60 si aprono poi con la realizzazione della scuola materna di Anconetta.

Nel '64 la nuova denominazione: AMCPS. Ma il significato non è ancora quello attuale, bensì, Azienda Municipalizzata Case Popolari e Servizi.

Negli anni '70 aumenta il ruolo di braccio operativo del Comune con l'affidamento della gestione di tutti gli stabili di competenza dell'amministrazione comunale.

Un altro significativo passaggio avviene nel 1985, quando il consiglio comunale approva le nuove mansioni e la pianta organica.

Dieci anni più tardi (negli anni '90) il via libera al nuovo statuto e la denominazione: Azienda Municipale Conservazione Patrimonio e Servizi.

Il Comune ha trasformato AMCPS in Azienda Speciale con decorrenza 01/01/96, ex art. 22, L. 142/90 ex art. 4, L. 95/1995 e art. 3c69 e ss. L.549/1995 collegata alla Legge Finanziaria 1996, denominata Azienda Municipale Conservazione Patrimonio e Servizi (AMCPS) come da delibere del Consiglio del Comune di Vicenza n. 58 del 07/03/1995 e n. 131 del 18/07/1995, esecutive.

Il 1 gennaio del 2000 vengono modificati alcuni compiti, nell'ottica di un miglioramento del servizio al cittadino: la cessione del ramo di azienda degli scavi ad Aim e l'acquisizione dal Comune del verde, servizio cimiteri e segnaletica.

Con delibera del Consiglio del Comune di Vicenza n.46 del 06-07-2009 e successivo atto costitutivo del 24-07-2009 AMCPS Azienda Speciale è diventata AMCPS Srl soggetta alla direzione e coordinamento del Comune di Vicenza.

Il 1° gennaio 2010 AMCPS SRL viene fusa per incorporazione con AIM Vicenza Spa, diventandone una Divisione. Inizia, in conseguenza, un profondo cambiamento organizzativo, che ha comportato fra l'altro il trasferimento dei servizi di struttura in seno alla capogruppo. A giugno del 2010 viene costituita la società di scopo AMCPS che viene scorporata da AIM. Tale nuova azienda ha come socio unico AIM Vicenza Spa e mantiene le operatività della Divisione AMCPS, quindi orientata prevalentemente alla manutenzione e conservazione del patrimonio pubblico. Con il 2011 AMCPS troverà il suo assetto definitivo, portando tra i propri compiti anche quello della gestione dell'illuminazione pubblica e aprendo i propri servizi anche ai Comuni contermini. Con l'uscita dalla formula "in house" di AIM nel 2013 AMCPS entra nel libero mercato.

A seguito delle profonde trasformazioni in seno ad AIM Gruppo, con la fusione per incorporazione con AGSM Verona, il consiglio comunale di Vicenza, con deliberazione del 12 novembre 2020, ha approvato la trasformazione dell'azienda AMCPS in società in house del Comune di Vicenza.

Dal 1° dicembre 2020, pertanto, AMCPS non fa più parte del Gruppo AIM.

**PRODOTTI/SERVIZI REALIZZATI**

- a) servizio neve,
- b) verde pubblico comunale,
- c) servizio strade,
- d) servizio segnaletica luminosa,
- e) servizio segnaletica orizzontale e verticale,
- f) gestione tecnica e energetica degli immobili comunali,
- g) servizio affissioni,
- h) gestione patrimonio prevalentemente abitativo comunale,
- i) servizi cimiteriali
- l) Richiesta di occupazione suolo pubblico (OSAP)

L'affidamento di suddetti servizi è concesso ad AMCPS facendo ricorso all'"in house providing", in virtù del fatto che l'affidataria è una Società a totale capitale pubblico nei confronti della quale il Comune di Vicenza è in grado di esercitare un "controllo analogo" a quello che esercita verso i propri servizi

AMCPS ha sede operativa in viale S.Agostino, 152 a Vicenza, dove si trovano la Direzione Generale, la struttura amministrativa e operativa divisa in Settori e Reparti.

Per i Servizi Cimiteriali AMCPS ha l'ufficio operativo presso il Cimitero Maggiore di Vicenza.

Ragione sociale:	Valore Città AMCPS S.r.l.
Sede legale:	Viale S. Agostino, 152
Sede operativa:	V.le S.Agostino, 152 – Cap. 36100 Vicenza
Codice fiscale e P.IVA	03624650242
Telefono:	0444/955500
Telefax:	0444/955699
Posta elettronica	valorecittaamcps@legalmail.it
Webmaster:	<a href="https://www.amcps.it/">https://www.amcps.it/</a>

## 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Scopo del presente documento è quello di fornire una guida a come AMCPS applica i requisiti dello standard UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, UNI EN ISO 45001:2018 e UNI ISO 39001:2016 alla propria organizzazione e come ha implementato il proprio sistema di gestione integrato ambiente e Salute & Sicurezza sul Lavoro (SGI).

Il sistema di gestione si applica a:

**“Ristrutturazione e manutenzione del patrimonio immobiliare comunale e del patrimonio residenziale comunale compresa la sua gestione amministrativa. Attività di rilascio concessioni/autorizzazioni OSAP (occupazione spazi e aree pubbliche). Manutenzione di strade e ponti, comprese relative opere di segnaletica verticale e orizzontale. Gestione e manutenzione del verde pubblico e arredo urbano, impianti elettrici, idraulici e termoidraulici, impianti di controllo e sicurezza. Conduzione di impianti termici (3° responsabile). Erogazione di servizi funebri e cimiteriali. Attività di pronto intervento ed emergenza”.**

I processi che AMCPS può affidare all'esterno e rilevanti ai fini del Sistema di Gestione integrato sono i seguenti:

- servizi di progettazione,
- attività edili di manutenzione strade, segnaletica stradale (aziende in sub-appalto),
- manutenzioni impianti termici nell'ambito del servizio di gestione come 3° responsabile
- servizi di reperibilità
- manutenzione del verde pubblico

L'affidamento di servizi all'esterno comporta in ogni caso l'assunzione di responsabilità da parte di AMCPS verso il Committente per lo svolgimento delle attività; il sistema di monitoraggio e controllo si basa sulla preparazione di documenti contrattuali che regolano l'affidamento e sulla verifica costante dei requisiti tecnici e organizzativi, accertati in fase di selezione iniziale.

AMCPS ha adottato anche un sistema di gestione per la prevenzione della corruzione conforme ai requisiti dello standard UNI ISO 37001:2016, per il quale è stato emesso ad hoc il documento “Manuale Anticorruzione”

## 2 RIFERIMENTI NORMATIVI

Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti	<b>UNI EN ISO 9001:2015</b>
Linee Guida per l'attuazione della norma ISO 45001:2018	<b>UNI EN ISO 45001:2018</b>
Per l'attività interna di audit	<b>UNI EN ISO 19011:2011</b>
Per i requisiti del SGA	<b>UNI EN ISO 14001:2015</b>
Linee Guida per l'implementazione del SGA	<b>UNI EN ISO 14004:2016</b>
Sistemi di gestione della sicurezza del traffico stradale (RTS) – Requisiti e guida all'utilizzo	<b>UNI ISO 39001:2016</b>
Sistemi di Gestione per la prevenzione della corruzione – Requisiti e guida all'utilizzo	<b>UNI ISO 37001:2016</b>

### 2.1 LEGISLAZIONE APPLICABILE

- D. Lgs 152/06 e s.m.i. – Testo Unico Ambientale.
- D. Lgs. 81/08 e s.m.i. “Disposizioni in materia di Sicurezza e Prevenzione”
- Regolamento (UE) 2016/679 “Garante privacy”
- D. Lgs. 30 aprile 1992 n. 285 e successive modificazioni “Nuovo Codice della Strada”

Alle suddette vengono aggiunte le normative elencate nel **MODQAS-09-01 Registro prescrizioni legali**.

Di tali norme e per quelle specifiche di settore che l'organizzazione utilizza come riferimento per le proprie attività ne viene verificata al momento dell'utilizzo della norma da parte di RSGI / RSPP e/o dei responsabili di processo la validità tramite il sito ufficiale del:

- ISO <http://www.iso.org>
- CEN <http://www.cenorm.be>
- UNI <http://www.uni.com/it/>

Di queste ed altre leggi, RSGI / RSPP verifica la validità e gli aggiornamenti tramite i siti di riferimento del Parlamento Italiano: <http://www.parlamento.it/parlam/leggi/>

della Gazzetta Ufficiale: <http://www.gazzettaufficiale.ipzs.it/>

ed il sito ufficiale della regione di riferimento.

L'elenco della normativa applicabile è gestito secondo l'ambito di competenza e settore; RSGI / RSPP si interfaccia pertanto con le varie funzioni aziendali allo scopo di mantenere sempre aggiornato tale modulo e quindi di verificare l'ultima edizione delle norme cogenti o volontarie in vigore prima dell'inserimento delle stesse. In caso di contrasto nell'interpretazione delle norme applicabili e dei documenti del Sistema Ambientale vale il seguente criterio di priorità:

- Normazione unificata e armonizzata nazionale e internazionale.
- Norme e specifiche del Cliente
- Linee Guida;
- Procedure;
- Istruzioni e specifiche;

Inoltre per la legislazione applicabile RSGI / RSPP fa uso di scadenziari in cui sono riportati gli adempimenti a cui AMCPS è soggetta.

### **3 TERMINI E DEFINIZIONI**

AMCPS utilizza come termini e definizioni proprie quelle definite all'interno del Manuale del Sistema Integrato e quelle riportate nelle norme:

- UNI EN ISO 9001:2015
- UNI EN ISO 14001:2015
- UNI EN ISO 45001:2018
- UNI ISO 39001:2016.

### **4 CONTESTO AZIENDALE**

#### **4.1 CONTESTO DI AMCPS**

#### **4.2 LE ESIGENZE E LE ASPETTATIVE DELLA PARTI INTERESSATE**

AMCPS determina, verifica e riesamina costantemente quali fattori interni ed esterni possano avere effetti sul suo business, utilizzando l'analisi del contesto come strumento per capire quali minacce o opportunità l'azienda debba affrontare per perseguire i propri obiettivi in un determinato mercato e momento storico.

Il contesto in cui un'azienda opera è bene definibile come l'insieme delle variabili esterne ed interne che possono influenzare l'organizzazione dal punto di vista della capacità di ottenere i risultati voluti, governare i propri processi e controllare i propri aspetti ambientali.

Oltre agli aspetti tipicamente legati al business come quelli tecnologici e produttivi, sono aspetti da considerare nell'analisi del contesto anche:

- Circostanze sociali in cui l'azienda opera
- Processi affidati all'esterno

- Peso dell'azienda verso i fornitori
- Fattori ambientali relativi al marketing allo sviluppo ed alla realizzazione del servizio
- Fattori relativi al ciclo di vita del servizio
- Fattori ambientali e naturali quali:
  - *Eventi metereologici prevedibili*
  - *Rischi sismici*
  - *Rischi legati all'operato di aziende vicine*
  - *Cambiamenti Climatici*
  - *Qualità dell'aria e dell'acqua ed utilizzo prevalente del terreno intorno al luogo in cui l'azienda eroga i suoi servizi*
  - *Livello di contaminazione esistente nel luogo in cui l'azienda eroga i suoi servizi*
  - *Biodiversità*
  - *Disponibilità di risorse energetiche e naturali.*
- Fattori legati alla SSL:
  - *l'ambiente culturale, sociale, politico, legale, finanziario, tecnologico, economico e naturale, e di concorrenza del mercato, a livello internazionale, nazionale, regionale o locale;*
  - *l'introduzione di nuovi concorrenti, appaltatori, subappaltatori, fornitori di beni, partner e fornitori di servizi, nuove tecnologie, nuove leggi e l'emergere di nuove professioni;*
  - *nuove conoscenze sui prodotti e sui loro effetti su salute e sicurezza;*
  - *fattori chiave e relative tendenze per l'industria o il settore che hanno un impatto sull'organizzazione;*
  - *relazioni con le parti interne interessate e loro percezioni e valori;*
  - *cultura nell'organizzazione;*
  - *norme, linee guida e modelli adottati dall'organizzazione;*
  - *forma ed estensione dei rapporti contrattuali, incluse, per esempio, le attività affidate all'esterno;*
  - *disposizioni relative all'orario di lavoro;*
  - *condizioni lavorative;*
  - *ripercussioni cambiamenti climatici*
  - ...
- Fattori legati alla sicurezza stradale RTS:
  - *Distanza percorsa;*
  - *Volume di traffico stradale;*
  - *Ambito stradale in cui l'azienda opera;*
  - ...

La Direzione di AMCPS ha definito le proprie parti interessate (direttamente e/o indirettamente legate al proprio Servizio) al fine di individuarne le proprie esigenze e definire le strategie di sviluppo aziendali.

L'analisi del contesto integrata Ambiente e Sicurezza di AMCPS, è situata nel documento "**MODQAS-17-01\_00 ANALISI CONTESTO - SWOT**", dove sono individuati tutti i fattori che hanno influenza sul contesto dell'Organizzazione stessa, coerentemente con l'analisi delle parti interessate e dei loro requisiti.

Il contesto e le parti interessate sono riesaminate periodicamente in sede di riesame della Direzione, da cui scaturiscono anche le azioni per affrontare i rischi.

#### **4.3 DETERMINARE IL CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SGA**

Il campo di applicazione del Sistema di Gestione Integrato è riportato nel Par. 1 del Presente documento.

#### **4.4 SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO (SGI)**

AMCPS ha predisposto un sistema integrato documentato in accordo con i requisiti della Norme internazionali di riferimento.

Il sistema integrato coinvolge le funzioni della Società a tutti i livelli organizzativi ed è reso attivo e mantenuto continuamente aggiornato per assicurarne l'efficacia e l'adeguatezza rispetto agli obiettivi per la Qualità, S&SL, Ambientali e RTS nonché la conformità alle norme.

A tale scopo la Società ha provveduto a:

- definire la politica aziendale in materia di qualità sicurezza e ambiente

- definire obiettivi e traguardi del sistema
- identificare i processi necessari per il funzionamento del sistema integrato
- definire la sequenza e le interazioni dei processi
- definire le modalità di monitoraggio, misurazione ed analisi dei processi, assicurando al contempo la disponibilità di risorse e di informazioni adeguate all'espletamento di tali attività evitando gli sprechi, minimizzando i rischi per la salute e la sicurezza e gli impatti sull'ambiente
- attuare le azioni necessarie per conseguire gli obiettivi pianificati e per perseguire il miglioramento continuo dei processi, dell'intera organizzazione e, di riflesso, della qualità dei prodotti
- analizzare le prescrizioni legali cogenti per le attività dell'azienda in tema di ambiente e sicurezza ed a verificarne il rispetto
- individuare gli aspetti ambientali diretti e indiretti e gli impatti ambientali significativi
- eseguire le attività di valutazione dei rischi per la salute e la sicurezza sul luogo di lavoro
- valutare i fattori di rischi per la sicurezza stradale e definire le misure per mitigare i rischi
- assicurare il controllo anche dei processi affidati a fornitori esterni in tutti i casi in cui possano comportare aspetti ambientali significativi e definendo, qualora necessario, le modalità di controllo, direttamente negli ordini di acquisto e/o nei contratti/capitolati.

Gli strumenti messi in atto da AMCPS per realizzare il proprio sistema di gestione integrato sono il presente manuale come linea guida, le procedure, le istruzioni operative e i moduli di riferimento. I documenti sono costantemente mantenuti aggiornati per riflettere i cambiamenti nei modi di operare dell'azienda.

AMCPS ha definito i propri Processi Aziendali e li ha formalizzati nel documento Matrice dei processi allegato al Presente Manuale.



## 5 LEADERSHIP

### 5.1 LEADERSHIP E IMPEGNO

La Direzione (DIR) di AMCPS è rappresentata dal Dirigente, nella persona di Dott. Ing. Andrea Negrin.

Per riconoscere l'importanza della legislazione applicabile, la Direzione ha deciso di istituire un ufficio RSGI / RSPP, dettagliando ruoli e responsabilità come riportati all'interno dell'**Organigramma** aziendale e definiti nel capitolo 7 del presente Manuale.

Egli garantisce interno ed esterno lo sviluppo ed il miglioramento del Sistema di Gestione Integrato ottemperando ai requisiti del Cliente e nel rispetto delle normative e della legislazione in vigore.

Nel dare evidenza del proprio impegno, definisce, attraverso analisi, programmi, riunioni, comunicazioni e verifiche, la Politica per la Sicurezza e l'Ambiente, le strategie ivi riportate e gli Obiettivi e stabilisce un riesame periodico.

L'evidenza oggettiva dell'impegno della Direzione Generale nel promuovere/coordinare lo sviluppo ed il miglioramento aziendale è fornito da:

- Il presente documento;
- la definizione e diffusione delle politiche relative all'ambiente ed alla sicurezza;
- assumersi la piena responsabilità e l'obbligo complessivo di rendere conto della prevenzione di lesioni e malattie correlate al lavoro, nonché della predisposizione di luoghi di lavoro e attività sicuri e salubri;
- la definizione e diffusione di obiettivi relativi ai sistemi sicurezza e ambiente;
- l'impegno a definire obiettivi del SGI coerenti con l'orientamento strategico e attinenti il contesto aziendale
- fornendo sostegno al RSGI ed alle altre funzioni impegnate direttamente nel controllo del SGI
- l'impegno costante al soddisfacimento di tutte le prescrizioni vigenti (nazionali regionali e locali) relativamente all'ambiente ed alla sicurezza così come di ogni altro vincolo cogente legato all'erogazione del servizio;
- la comunicazione a tutti i livelli dell'organizzazione della centralità del ruolo dei vari portatori di interesse (clienti, personale, parti interessate, ambiente circostante, ecc..) e l'impegno a monitorarne la soddisfazione;
- l'attuazione di un sistema di auditing interno sul rispetto delle regole previste dalle norme di riferimento e dal sistema di gestione integrato;
- la messa a disposizione di risorse umane, finanziarie e materiali per l'applicazione, il mantenimento ed il miglioramento del sistema di gestione integrato;
- proteggendo i lavoratori dalle ritorsioni a seguito della segnalazione di incidenti, pericoli, rischi e opportunità;
- assicurando che l'organizzazione stabilisca e implementi un processo o dei processi per la consultazione e la partecipazione dei lavoratori;
- supportando l'istituzione e l'operatività dei comitati per la salute e sicurezza
- la minimizzazione degli impatti ambientali e dei consumi di risorse;
- la progressiva eliminazione/riduzione dei rischi per la salute e la sicurezza;
- la minimizzazione del rischio di incidenti stradali;
- la minimizzazione del rischio di incidenti sul lavoro e di malattie professionali;
- il miglioramento continuo del contenimento degli impatti ambientali significativi delle attività svolte;
- la misura delle prestazioni aziendali sulla base di indicatori.

## **5.2 POLITICA**

**AMCPS** ha implementato un documento di Politica integrata Qualità, Ambiente e Sicurezza ove la Direzione esprime la propria mission e la vision dell'azienda.

Tale documento viene revisionato periodicamente, almeno una volta l'anno, in occasione del Riesame della Direzione, e modificato qualora ve ne sia la necessità.

Tale documento è diffuso con le modalità riportate al paragrafo 7.4 del presente documento.

## **5.3 RUOLI, RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ IN AMCPS**

**AMCPS** si è dotata di una struttura organizzativa al fine di definire con chiarezza i compiti, le responsabilità ed i rapporti reciproci del personale operante nell'ambito del Sistema di Gestione Integrato. Tale struttura organizzativa comprende diverse funzioni che dipendono e sono coordinate dalla Direzione.

**AMCPS** ha definito un **Organigramma** approvato dalla Direzione e diffuso a tutti i livelli aziendali.

Copia dell'organigramma è disponibili sul Server Aziendale cosicché la struttura organizzativa aziendale risulta portata alla conoscenza di tutti, nonché affisso in bacheca per le funzioni che non hanno accesso ad un computer.

La Direzione Aziendale ha la responsabilità della definizione della politica integrata e dell'organizzazione aziendale con la quale perseguire gli obiettivi stabiliti.

I responsabili di tutte le altre Funzioni aziendali hanno la responsabilità della diffusione ed applicazione del Sistema di Gestione nei rispettivi ambiti.

Nel **Mansionario** sono elencate in dettaglio le funzioni aziendali e le attività da esse svolte.

Per tutte le mansioni particolari e di dettaglio, si faccia riferimento a quanto specificato nelle varie Sezioni del presente manuale e nelle procedure e istruzioni ivi richiamate.

## **5.4 CONSULTAZIONE E PARTECIPAZIONE DEI LAVORATORI**

L'azienda promuove una cultura grazie alla quale i lavoratori partecipano attivamente alla gestione delle tematiche Salute & Sicurezza sul Lavoro, all'implementazione, allo sviluppo, alla pianificazione e all'attuazione del SGI, a tutti i livelli e funzioni laddove applicabile.

L'organizzazione attua il coinvolgimento dei lavoratori:

- Nell'identificazione dei pericoli, nella valutazione dei rischi e nella determinazione delle misure per il loro controllo e riduzione, attraverso colloqui e consultazioni;
- Nell'indagine degli incidenti, non conformità e nella loro segnalazione direttamente al proprio superiore, al RSPP, al RSGI o tramite il loro rappresentante, le situazioni che a loro giudizio possono presentare carenze nei livelli di salute e sicurezza o che possano essere migliorate, nonché nella determinazione delle azioni correttive;
- nell'indagine su incidenti rispondendo alle convocazioni del RSPP che è incaricato di svolgere indagini sugli incidenti.
- Attraverso le sessioni di formazione
- Attraverso l'RLS, quando vi siano dei cambiamenti con ripercussioni sulla loro salute e sicurezza.

## 6 PIANIFICAZIONE

### 6.1 AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI E OPPORTUNITÀ

La pianificazione di AMCPS delle attività aziendali è condotta utilizzando lo schema nel file “**MODQAS-17-01\_00 ANALISI CONTESTO - SWOT**”, al fine di considerare, rispetto al campo di applicazione del SGI, i seguenti aspetti e per trattare i rischi e le opportunità.

Gli aspetti che AMCPS va a considerare nella pianificazione delle attività, sono dettagliati all'interno della procedura **PRQAS-17 Analisi del contesto rischi opportunità**.

#### 6.1.1 GENERALITÀ

#### 6.1.2 ASPETTI AMBIENTALI

RSGI / RSPP con il supporto delle funzioni aziendali interessate e, se necessario, di consulenti esterni, individua gli aspetti ed impatti ambientali significativi delle attività svolte nel sito, presso i cantieri esterni e presso i Cimiteri e dei servizi erogati che l'organizzazione può tenere sotto controllo o sui quali può esercitare un'influenza; tale valutazione è stata condotta inizialmente ed in modo approfondito elaborando l'Analisi Ambientale e valutando gli aspetti/impatti ambientali all'interno del documento “**Aspetti impatti Ambientali**” impiegando i criteri e la metodologia descritta in dettaglio nella procedura dedicata.

L'individuazione degli aspetti ed impatti significativi prende avvio scomponendo i processi in fasi elementari e analizzandone gli effetti reali o potenziali (durante il funzionamento normale e in caso di guasto o incidente oppure in caso di avviamento o fermata oppure in caso di comportamento anomalo ragionevolmente prevedibile).

Sono inoltre considerati altri elementi, indirettamente connessi con i processi produttivi veri e propri, su cui l'azienda può esercitare un'influenza e che producono effetti ambientali quali: la manutenzione degli impianti, l'acquisto di prodotti e servizi, ecc.

#### 6.1.3 IDENTIFICAZIONE DEI PERICOLI E VALUTAZIONE DEI RISCHI

La valutazione dei rischi operativi è riportata nel Documento di Valutazione dei Rischi redatto dal Datore di Lavoro con la collaborazione del RSPP; la valutazione è aggiornata nel caso di:

- modifiche nei processi o nelle mansioni aziendali;
- aggiornamento della legge;
- aggiornamento delle metodologie, tecnologie e standard riferiti alle regole di prevenzione e protezione;
- infortuni significativi;
- particolari risultati della sorveglianza sanitaria.

Sulla base di tale procedura e dei risultati ottenuti, sono identificate le regole di prevenzione e protezione e definite le priorità per la loro attuazione.

Tali indicazioni costituiscono la principale ossatura del SGI ed in particolare dei suoi Obiettivi, gestiti secondo le regole e le modalità riportate ai paragrafi successivi.

### IDENTIFICAZIONE DEI PERICOLI E VALUTAZIONE E CONTROLLO DEI RISCHI

L'identificazione dei pericoli e la valutazione e controllo dei rischi sono applicati non solo alle normali condizioni operative, ma anche alle operazioni occasionali. La valutazione dei rischi è estesa alle attività dei subappaltatori e alla presenza dei visitatori. Inoltre il processo di valutazione del rischio tiene conto di:

- abitudini delle persone, le loro capacità e altri fattori umani;

- pericoli originati all'esterno dell'ambiente di lavoro che possono creare un rischio per le persone che lavorano sotto il controllo di AMCPS;
- infrastrutture impianti e materiali messi a disposizione dall'organizzazione o da altri;
- modifiche nell'organizzazione e nei processi aziendali;
- tutte le prescrizioni legali applicabili e la politica adottata in materia di salute e sicurezza;
- la progettazione e l'impostazione del posto di lavoro e le procedure di lavoro.

Evidenziato il rischio, vengono pianificate azioni ed obiettivi, in modo tale da ridurre lo stesso a livelli accettabili. La sequenza di intervento per le misure di riduzione dei rischi è:

- Eliminare il pericolo
- Evitare il pericolo
- Usare le seguenti precauzioni (solo se le prime due opzioni non sono praticabili):
  - Barriere/protezioni di sicurezza
  - Riduzione dell'esposizione al pericolo ad un livello minimo
  - Procedure operative di sicurezza
  - Permessi di lavoro
  - Utilizzo di dispositivi di protezione individuali (DPI)

#### **6.1.4 FATTORI DI PRESTAZIONI RTS**

I fattori prestazionali di RTS descrivono i diversi elementi di sicurezza stradale che l'azienda deve considerare nel proprio sistema di gestione di RTS.

RSGI con il supporto delle funzioni aziendali interessate e, se necessario, di consulenti esterni, individua i fattori di rischio di esposizione, i fattori di sicurezza finale e i fattori di risultato intermedio di sicurezza, a seconda del contesto, dell'organizzazione e dei rischi e delle opportunità che essa ha identificato.

Basandosi su fattori di prestazioni di RTS, la Direzione determina gli obiettivi di RTS, mentre è compito di RSGI monitorare e misurare e i traguardi di RTS.

Tale valutazione è stata condotta inizialmente ed in modo approfondito elaborando la "**Valutazione dei Fattori di Rischio RTS UNI ISO 39001**".

#### **6.1.5 OBBLIGHI DI CONFORMITÀ**

RSGI / RSPP tiene monitorato il quadro legislativo usufruendo dei seguenti strumenti:

- Risultanze degli audit condotti internamente, da personale qualificato;
- Indicazioni delle società di consulenza esterne;
- Newsletter delle associazioni di categoria.

RSGI / RSPP è responsabile di valutare come tali obblighi si applicano a **AMCPS** e valutare lo stato della società nei confronti di essi.

RSGI / RSPP archivia la principale legislazione applicabile nella cartella "Legislazione applicabile".

Inoltre RSGI / RSPP utilizza degli scadenziari in cui sono riportati gli adempimenti derivanti dalla legislazione applicabile a AMCPS.

#### **6.2 OBIETTIVI E PIANIFICAZIONE PER IL RAGGIUNGIMENTO**

Gli obiettivi per il SGI sono individuati dalla Direzione per i pertinenti livelli e funzioni dell'organizzazione in funzione delle Politiche, delle strategie, del contesto aziendale e del principio del miglioramento continuo, dell'efficacia ed efficienza delle prestazioni. Che sono inoltre costantemente monitorati attraverso gli indicatori aziendali (KPI Integrati QAS), riportati nel Documento Riesame della Direzione.

Gli obiettivi possono essere definiti e modificati sulla base delle seguenti informazioni in ingresso:

- revisioni/aggiornamenti/modifiche delle linee strategiche della società;
- analisi del contesto e conseguente valutazione dei rischi
- valutazione dei rischi per la sicurezza;
- riunione periodica ex art. 35 D.Lgs 81/08;
- aggiornamento/cambiamento legislativo;
- riesami del SGI da parte della direzione;

Essi sono identificati in modo da essere misurabili (a mezzo di idonei KPI), per quanto possibile, e idonei a garantire di ottemperare ai pertinenti requisiti legislativi e di contribuire al miglioramento continuo delle prestazioni del SGI. Nella definizione degli obiettivi, ove necessario, sono sempre considerati i seguenti aspetti: cosa fare, entro quando, a cura di chi, con quali risorse e come saranno valutati i risultati.

Nella definizione degli obiettivi e traguardi si tiene conto dei seguenti aspetti:

- Politiche aziendali e altre indicazioni fornite dalla Direzione;
- Livello di raggiungimento di obiettivi precedenti;
- Risultati dell'analisi iniziale ambiente e sicurezza in termini di aspetti ambientali significativi e di livello di rischio per la salute e la sicurezza associati alle proprie attività, e prodotti;
- Risultati della valutazione dei fattori di rischio RTS;
- Punto di vista dei lavoratori in merito ad aspetti legati alla Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro;
- Informazioni provenienti dalla consultazione dei dipendenti in particolar modo dalle mansioni più a rischio;
- Evidenze emerse durante il riesame del SGI soprattutto in termini di analisi delle non conformità, dei reclami e dell'efficienza ed efficacia dei processi;
- Reclami, emergenze ambientali, incidenti e malattie professionali;
- Disponibilità di risorse finanziarie;
- Disponibilità di risorse umane;
- Disponibilità di risorse materiali;
- Competenza del personale;
- Prescrizioni legislative e tutti gli altri requisiti sottoscritti dalla Società (es. prescrizioni incluse nelle autorizzazioni).

Periodicamente il RSGI provvede a monitorare il grado di soddisfacimento degli obiettivi del SGI.

La verifica dell'effettivo raggiungimento degli obiettivi è condotta in occasione di riunioni di direzione e dei riesami del Sistema di Gestione Integrato. L'esito dei riesami consente di elaborare appositi programmi di correzione o prevenzione per ricondurre le attività ed i processi nella situazione desiderata definendone:

- gli interventi previsti
- la tempistica
- le risorse umane e finanziarie richieste
- le responsabilità operative e di monitoraggio.

### **6.3 PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE**

In caso di modifiche organizzativo/strutturali sono identificati i pericoli che possono essere influenzati dal cambiamento e rivalutati i rischi relativi (change management).

L'integrità del sistema di gestione integrato è conservata quando sono pianificate ed attuate modifiche al sistema stesso. Nel caso in cui risulti necessario apportare modifiche strutturali al sistema o all'assetto gestionale e operativo della Società, verranno intraprese opportune iniziative atte a garantire l'integrità del SGI nella fase di transizione.

## 7 SUPPORTO

### 7.1.1 RISORSE, PERSONE, INFRASTRUTTURE, AMBIENTE DI LAVORO

AMCPS individua e mette a disposizione le risorse (umane, strutturali, finanziarie, tecniche) necessarie per

- attuare e migliorare i processi del Sistema di Gestione Integrato;
- ottenere la soddisfazione dei clienti.

In occasione del Riesame della Direzione, il Vertice realizza una pianificazione di medio lungo periodo dei principali investimenti e risorse necessari a raggiungere gli obiettivi stabiliti.

Tale pianificazione strategica viene formalizzata nel Verbale di Riesame della Direzione e nei documenti collegati.

Pertanto la Direzione, in funzione degli obiettivi da raggiungere e del miglioramento da apportare al sistema di gestione aziendale, stabilisce che siano opportunamente dimensionate le varie aree aziendali e ove necessario si impegna affinché:

- siano assegnate adeguate risorse umane a tutte le aree aziendali per il corretto svolgimento e la verifica delle attività. Tale adeguatezza deve poter essere misurata sia in termini di numero di operatori che a livello di competenze professionali (istruzione, addestramento, esperienza);
- siano rese disponibili tutte le risorse tecniche necessarie per l'adeguata conduzione delle attività gestionali e operative nell'ambito di ciascuna area aziendale;
- sia attuato e mantenuto aggiornato il Sistema di Gestione Integrato di AMCPS , attraverso l'applicazione delle Procedure Gestionali, delle Istruzioni Operative e delle Linee Guida;
- sia addestrato il personale aziendale al fine di portarlo a conoscenza degli obiettivi, della Politica e degli strumenti predisposti nell'ambito del Sistema di Gestione;
- venga assegnato personale adeguatamente addestrato professionalmente;
- siano eseguiti gli Audit Interni interne tali da assicurare che le attività si svolgano in modo conforme alle prescrizioni;

AMCPS fa in modo che il personale che esegue attività che hanno influenza sugli aspetti ambientali esegua tali attività in relazione al grado d'istruzione, all'addestramento ricevuto e/o all'abilità e all'esperienza accertata.

A tale scopo l'organizzazione si rifà alla procedura **PRQAS-12\_00 Gestione percorsi formativi** che descrive le modalità operative per:

- Definire i profili organizzativi;
- Individuare le necessità di risorse umane;
- Individuare le necessità di addestramento delle risorse umane;
- Pianificare le sessioni di addestramento;
- Eseguire le attività di addestramento;
- Registrare le attività di addestramento.

**AMCPS** ha individuato e fornito alle diverse funzioni tutte le infrastrutture necessarie per assicurare la conformità dei servizi, ivi compresi:

- i luoghi e gli spazi di lavoro adeguatamente attrezzati allo scopo;
- le attrezzature ed il software necessario all'erogazione dei servizi;
- tutti i servizi di supporto collegati.

L'azienda provvede inoltre a mantenere nel tempo il livello di adeguatezza di dette infrastrutture attraverso un monitoraggio continuo delle stesse e una loro attenta valutazione di efficacia/efficienza che avviene in occasione delle Verifiche Ispettive alle aree aziendali. Inoltre i responsabili di funzione nel caso in cui danneggiamenti alle infrastrutture possano influenzare la conformità del servizio aprono un rapporto di non conformità.

AMCPS individua e gestisce tutti i fattori umani e fisici dell'ambiente di lavoro, in conformità alla legislazione vigente.

In particolare, i locali dell'organizzazione sono conformi alla normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro (D.Lgs. 81/08).

L'attrezzatura aziendale Hardware e Software è, inoltre, capace di supportare pienamente le risorse tecniche.

L'adeguatezza delle risorse necessarie per il monitoraggio e la misurazione sono costantemente monitorate e valutate attraverso il gestionale presente nella rete intranet aziendale.

## **7.2 COMPETENZA**

Le esigenze di formazione e addestramento relative al Sistema di gestione integrato sono stabilite all'interno della procedura **PRQAS-12\_00 Gestione percorsi formativi**.

In particolare la formazione deve prevedere i seguenti aspetti:

- informare tutte le funzioni coinvolte nella gestione ambientale, della S&SL, e di RTS*
- diffondere in modo efficace i principi della Politica Integrata a tutto il personale aziendale coinvolto,*
- definire le competenze necessarie a garantire la corretta esecuzione delle attività di propria competenza a tutto il personale aziendale,*
- addestrare il personale che svolge attività che possono provocare impatti significativi sull'ambiente e/o intervenire in situazioni di emergenza.*

Possono inoltre essere occasione di iniziative di sensibilizzazione e formazione le seguenti situazioni:

- introduzione di nuovi processi e/o tecnologie,*
- entrata in vigore di nuove leggi e/o standard interni,*
- inserimento di nuovo personale o ricollocamento di quello presente,*
- modifiche agli elementi del Sistema di Gestione Ambientale,*
- indicazione di auditor e/o Enti di Certificazione.*

## **7.3 CONSAPEVOLEZZA**

In riferimento a quanto descritto nel par. 7.1.1, il RSGI / RSPP definisce le attività di istruzione, informazione e/o addestramento al fine di:

- Rendere chiaro al personale il proprio ruolo in azienda
- Aumentare la consapevolezza relativamente alle potenziali conseguenze per il sistema provocate da comportamenti non corretti o non allineati rispetto a quanto previsto dalle procedure del SGI.

La società inoltre crede molto nell'importanza dell'attenzione al proprio comportamento per migliorare il profilo della sicurezza (Behaviour Based Safety).

E' compito dei responsabili di Cantiere, dei Responsabili di Commessa di RSGI verificare anche informalmente, il grado di consapevolezza del personale operativo. Da queste osservazioni ovviamente possono scaturire attività di formazione ad hoc.

L'azienda provvede ad informare le persone ove necessario delle conseguenze sulla mancata rispondenza ad obblighi di conformità relativamente a temi afferenti l'ambiente e la Sicurezza sul Lavoro.

## **7.4 COMUNICAZIONE**

AMCPS, per diffondere, far comprendere e condividere i principi fondamentali dell'azienda e gli obiettivi prefissati, oltre che per far conoscere i processi del Sistema di Gestione Integrato e la loro efficacia applicativa, ha definito ed utilizza diversi canali di comunicazione sia verbali che scritti.

In particolare il processo di informazione e di comunicazione interna è attuato con le seguenti modalità:

- Riunioni periodiche indette dalla Direzione con i Responsabili di Funzione;
- Riunioni informative di gruppo per l'aggiornamento e la revisione dei processi;
- Informazione attraverso avvisi in bacheche, posta elettronica, ecc.
- Suggerimenti da parte dei dipendenti.
- Le modalità di comunicazione utilizzate da parte di ciascun Ente interno
- comunicazioni scritte (supporto cartaceo o posta elettronica);
- utilizzo di tabelloni o bacheche.

#### **7.4.1 COMUNICAZIONI INTERNA**

La comunicazione interna, viene effettuata principalmente sfruttando lo strumento delle mail o attraverso annunci esposti in bacheca. Ad ogni modo le comunicazioni di natura ambientale tra l'Azienda ed il Sito operativo vengono effettuate con le modalità di comunicazione interna definite nella procedura **PRQAS-10\_00 Comunicazione Partecipazione Consultazione**

#### **7.4.2 COMUNICAZIONE ESTERNA**

Relativamente alle comunicazioni esterne vengono effettuate con le modalità definite nella procedura **PRQAS-10\_00 Comunicazione Partecipazione Consultazione**, il compito di gestire i rapporti con le autorità spetta alle funzioni indicate nella stessa. Le osservazioni e gli eventuali reclami provenienti da diversi portatori di interesse (cittadini, associazioni di categoria, stampa) vengono invece gestite da Segreteria. Tutte le comunicazioni vengono registrate e prese in considerazione dal responsabile preposto, al fine di valutare le azioni più adeguate da intraprendere per dare seguito alle comunicazioni.

La ricezione, registrazione e risposta a comunicazioni scritte provenienti dall'esterno e relative agli aspetti ambientali del sito e alla Sicurezza sul Lavoro sono gestite in conformità alle procedure del Sistema di Gestione.

#### **7.5 INFORMAZIONI DOCUMENTATE**

I documenti del SGI costituiscono uno strumento di formazione del personale ed una guida operativa per il personale coinvolto nelle varie attività.

I documenti del SGI di AMCPS sono:

- Manuale Integrato 9001-14001-45001-39001
- Procedure di Sistema e relative Istruzioni Operative e Modelli di Sistema;
- Procedure Operative e relative Istruzioni Operative e Modelli;
- Planimetrie / Schemi;
- Analisi del contesto e Ambientale.

Per i dettagli si rimanda alla procedura dedicata **PRQAS-08\_00 Gestione delle informazioni documentate**.

#### **Documenti di origine esterna**

Quando necessario possono essere gestiti e conservati con regole analoghe a quelle per la gestione dei documenti di origine interna. Si tratta delle seguenti tipologie di documenti (elenco indicativo e non esaustivo):

- capitolati
- manuali d'uso e manutenzione delle attrezzature e dei mezzi
- autorizzazioni a trasporto/smaltimento (fornitori)
- iscrizioni albo trasportatori
- certificati di conformità
- schede di sicurezza



- certificati dei DPI
- attestati di qualifica a funzioni particolari (RSPP, RLS, addetti, ecc..)
- eventuali verbali rilasciati dagli enti di controllo (es. ASL)

### **7.5.1 CONTROLLO DELLA DOCUMENTAZIONE**

Tutti i documenti del Sistema di Gestione sono controllati, codificati e resi rintracciabili per mezzo della procedura **PRQAS-08\_00 Gestione delle informazioni documentate**. Le modalità e le responsabilità per l'identificazione, la conservazione e l'eliminazione delle registrazioni del Sistema di Gestione del Sito sono descritte nella stessa.

RSGI è responsabile dell'archiviazione delle informazioni stabilite nei rispettivi moduli di registrazione per i seguenti periodi:

Registrazione	Periodo di mantenimento
formazione	3 anni
comunicazioni interna ed esterna	3 anni
controlli e misure	3 anni
taratura delle apparecchiature di controllo e misura	3 anni
non conformità e azioni conseguenti	3 anni
audit	3 anni
riesame della Direzione	3 anni
altre eventuali registrazioni	Secondo quanto specificate nelle relative istruzioni

## 8 ATTIVITÀ OPERATIVE

### 8.1 PIANIFICAZIONE E CONTROLLI OPERATIVI

A livello di ogni commessa, la pianificazione delle fasi realizzative del servizio si basa sulla traduzione applicativa e l'adattamento di quanto riportato sui Capitolati d'appalto dal Committente; il tutto è definito nella procedura **PRQ-01\_00 PROCESSO E PIANIFICAZIONE DI UN INCARICO DI LAVORO** e nelle procedure dedicate ai singoli servizi.

Il soddisfacimento dei requisiti di qualità viene pianificato attraverso le seguenti attività:

- nomina di capi commessa incaricati del coordinamento di ogni attività (dalla pianificazione al controllo);
- messa a disposizione di risorse umane e tecniche adeguate all'impegno della commessa;
- creazione di linee di comunicazione univoche tra siti, sede e Committente;
- preparazione di piani di progettazione, piani di controllo qualità e programmi lavori per le fasi di costruzione impianto/discardica;
- identificazione e pianificazione delle prove e dei controlli da eseguirsi nelle fasi di gestione impianto/discardica;
- emissione di specifiche di servizio a seguito della progettazione dell'attività di raccolta.

Per le attività di cantiere, così come definito nella procedura **PRQ-02\_00 Organizzazione cantieri esterni**, AMCPS predispone Piani di Qualità della Commessa sottoposti al Committente per approvazione.

Tutte le attività sono organizzate in modo da minimizzare il rischio di incidenti e/o di impatti verso l'ambiente. Identificati e compresi i propri pericoli per il SGI, AMCPS identifica le operazioni e le attività connesse a rischi per le quali applicare misure di controllo operativo necessarie a gestire i rischi associati sia per la sicurezza che per l'ambiente.

Tale operazione permette di adempire alla politica aziendale nonché garantire la conformità alle prescrizioni legali ed aggiuntive applicabili in materia di Ambiente, Salute & Sicurezza e RTS.

Oltre a questi adempimenti, le altre informazioni, che devono essere prese in considerazione nella definizione e applicazione delle misure di controllo operativo, si includono:

- Informazioni circa i processi, le procedure operative e le specifiche interne (es. per i materiali, le attrezzature, il layout delle strutture);
- Controlli legati all'approvvigionamento dei beni acquisiti, delle attrezzature e dei servizi
- Informazioni di ritorno della partecipazione e consultazione dei lavoratori e dei loro rappresentanti;
- La natura dei compiti che devono essere svolti dagli appaltatori e prestatori di servizi e dal personale esterno, e la misura in cui devono essere svolti da essi, l'accesso al luogo di lavoro da parte di visitatori, personale addetto alle consegne, appaltatori e fornitori di servizi etc;
- Criteri di progettazione e sviluppo dei propri servizi valutando gli aspetti ambientali lungo le fasi del ciclo di vita (es. applicando le best practice)
- L'identificazione degli aspetti ambientali significativi e il controllo delle operazioni ad essi associate;
- L'identificazione di eventuali requisiti ambientali relativi al fine-vita dei propri servizi
- La definizione di regole per l'accesso ai luoghi di lavoro da parte di esterni.

Tale pianificazione viene attuata mediante la formalizzazione (nel Manuale stesso o nelle procedure) dei requisiti relativi:

- alle regole per controllare situazioni in cui l'assenza di una procedura documentata potrebbe creare problemi rispetto agli obiettivi del SGI;
- allo svolgimento controllato (secondo criteri operativi definiti) delle varie attività;
- al mantenimento delle apparecchiature in buono stato di efficienza.

L'attuazione delle misure di controllo operativo individuate permettono di ridurre i rischi ad un livello accettabile attraverso una varietà di metodologie differenti che includono dispositivi fisici, procedure, istruzioni di lavoro, cartellonistica, allarmi e segnalazioni.

AMCPS pone particolare attenzione anche alla determinazione delle misure di controllo operativo necessarie a eliminare o ridurre e controllare quei rischi per Ambiente, Salute & Sicurezza dei lavoratori e RTS introdotti all'interno del luogo di lavoro dalle parti interessate (appaltatori, fornitori, visitatori...).

Le determinazioni dei criteri operativi necessari ad attuare le misure di controllo per la prevenzione degli infortuni e delle malattie sul lavoro sono specificate nelle procedure operative, la cui applicazione permette all'organizzazione di adempiere alle politiche aziendali e garantire la conformità alle prescrizioni legali ed aggiuntive applicabili in materia di Ambiente, Salute & Sicurezza e RTS.

### **Mezzi, DPI/DPC e attrezzature**

Per garantire la operatività delle attrezzature, sono state predisposte specifiche istruzioni es. IO SA 03\_Controlli scaffalature, IO SA 04\_Gestione Scale portatili, ecc., in cui vengono indicate le modalità di verifica e/o ispezione.

Per quanto riguarda invece le attrezzature ed i materiali di protezione del personale (DPI), l'organizzazione ha predisposto una specifica procedura "Adozione e Gestione DPI" nella quale, sono indicate le modalità con le quali si informa il personale circa le limitazioni che tali attrezzature possono comportare ed il loro corretto utilizzo.

Vengono eseguite attività di manutenzione sia preventive che a guasto.

Le manutenzioni di tipo periodico consistono in attività di controllo del buon funzionamento di alcune attrezzature/DPI, in base a richieste normative specifiche o in funzione preventiva, mentre in caso di guasto o malfunzionamento si avvia una manutenzione straordinaria.

Le manutenzioni dettate dalla normativa, sono eseguite all'esterno presso fornitori autorizzati e qualificati.

In caso di guasto invece, la manutenzione è normalmente effettuata internamente laddove sono presenti le competenze per farlo, esternamente negli altri casi.

Le manutenzioni dei veicoli quali cambio olio, freni, gomme, lavaggi, ecc. sono eseguite da aziende esterne. Dove necessario, sono richieste le evidenze autorizzative relative agli aspetti ambientali indiretti così generati (es. smaltimenti).

### **Attività di magazzino e stoccaggio materiali**

Tutti i prodotti gestiti a magazzino sono conservati ed identificati in modo da preservarne l'integrità e facilitare il loro corretto utilizzo.

Le movimentazioni in magazzino e sui cantieri sono svolte secondo i criteri delle relative istruzioni operative, in maniera da non compromettere la salute e la sicurezza dei lavoratori impiegati e in maniera da preservare l'ambiente.

Le aree di stoccaggio devono essere idonee ad evitare danni o deterioramenti ai prodotti (es. bombole infiammabili, prodotti chimici) ed alle attrezzature.

### **Rintracciabilità**

La rintracciabilità delle attrezzature/DPI è garantita mediante l'utilizzo di targhette e codici e tramite annotazione degli elementi identificati su ogni documento di impiego.

### **Controllo delle modifiche**

Le modifiche nell'erogazione dei servizi offerti dalla società, originate da non conformità, mutati requisiti di legge, reclami del cliente sono conservate e, qualora significative, riportate nei documenti di processo per le parti rilevanti. Le persone che devono essere a conoscenza di tali modifiche qualora impattanti sulla sicurezza e l'ambiente sono opportunamente informate e/o formate.

### **Attività appaltate all'esterno**

Nel caso di attività appaltate all'esterno, l'organizzazione provvederà ad applicare quanto descritto all'interno della procedura "PRVC32\_00 Controllo attività in Outsourcing" e la documentazione collegata.

## **8.2 REQUISITI PER I PRODOTTI**

Con Riferimento al "Processo commerciale" e "Processo perfezionamento e/o modifiche al contratto".

Il presente paragrafo definisce i criteri seguiti in AMCPS per l'effettuazione di un adeguato riesame dei documenti contrattuali al fine di assicurare:

- la puntuale definizione e registrazione dei requisiti contrattuali;
- la valutazione della capacità di soddisfare quanto richiesto dal committente (analisi di fattibilità);
- la gestione controllata di modifiche o integrazioni dei contenuti degli accordi contrattuali.

Il riesame del contratto è applicato alle attività svolte nel mercato libero e ciò comporta primariamente l'analisi delle condizioni contenute nei bandi di gara e nei capitolati allegati con l'obiettivo di verificare la capacità di soddisfare i requisiti richiesti e l'opportunità di una partecipazione alla gara.

### **8.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO**

AMCPS si affida a professionisti esterni per la progettazione; in questi casi, viene controllata per assicurarne lo sviluppo in accordo con i requisiti tecnici e prestazionali richiesti.

In generale, il controllo della progettazione ha lo scopo di verificare:

- la completezza, coerenza e comunicabilità della documentazione progettuale;
- il contenuto informativo della documentazione progettuale;
- i contenuti del singolo elaborato progettuale in relazione ad ogni singola esigenza;
- i contenuti di tutta la documentazione in riferimento a ogni singola fase di progetto;
- la verifica della conformità di tutte le scelte progettuali contenute negli elaborati per ogni singola esigenza;
- la verifica della conformità delle scelte progettuali nel loro insieme per i vari livelli di progetto.

Per i dettagli si rimanda alla procedura dedicata **PRQ-07\_00 Gestione della Progettazione**.

### **8.4 CONTROLLO DEI PROCESSI, PRODOTTI E SERVIZI FORNITI DALL'ESTERNO (8.4.1; 8.4.2; 8.4.3)**

Per quanto concerne le attività e il monitoraggio che AMCPS svolge per l'approvvigionamento delle Materie Prime, utensileria/strumenti di misura, macchinari e attrezzature, l'individuazione e la scelta dei fornitori, avviene mediante procedure di gare d'appalto pubbliche emesse sulla base dei capitolati tecnici redatti dall'organizzazione; ad ogni modo le modalità seguiranno quanto previsto nella procedura **PRQAS-11\_00 Approvvigionamenti**.

### **8.5 PREPARAZIONE E RISPOSTA ALLE EMERGENZE**

Il Sito deve sviluppare, attivare e mantenere un piano di gestione delle emergenze secondo quanto stabilito nella procedura **PRVC38\_00 Preparazione alle emergenze e risposta**. RSPP, col supporto ed in collaborazione con RSGI, è responsabile della predisposizione delle misure di prevenzione attraverso la stesura di adeguate procedure o istruzioni di risposta per la gestione delle emergenze ambientali e per la salute e sicurezza dei lavoratori, sulla base delle quali addestrare il personale. La prevenzione e le risposte operative in caso di emergenza sono coordinate con il Piano di Emergenza proprio del Sito predisposto da RSPP.

Nella fattispecie delle emergenze ambientali come lo sversamento di sostanze chimiche è stata predisposta un'istruzione operativa "**IO SA 02 Sversamento sostanze**" che descrive le modalità di intervento.

RSGI verifica che tutto il personale sia informato dei comportamenti che deve seguire al fine di evitare incidenti, ed in caso di emergenza dei rischi connessi alle loro attività. Tutte le situazioni di emergenza vengono, ove possibile, periodicamente simulate o verificate in caso di accadimento per gli aspetti non simulabili. Esse vengono inoltre revisionate dal RSGI a seguito di accadimento di un'emergenza per verificarne l'adeguatezza alla luce dell'esperienza vissuta.

Il servizio Prevenzione e Protezione svolge il compito di formare ed informare le squadre di emergenza sui rischi evidenziati dal Piano di Emergenza con periodicità annuale. Tutto il personale operativo del Sito viene inoltre addestrato, ove possibile, in merito a emergenze di natura ambientale eseguendo simulazioni di risposta alle emergenze individuate, in modo da verificare tutte le situazioni nell'arco di due anni (sversamenti di sostanze pericolose, incendio di materiali o contenitori in pressione, ecc.)

## 9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

### 9.1 MONITORAGGIO, MISURAZIONE E ANALISI E VALUTAZIONE

L'azienda ha messo a punto un sistema di monitoraggio dei processi e delle attività aziendali, basato su metodologie oggettive e statisticamente valide, tali da garantire il controllo di indici specifici caratterizzanti ogni processo, o indicanti le prestazioni del SGI in termini di qualità, ambiente e sicurezza.

I dati prestazionali relativi ad ambiente e sicurezza, riassunti in indicatori di performance (KPI), sono periodicamente aggiornati e resi disponibili mediante affissione dei documenti nelle bacheche aziendali o presso i cantieri più significativi.

I dati relativi vengono periodicamente elaborati secondo tecniche di analisi dati che consentono di ottenere rapporti periodici. L'elaborazione dei dati permette di evidenziare a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Dati di confronto (trend) dei consumi di energia e materiali;
- Dati relativi alle Tep (tonnellate equivalenti di petrolio) o TCO<sub>2</sub> (tonnellate equivalenti di CO<sub>2</sub>) emessi annualmente;
- Dati relativi agli infortuni (indici di frequenza e gravità);
- Dati relativi agli incidenti stradali;
- Dati relativi alle attività formative svolte;
- Efficacia delle azioni attuate per minimizzare i rischi e le minacce o per sfruttare le opportunità.

Tutti i dati, raccolti dal RSGI, vengono esaminati periodicamente in sede di Riesame del SGI.

RSGI ha il compito di tenere aggiornato il Piano di Controllo e di verificare l'effettuazione di tutti i controlli previsti.

I controlli interni sono registrati, ove previsto, per mezzo di appositi moduli in cui si riportano la data e l'esito del controllo e, ove opportuno, i valori di riferimento per le grandezze in questione (limiti di legge, traguardi prefissati, valori guida, ecc.), in modo da rendere immediata l'individuazione di eventuali non-conformità.

Per quanto riguarda i controlli eseguiti esternamente vengono archiviati i documenti forniti dagli esecutori.

L'azienda definisce, pianifica e mette in atto un monitoraggio per assicurare che i parametri ambientali rientrino all'interno degli obiettivi aziendali e degli obblighi di conformità.

Il monitoraggio dei parametri viene effettuato utilizzando il file **Analisi aspetti impatti ambientali**.

#### 9.1.1 ANALISI DEI RISULTATI

I valori rilevati periodicamente vengono elaborati, a cura dei responsabili specificati nel piano di controllo, al fine di verificare gli andamenti nel tempo dei parametri, di calcolare valori aggregati e di riportare i valori rilevati a parametri di produzione, in modo da valutare l'eco-efficienza del processo, l'efficacia del Sistema di Gestione Integrato e l'andamento nel tempo della prestazione ambientale.

Le elaborazioni così ottenute sono oggetto di analisi e valutazione da parte della Direzione in occasione del riesame periodico del sistema.

### **9.1.2 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

La soddisfazione del cliente rappresenta uno degli elementi fondamentali della nostra politica aziendale orientata alla qualità.

AMCPS è impegnata a garantire un elevato livello di soddisfazione per tutti i nostri clienti. Per raggiungere questo obiettivo, ci impegniamo a comprendere pienamente le esigenze e le aspettative dei clienti, ad anticipare le loro richieste e a fornire servizi che siano in linea con i più elevati standard di qualità. Monitoriamo costantemente le prestazioni attraverso feedback diretti, indagini sulla soddisfazione del cliente e analisi dei reclami. I risultati di queste valutazioni sono utilizzati per implementare miglioramenti continui nei nostri processi e nelle nostre operazioni, garantendo così un livello costantemente elevato di soddisfazione del cliente.

La rilevazione della soddisfazione del cliente viene effettuata per ogni servizio erogato da AMCPS nelle seguenti modalità e frequenze:

- Servizio ERP: analisi diretta con somministrazione biennale di un questionario di valutazione;
- Servizi Cimiteriali: analisi diretta con somministrazione di un questionario di valutazione con frequenza annuale condotta nel periodo settembre – dicembre;
- Servizi in House: analisi indiretta delle segnalazioni provenienti dalla piattaforma Hyper.
- OSAP: analisi diretta con somministrazione biennale di un questionario di gradimento del servizio offerto, da trasmettere in occasione del rilascio dell'autorizzazione.

### **9.1.3 VALUTAZIONE DELLE CONFORMITÀ**

AMCPS, allo scopo di monitorare la conformità legislativa, ha predisposto l'effettuazione di almeno un audit annuale, con l'utilizzo di apposite Check-list.

Dalle risultanze degli audit scaturiscono informazioni che una volta analizzate, potranno generare dei trattamenti o delle azioni correttive per ottenere, quando possibile, un miglioramento continuo delle prestazioni del SGI. Tali informazioni sono inoltre necessarie per la valutazione dei rischi e delle opportunità.

Qualora si renda necessario, sarà cura di RSGI/RSPP andare a rivalutare correttamente gli aspetti ed impatti ambientali conseguenti.

## **9.2 AUDIT INTERNO**

La sede operativa di AMCPS e le attività esterne sono soggette a programmi ripetitivi di audit di diverso tipo mirati a fornire alla Direzione una valutazione sistematica del grado di attuazione della politica integrata:

- ❑ *audit Legislativi, focalizzati sul controllo della prestazione ambientale e S&SL nonché della conformità alle prescrizioni legali ed alla politica di AMCPS;*
- ❑ *audit di sistema, rivolti alla verifica del corretto funzionamento del sistema ed alla individuazione e rimozione di eventuali non-conformità;*

### **9.2.1 PIANIFICAZIONE DEGLI AUDIT**

Il RSGI elabora con cadenza annuale un programma di audit che indica il periodo di svolgimento degli audit relativi alle diverse attività aziendali soggette al SGI. Tale programma è stabilito sulla base dell'importanza verso l'ambiente delle singole attività aziendali e dei risultati degli audit precedenti.

Gli audit interni sono effettuati da Auditor qualificati interni all'azienda AMCPS estranei alle attività oggetto di verifica.

Audit non programmati vengono effettuati quando è necessario controllare l'attività di specifici reparti o funzioni in seguito a non conformità gravi o ricorrenti, all'introduzione di modifiche nei processi, al cambiamento di personale.

I criteri di qualificazione degli auditor sono descritte nella specifica procedura **PRQAS-15\_00 Audit Interni**.

### **9.2.2 ESECUZIONE DEGLI AUDIT**

*La squadra incaricata di eseguire un audit prepara la visita attraverso lo studio preliminare delle informazioni necessarie e l'elaborazione di liste di controllo e redige un piano di audit contenente il campo di applicazione, la durata, la programmazione del calendario di lavoro e il gruppo di auditor. Il piano di audit viene comunicato alle funzioni del reparto interessato prima dell'esecuzione dell'audit per informarli e assicurare, di conseguenza, la loro preparazione e disponibilità.*

Durante la visita, il gruppo di audit raccoglie le necessarie informazioni riguardanti gli aspetti ambientali importanti, gli aspetti legati alla S&SL, ai fattori RTS e l'applicazione del sistema di gestione attraverso:

- esame della documentazione e delle registrazioni;
- interviste con il personale;
- esame delle attività svolte;
- verifica dell'applicazione delle procedure e delle istruzioni operative.

*Le informazioni raccolte devono essere oggettivamente verificabili e sono esaminate per constatare la conformità ai criteri di valutazione.*

*Le osservazioni emerse durante l'audit e, in particolare, le eventuali inosservanze rispetto ai criteri di valutazione, vengono discusse con i responsabili interessati per assicurarsi che siano fondate e comprese.*

In seguito all'audit, il responsabile del gruppo di verifica redige il rapporto che viene consegnato a RSGL.

*Le non conformità eventualmente rilevate durante l'esecuzione degli audit sono trattate secondo quanto previsto dalla procedura specifica.*

### **9.3 RIESAME DELLA DIREZIONE**

Il riesame del SGI è svolto periodicamente dalla Direzione, preliminarmente alla definizione del Budget economico annuale o a metà esercizio (revisione di Budget/preconsuntivo);

Durante il riesame, vengono valutati i seguenti aspetti:

- Politica Integrata;
- Stato avanzamento obiettivi e traguardi di miglioramento
- Stato programmi di miglioramento
- Verbale delle riunioni dei precedenti;
- Andamento dei reclami
- Non conformità aperte
- Risultati degli audit interni
- Rapporti di visita ispettiva effettuati dall'Ente di Certificazione e registrazioni connesse alla chiusura delle non conformità associate;
- Registro degli aspetti ambientali
- Sintesi dei principali indicatori di prestazioni ambientali;
- Informazioni sulle prestazioni RTS;
- Documentazione del SGI e relative registrazioni;
- Necessità di addestramento del personale e relativa pianificazione;
- Andamento e stato di avanzamento dei programmi ambientali;
- Proposte di miglioramento suggerite

Sulla base di tali informazioni la Direzione verifica l'adeguatezza della politica, degli obiettivi e degli elementi del sistema, comprese le risorse assegnate e, se necessario, apporta adeguate modifiche. Durante il riesame, se opportuno, viene rivista la Politica e vengono fissati nuovi obiettivi di miglioramento.

Le osservazioni e le conclusioni del riesame sono registrate su un apposito verbale che include le azioni intraprese e il personale responsabile.

Il risultato del riesame effettuato comprende:

- proposte di miglioramento;
- azioni correttive per la rimozione delle non conformità aperte;
- piano di formazione e di audit interni;
- modifiche ad uno o più elementi del SGI necessarie per il miglioramento delle prestazioni.



### **9.3.1 ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME**

Nel corso del riesame vengono presi in considerazione ed esaminati i seguenti dati di ingresso provenienti quali:

- Lo stato di avanzamento e l'efficacia delle azioni per la mitigazione dei rischi o per sfruttare le opportunità
- La validità dell'analisi del contesto
- i risultati degli audit (interni e dell'Ente di Certificazione);
- le informazioni di ritorno da parte dei portatori di interesse, inclusi i reclami
- le prestazioni dei processi;
- la situazione delle non conformità;
- la situazione relativa all'andamento degli infortuni e dei quasi infortuni;
- le emergenze ambientali occorse e le azioni intraprese per la loro gestione
- Le indagini sugli incidenti stradali avvenuti;
- i dati sui consumi;
- il report di verifica delle conformità legislativa (ambiente e sicurezza);
- i risultati circa gli indicatori prestazionali (indicatori ambiente, sicurezza e RTS);
- lo stato delle azioni correttive;
- la struttura organizzativa;
- la situazione relativa alle risorse umane (competenza, formazione, crescita professionale);
- lo stato e l'adeguatezza delle risorse infrastrutturali;
- l'emanazione di nuove leggi e norme;
- le considerazioni emerse durante i riesami precedenti;
- le eventuali modifiche proposte o richieste che hanno influenza sul sistema integrato;
- qualsiasi spunto di miglioramento in grado di elevare le prestazioni aziendali.

Tali elementi vengono presi in esame per valutare tutte le opportunità di miglioramento continuativo possibili.

### **9.3.2 ELEMENTI IN USCITA DEL RIESAME**

I documenti emessi in sede di riesame, "**Riesame della Direzione**", sono approvati dalla Direzione, e contengono tutti gli elementi relativi alle azioni da intraprendere in merito:

- alle opportunità di miglioramento del SGI e dei suoi processi;
- alla minimizzazione degli impatti ambientali e dei consumi;
- alla riduzione dei livelli di rischio per la salute e la sicurezza;
- alla minimizzazione degli incidenti stradali;
- all'esigenza di risorse in termini di personale, mezzi, attrezzature, strumenti informatici e infrastrutture, riferiti alle specifiche esigenze.

In particolare sono generalmente definite:

- le modifiche alla politica, alla documentazione e agli obiettivi del SGI;
- le necessità di formazione/informazione del personale interno e dei fornitori;
- le eventuali modalità di comunicazione all'esterno dei risultati raggiunti in termini di performance del servizio erogato, di minimizzazione degli impatti ambientali, degli infortuni sul lavoro e degli incidenti stradali;
- il programma di miglioramento;
- il programma di audit.

I riesami possono essere effettuati in occasione di modifiche e/o cambiamenti organizzativi/strategici, dei processi, del personale e di quant'altro ha influenza sul Sistema di Gestione.

Si stabilisce un numero di riesami annuali pari a n.3.

RSGI / RSPP provvede a conservare debita registrazione della documentazione prodotta.



## 10 MIGLIORAMENTO

### 10.1 GENERALITÀ

Il miglioramento continuo è assicurato, attraverso la gestione dei seguenti strumenti:

- la definizione di una opportuna politica e di obiettivi concreti e misurabili;
- l'accurata raccolta ed analisi dei dati di processo ivi compresi i risultati delle verifiche ispettive;
- l'adozione di azioni correttive e preventive adeguate;
- l'effettuazione di riesami della direzione.

### 10.2 NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE

AMCPS considera come non conformità pertinenti al SGI:

- ❑ *Il mancato rispetto di una prescrizione di legge relativa ad aspetti amministrativi (autorizzazioni, permessi, comunicazioni, ecc.)*
- ❑ *Il superamento del valore di un parametro misurato rispetto ad un limite prefissato (sia fissato dalla normativa, sia definito internamente)*
- ❑ *Un disturbo, oggettivamente riscontrabile, arrecato dalle attività a soggetti esterni*
- ❑ *La mancata o errata applicazione di una procedura e/o istruzione del SGA (sia in termini di flussi informativi, sia in termini di registrazioni)*

Tali non conformità possono emergere in seguito a:

- ❑ *Effettuazione di audit interni*
- ❑ *Analisi o misurazioni di parametri per il monitoraggio della prestazione ambientale*
- ❑ *Contravvenzioni, avvertimenti o rilievi da parte delle autorità*
- ❑ *Reclami o osservazioni provenienti da soggetti esterni o da personale interno*
- ❑ *Infortunati, Incidenti con conseguenze ambientali, reali o potenziali.*

Tutto il personale del Sito è impegnato nella segnalazione di eventuali non conformità come previsto dalla specifica procedura del SGI.

RSGI procede quindi a:

- ❑ *registrare la non-conformità per mezzo dell'apposito modulo*
- ❑ *informare la Direzione e nel caso RSPP.*

Le non-conformità sono oggetto di discussione all'interno del Riesame della Direzione. Questa analisi è mirata a chiarire ogni elemento relativo alla non conformità riscontrata, cercando di individuare cause ed effetti, raccogliendo tutte le informazioni necessarie e coinvolgendo tutte le persone implicate nel processo che possono fornire elementi di giudizio in merito.

### AZIONI CORRETTIVE

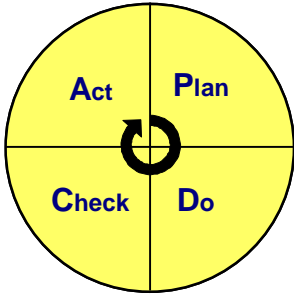
In seguito all'analisi delle non conformità, RSGI definisce le azioni correttive e stabilisce i responsabili ed i tempi necessari per l'attuazione. In casi di particolare urgenza viene approntata una azione correttiva tampone (volta ad arginare l'effetto in tempi brevi) unitamente ad una azione correttiva vera e propria (volta ad eliminare le cause della non conformità).

La gestione delle Non Conformità e delle azioni correttive è gestita come da procedura **PRQAS16\_00\_Gestione NC-AC**.

### 10.3 MIGLIORAMENTO CONTINUO

Il mantenimento ed il miglioramento continuo delle capacità di un processo e/o delle prestazioni del SGI possono essere raggiunti adottando i concetti del ciclo PDCA ad ogni livello dell'organizzazione.

Tale ciclo rappresenta un percorso dinamico strettamente associato con la pianificazione, l'attuazione, il controllo ed il miglioramento continuo dei processi relativi al SGI.



<i>“Plan”</i>	Stabilire gli obiettivi ed i processi necessari per fornire risultati conformi ai requisiti del cliente ed alle politiche dell'organizzazione
<i>“Do”</i>	Dare attuazione ai processi
<i>“Check”</i>	Monitorare e misurare i processi a fronte delle politiche, degli obiettivi e dei requisiti relativi ai prodotti
<i>“Act”</i>	Adottare azioni per migliorare in modo continuo le prestazioni dei processi

AMCPS garantisce in modo continuo l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del proprio sistema di gestione per la qualità considerando sia i risultati dell'analisi e valutazione sia gli output del Riesame di direzione, per determinare se ci sono esigenze od opportunità che devono essere considerate come parte del miglioramento continuo.