

Il Coordinatore del Progetto

dott. ing. Ruggero Rigoni

iscritto al n. 1023
dell'Ordine degli Ingegneri di Vicenza



Il Committente:

EURO-CART srl
Unipersonale

RACCOLTA E IMBALLAGGIO CARTA
Via I. Nievo, 5 - 36073 CORNEDO V. (VI)
Tel. 0445 446543 - Fax 0445-950561
C.F. e P. IVA 02526140245

Provincia di Vicenza

Comune di Castelgomberto



EURO-CART s.r.l.

Via I. Nievo, n. 5 - 36073 Cornedo Vicentino (VI)
P.IVA 02526140245 Tel. 0445 446543
mail: info@euro-cart.com

PROGETTO DEFINITIVO

(art. 208 D.Lgs. 152/06 e ss.mm.ii.)

relativo all'ampliamento di un

IMPIANTO DI RECUPERO RIFIUTI NON PERICOLOSI (DI CARTA)

in

Via della Scienza in Comune di Castelgomberto

Provincia di Vicenza

PROGETTO IMPIANTO RECUPERO

**Manuale del
Sistema di Gestione**

A5.1

elaborato:

PD

Agosto 2023

data:

STUDIO DI INGEGNERIA AMBIENTALE ING. RUGGERO RIGONI

Via Divisione Folgore, n. 36 - 36100 VICENZA

Tel.: 0444.927477 - email: rigoni@ordine.ingegneri.vi.it



MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE

MSG

Rev 7

Del 30/06/2023

Pagina 1 di 30

Documento di proprietà di Euro-Cart S.r.l. - E' vietata la riproduzione e la diffusione senza specifica autorizzazione scritta dell'azienda.



MSG

MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE

ORGANIZZAZIONE OPERANTE CON SISTEMA DI GESTIONE CERTIFICATO SECONDO LE NORME:

UNI EN ISO 9001:2015

UNI EN ISO 14001:2015

UNI ISO 45001:2018

PER IL SEGUENTE CAMPO DI APPLICAZIONE:

TRASPORTO E RACCOLTA, LAVORAZIONE E RECUPERO DI RIFIUTI SPECIALI, URBANI O ASSIMILABILI AI RIFIUTI URBANI NON PERICOLOSI.

INTERMEDIAZIONE DI RIFIUTI PERICOLOSI E NON PERICOLOSI.

RECUPERO DI RIFIUTI DA CARTA E CARTONE E COMMERCIO DI CARTA E CARTONE RECUPERATI IN CONFORMITÀ AL D.M. 22 SETTEMBRE 2020 N. 188.

ELABORATO: RSG

DATA: 30/06/2023

Firma

VERIFICATO: DIR

DATA: 30/06/2023

Firma

APPROVATO: DIR

DATA: 30/06/2023

Firma

Euro-Cart S.r.l.

Sede e Impianto: Via I.Nievo 5 - 36073 Cornedo Vicentino (VI) - P.I. 02526140245

Impianto: Via della Scienza 16 - 36070 Castelgomberto (VI)



MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE

MSG

Rev 7

Del 30/06/2023

Pagina 2 di 30

Documento di proprietà di Euro-Cart S.r.l. - E' vietata la riproduzione e la diffusione senza specifica autorizzazione scritta dell'azienda.

ELENCO DELLE REVISIONI

Revisione	Data	Oggetto della Revisione
7	30/06/2023	Nuovo aggiornamento in relazione al progetto di ampliamento impianto di recupero rifiuti di carta e cartone di Castelgomberto
6	02/07/2021	Aggiornamento generale e, in particolare, alla sezione 8, seguito dell'entrata in vigore del D.M. n. 188 del 22/09/2020 su EoW rifiuti carta e cartone.
5	22/09/2020	Riordino della documentazione di Sistema e delle Procedure
4	01/07/2019	Adeguamento ai requisiti della norma UNI ISO 45001:2018
3	01/10/2016	Adeguamento alle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015
2	01/12/2015	Aggiornate alcune procedure interne
1	01/10/2015	Inserito nuovo sito operativo di Castelgomberto.

1. PRESENTAZIONE

1.1 GENERALITÀ E OBIETTIVI GENERALI DEL PRESENTE MANUALE

Il presente **Manuale del Sistema di Gestione (MSG)** è relativo al **Sistema di Gestione per la Qualità** della Società:

Euro-Cart S.r.l.

C.F. e P.IVA 02526140245

C.C.I.A.A. 025269140245

Numero REA VI – 237223

Sede Amministrativa e Operativa:

Via Ippolito Nievo, 5 – 36073 Cornedo Vicentino (VI);

Altra Sede Operativa:

Via della Scienza, 16 – 36070 Castelgomberto (VI).

Contatti:

Tel +39 0445 44 65 43

Fax +39 0445 95 05 61

Sito internet www.euro-cart.biz

E-mail info@Euro-cart.biz

Il presente Manuale:

- definisce il campo di applicazione, le eventuali esclusioni (laddove consentite) in riferimento ai punti delle norme applicabili;
- identifica e pianifica i **Processi** del Sistema di Gestione e la loro relazione reciproca;
- include o richiama le **Procedure** e le altre informazioni documentate (documenti e registrazioni) predisposte per garantire l'efficace funzionamento dei processi.

D'ora in avanti, nel presente documento, **Euro-Cart S.r.l.** verrà indicata anche come **"EURO-CART"** o **"l'Organizzazione"**

Euro-Cart S.r.l.

Sede e Impianto: Via I.Nievo 5 - 36073 Cornedo Vicentino (VI) - P.I. 02526140245 Impianto: Via della Scienza 16 – 36070 Castelgomberto (VI)



MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE

MSG

Rev 7

Del 30/06/2023

Pagina 3 di 30

Documento di proprietà di Euro-Cart S.r.l. - E' vietata la riproduzione e la diffusione senza specifica autorizzazione scritta dell'azienda.

Storia

La ditta **Euro-Cart s.r.l.** nata a conduzione familiare dal lavoro dei fratelli Olivieri è sorta con pochi mezzi e tanto lavoro di fatica. Nel tempo però questo lavoro è stato ricompensato e adesso l'azienda è considerata una delle più note in attività che trattano rifiuti da avviare al recupero del vicentino. Nell'ultimo decennio la direzione è passata ai figli dei fondatori, che hanno completamente rinnovato le attrezzature e il parco mezzi. Grazie anche a questo ammodernamento e alle nuove idee da loro apportate, l'azienda ha raggiunto una vasta gamma di servizi a quelli già esistenti che le sono valse la fedeltà e il riconoscimento da parte della clientela che negli anni ha continuato ad aumentare.

È nell'ottica di proseguire questo trend di sviluppo e miglioramento continuo, che non può chiaramente prescindere da un rigoroso rispetto delle prescrizioni legali in materia di ambiente e sicurezza, che Euro-cart ha deciso di intraprendere la strada per lo sviluppo e la certificazione presso Ente accreditato di una Sistema Integrato Qualità-Ambiente-Sicurezza, consapevoli della difficoltà dell'impegno ma anche del valore aggiunto per l'operatività, la tutela, l'immagine sul mercato di Euro-cart.

Nello specifico l'azienda si può dividere nelle seguenti attività:

Servizi alle aziende

- Noleggio di container e press container ed assistenza meccanica e tecnica delle attrezzature da noi fornite
- Trasporto per il posizionamento delle attrezzature e per il ritiro dei rifiuti in contro proprio e in conto terzi
- Recupero/smaltimento di rifiuti industriali e commerciali
- Servizio di selezione e cernita
- Servizio di riduzione volumetrica tramite macinazione per chi ha bisogno della completa distruzione di documenti riservati
- Consulenza sulla gestione ambientale, compilazione registri e compilazione del MUD
- Intermediazione rifiuti
- Commercializzazione di MPS da EoW rifiuti di carta e cartone

Servizi agli enti pubblici (appalti)

- Noleggio di container e press container e della assistenza meccanica e tecnica delle attrezzature da noi fornite
- Trasporto per il posizionamento delle attrezzature e per il ritiro dei rifiuti in contro proprio e in conto terzi
- Recupero/smaltimento di rifiuti comunali
- Servizio di selezione e cernita
- Servizio di porta a porta e svuotamento campane per i comuni o per gli enti associati

1.2 RUOLO DELLA DIREZIONE

La **Direzione** pianifica in prima persona il Sistema di Gestione nel suo complesso garantendone di fatto la piena integrazione nei processi di business, negli indirizzi strategici e nelle attività decisionali di **EURO-CART**.

1.3 APPROCCIO PER PROCESSI

PROCEDURA/E DI RIFERIMENTO: sezione 4 del presente MSG

MODULISTICA E REGISTRAZIONI: documento D-4-MDP "Mappa dei Processi"

EURO-CART ha sviluppato il proprio Sistema di Gestione adottando un *approccio per processi* che incorpora il ciclo PDCA e il *risk-based thinking*.

Approccio per processi

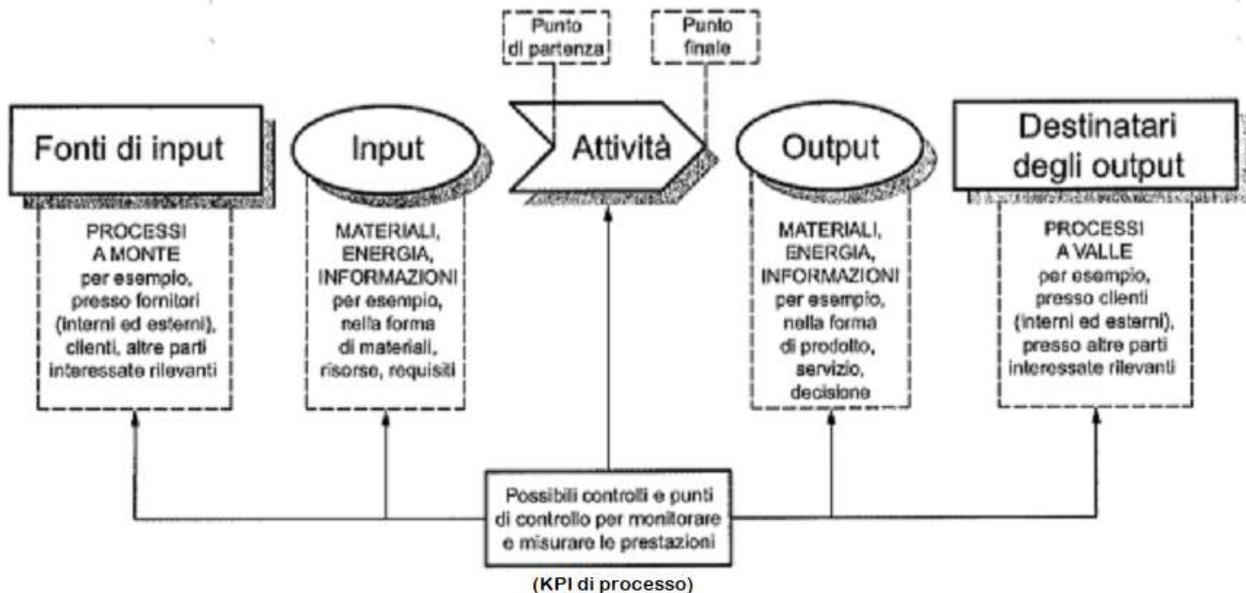
Il Sistema di Gestione aziendale è sviluppato come un **insieme di processi** tra loro correlati e interdipendenti, per i quali si identificano:

Euro-Cart S.r.l.

Sede e Impianto: Via I.Nievo 5 - 36073 Cornedo Vicentino (VI) - P.I. 02526140245 Impianto: Via della Scienza 16 - 36070 Castelgomberto (VI)

Documento di proprietà di Euro-Cart S.r.l. - E' vietata la riproduzione e la diffusione senza specifica autorizzazione scritta dell'azienda.

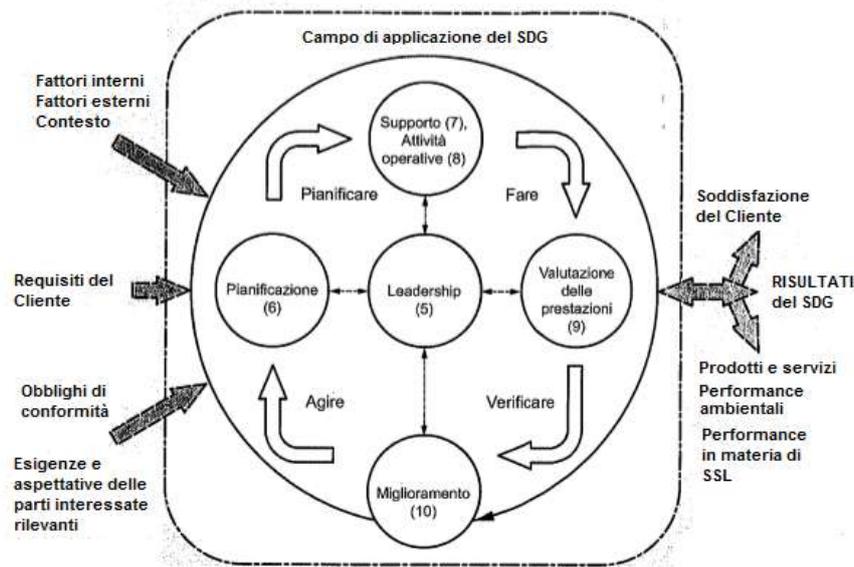
- I processi A MONTE (Fonti di Input) e i processi A VALLE (Destinatari degli output);
- Gli INPUT (requisiti, risorse umane energetiche e materiali, informazioni);
- Le ATTIVITA' come fasi del processo, modalità operative, controlli;
- Gli OUTPUT (prodotto, servizio, decisione, informazioni);
- Gli obiettivi di processo e i risultati attesi;
- Indicatori specifici (KPI) per misurare le prestazioni dei processi a fronte degli obiettivi o risultati attesi e attuare quindi le azioni di miglioramento necessarie/possibili.



Il ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) può essere riassunto secondo quanto segue:

- **PLAN (Pianificare):**
si pianificano la Politica e gli obiettivi del Sistema, i suoi processi, le relative risorse necessarie, per fornire prodotti e servizi conformi ai requisiti (requisiti del Cliente/delle parti interessate, obblighi di conformità) e in linea con politica e obiettivi, si identificano contesto, fattori interni ed esterni e si identificano rischi e opportunità con relativi piani di azione;
- **DO (Fare):**
si attua ciò che è stato pianificato mediante i processi definiti;
- **CHECK (Verificare):**
si monitorano e (quando applicabile) misurano i processi e i prodotti/servizi risultanti a fronte di quanto pianificato e si riferisce sui risultati ottenuti (KPI di processo);
- **ACT (Agire):**
si intraprendono azioni per migliorare le prestazioni, per quanto necessario.

Documento di proprietà di Euro-Cart S.r.l. - E' vietata la riproduzione e la diffusione senza specifica autorizzazione scritta dell'azienda.



Il Sistema di Gestione adotta anche il concetto di "risk-based thinking", cioè:

- identifica rischi e opportunità;
- pianifica le azioni per affrontarli adeguatamente e conseguire risultati migliori/prevenire gli effetti negativi.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

PROCEDURA/E DI RIFERIMENTO:	sezione 7.5 del presente MSG
MODULISTICA E REGISTRAZIONI:	documento M-7-REPRE "Registro delle prescrizioni"

Il Sistema di Gestione di **EURO-CART S.r.l.** è stato sviluppato in conformità alle seguenti norme:

- UNI EN ISO 9001:2015: Sistemi di Gestione per la qualità - requisiti;
- UNI EN ISO 14001:2015 – Sistemi di Gestione ambientale – requisiti;
- UNI ISO 45001:2018 – Sistemi di Gestione per la salute e sicurezza sul lavoro – requisiti;
- UNI EN ISO 19011:2018 – Linea Guida per gli Audit ai Sistemi di Gestione;
- D.M. 188 del 22/09/2020 – EoW rifiuti da carta e cartone.

Esso inoltre prende in considerazione tutte le norme, leggi e regolamenti cogenti, cioè che determinano obblighi di conformità per **EURO-CART** stessa, tra cui:

- Normativa vigente in materia di appalti e lavori pubblici;
- Legislazione in materia di Sicurezza e salute sul lavoro;
- Legislazione in materia di rifiuti (trasporto, recupero e messa in riserva in impianto, EOW dei rifiuti da carta e cartone, intermediazione, gestione amministrativa dei rifiuti, caratterizzazione, gestione stoccaggi temporanei) e ambiente (Autorizzazioni ambientali e iscrizioni Albo Gestori, pratiche AUA). In particolar modo vengono recepiti i contenuti del D.M. 188 del 22/09/2020 per EOW dei rifiuti da carta e cartone e produzione della relativa MPS da carta e cartone riciclati;
- Legislazione in materia di SSL.

Si rimanda alla sezione 7.5 del presente **MSG** per i dettagli su come vengono gestiti i riferimenti normativi all'interno del Sistema.



3. TERMINI E DEFINIZIONI

Nella documentazione di Sistema, incluso il presente Manuale, si applicano i termini previsti dalle norme di riferimento di cui alla precedente Sezione 2.

Oltre a questi, possono essere utilizzati i seguenti acronimi o sinonimi:

- **SG** = Sistema di Gestione;
- **SSL** = Sicurezza e Salute sul Lavoro;
- **NC** = non conformità;
- **AC** = azione correttiva;
- **AM** = azione/i di miglioramento;
- **KPI** = indicatori di processo;
- **DVR** = Documento di Valutazione dei Rischi (previsto dal D.Lgs. 81/08 e s.m.i. per la SSL).

Relativamente alle Funzioni e Mansioni aziendali, possono essere utilizzati le seguenti abbreviazioni:

- **DIR** = Direzione (Legale Rappresentante);
- **DLAV** = Datore di Lavoro (coincide con **DIR**)
- **RSG** = Responsabile del Sistema di Gestione;
- **COMM** = Ufficio Commerciale
- **ACQ** = Ufficio Acquisti
- **AGR** = Addetto Gestione Rifiuti
- **LOG** = Logistica
- **RIMP** = Responsabile Impianto
- **MAG** = Responsabile Magazzino
- **IMP** = Addetti Impianto
- **AUT** = Autisti
- **RTI** = Responsabile Tecnico Impianto
- **RSPP** = Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione
- **RLS** = Responsabile dei Lavoratori per la Sicurezza
- **MC** = Medico Competente
- **AEM** = Addetti Emergenze
- **AMM** = Amministrazione



4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

4.1 ANALISI DEL CONTESTO

PROCEDURA/E DI RIFERIMENTO:	P-4-CON "Analisi del contesto"
MODULISTICA E REGISTRAZIONI:	documento D-4-CON "Analisi del contesto"

EURO-CART, sulla base di quanto previsto dalla Procedura **P-4-CON "Analisi del contesto"**:

- analizza il contesto interno ed esterno, il contesto ambientale e in materia di SSL (autorizzativo, operativo, legislativo, ...ecc);
- identifica i fattori interni ed esterni rilevanti e gli aspetti ambientali significativi (cioè in grado di generare impatti ambientali significativi) che influenzano o sono in grado di influenzare il conseguimento dei propri obiettivi e strategie;
- definisce secondo uno schema di tipo SWOT punti di forza e debolezza, rischi e opportunità.

Il risultato di tale attività è formalizzato nel documento **D-04-CON "Analisi del contesto"**.

4.2 ESIGENZE E ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE

PROCEDURA DI RIFERIMENTO:	P-4-CON "Analisi del contesto"
MODULISTICA E REGISTRAZIONI:	documento D-4-CON "Analisi del contesto"

Nell'analisi del contesto, **EURO-CART** identifica:

- le parti interessate, interne ed esterne, rilevanti per il **SG**;
- le relative esigenze e aspettative e quali di queste diventano obblighi di conformità;
- il grado e le modalità con cui esse (parti interessate e loro esigenze e aspettative) possono influenzare la conformità dei prodotti/servizi forniti, gli aspetti, rischi e impatti ambientali, i rischi di incidenti ed infortuni e il conseguimento degli obiettivi aziendali.

Anche in tal caso l'attività viene formalizzata sul documento **D-4-CON "Analisi del contesto"**.

4.3 CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE

4.3.1 Campo di applicazione

Il **SG** di **EURO-CART** risulta applicabile alle seguenti attività:

TRASPORTO E RACCOLTA, LAVORAZIONE E RECUPERO DI RIFIUTI SPECIALI, URBANI O ASSIMILABILI AI RIFIUTI URBANI NON PERICOLOSI.

INTERMEDIAZIONE DI RIFIUTI PERICOLOSI E NON PERICOLOSI.

RECUPERO DI RIFIUTI DA CARTA E CARTONE E COMMERCIO DI CARTA E CARTONE RECUPERATI IN CONFORMITÀ AL D.M. 22 SETTEMBRE 2020 N. 188.



MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE

MSG

Rev 7

Del 30/06/2023

Pagina 8 di 30

Documento di proprietà di Euro-Cart S.r.l. - E' vietata la riproduzione e la diffusione senza specifica autorizzazione scritta dell'azienda.

4.3.2 Esclusioni

Norma	Requisito	Motivazione
UNI EN ISO 9001:2015	8.3 – Progettazione e sviluppo	l'attività di EURO-CART è regolamentata da leggi ben specifiche e BAT che fissano i parametri di riferimento ed è caratterizzata da macchinari, attrezzature e processi già disponibili sul mercato e consolidati nel settore.

- **UNI EN ISO 14001:2015** – NESSUNA ESCLUSIONE
- **UNI ISO 45001:2018** – NESSUNA ESCLUSIONE

4.4 SISTEMA DI GESTIONE E RELATIVI PROCESSI

4.4.1 Definizione dei Processi

PROCEDURA/E DI RIFERIMENTO:	presente sezione 4.4.1
MODULISTICA E REGISTRAZIONI:	documento D-4-MDP "Mappa dei Processi"

Il **SG** aziendale è costituito da un insieme di processi tra loro correlati e interdipendenti fino ad arrivare al "prodotto" o "servizio" finale erogato al Cliente.

I processi si distinguono in 3 macro-tipologie:

- **DIREZIONALI:** interessano le attività della Direzione (pianificazione e Riesame del Sistema);
- **PRIMARI:** sono quelli che consentono di ottenere gli output per il Cliente e quindi il "prodotto" o il "servizio";
- **DI SUPPORTO:** intervengono per assicurare un efficace funzionamento ai processi PRIMARI, anche se di per sé non concorrono direttamente ad ottenere il "prodotto" o il "servizio".

Per ogni processo **RSG** identifica sul documento **D-4-MDP "Mappa dei processi"** allegato al presente **MSG**:

- Obiettivi di processo e risultati attesi;
- Input e output di processo e risorse necessarie (umane e materiali) per il loro funzionamento;
- Fasi del processo, modalità operative (incluso il richiamo ad eventuali Procedure/Istruzioni Operative), controlli in-process e finali, richiamo alle eventuali ;
- Indicatori specifici (KPI) per misurare le prestazioni del processo.

4.4.2 Elenco processi affidati in outsourcing

PROCEDURA/E DI RIFERIMENTO:	presente sezione 4.4.2
MODULISTICA E REGISTRAZIONI:	-

EURO-CART S.r.l. affida in outsourcing i seguenti processi, garantendo comunque il controllo di conformità del prodotto e del servizio, e rimanendo direttamente responsabile nei confronti del Cliente, anche con stipula di adeguate polizze assicurative.

Euro-Cart S.r.l.

Sede e Impianto: Via I.Nievo 5 - 36073 Cornedo Vicentino (VI) - P.I. 02526140245 Impianto: Via della Scienza 16 – 36070 Castelgomberto (VI)



MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE

MSG

Rev 7

Del 30/06/2023

Pagina 9 di 30

Documento di proprietà di Euro-Cart S.r.l. - E' vietata la riproduzione e la diffusione senza specifica autorizzazione scritta dell'azienda.

Processo in outsourcing	Modalità di pianificazione e controllo e relative Responsabilità
Ritiro/raccolta e trasporto dei rifiuti da trattare/conferire quando i mezzi e il personale di proprietà non risultano sufficienti per svolgere il servizio	Ci si rivolge esclusivamente a fornitori specializzati ed autorizzati, richiedendo in sede di qualifica e controllando periodicamente le autorizzazioni previste per legge e verificando il corretto svolgimento del servizio e il rispetto delle prescrizioni definite.
Trattamento e smaltimento a discarica dei rifiuti nei casi che non rientrano nelle Autorizzazioni degli impianti EURO-CART	Ci si rivolge esclusivamente a fornitori specializzati ed autorizzati, richiedendo in sede di qualifica e controllando periodicamente le autorizzazioni previste per legge.
Cernita e lavorazione dei rifiuti per operazioni di recupero, stoccaggio e produzione di MPS eseguita direttamente presso gli impianti Euro-Cart da personale di cooperativa esterna	La cooperativa ha un proprio Preposto , che comunque viene supervisionato dai Responsabili interni di impianto Euro-Cart e ha l'obbligo di fornire un rapporto giornaliero sull'attività svolta.

5 LEADERSHIP

5.1 LEADERSHIP E IMPEGNO

PROCEDURA/E DI RIFERIMENTO:	presente sezione 5.1
MODULISTICA E REGISTRAZIONI:	documento D-5-POL "Politica aziendale" documento D-5-ORG "Organigramma aziendale" documento M-5-MACO "Mansioni e competenze"

La **Direzione (DIR)** assume la responsabilità in prima persona, attuando le attività previste nelle **sezioni 4, 5, 6, 9.3 e 10** del presente **MSG**, la pianificazione e il controllo del **SG** e in particolare:

- definisce le strategie e la politica aziendale (sezione **5**);
- definisce ruoli e mansioni (sezione **5**) e relative competenze richieste;
- analizza i rischi e definisce le azioni per eliminarli, mitigarli o tenerli comunque sotto controllo (sezione **6.1**), inclusa la predisposizione, emissione ed aggiornamento del **DVR** aziendale e dei documenti di valutazione dei rischi SSL ad esso correlati e complementari (es. documento di valutazione del rischio rumore, vibrazioni, ...);
- fissa gli obiettivi di periodo e ne garantisce il conseguimento (sezione **6.2**);
- rende disponibili le risorse necessarie per i processi aziendali e il raggiungimento degli obiettivi fissati;
- riesamina periodicamente l'andamento del Sistema e il conseguimento degli obiettivi fissati (sezione **9.3**);
- definisce le azioni di miglioramento (sezione **10.3**) e ne supervisiona attuazione ed efficacia per perseguire miglioramenti continui, nella misura in cui possibile ed economicamente conveniente.

Euro-Cart S.r.l.

Sede e Impianto: Via I.Nievo 5 - 36073 Cornedo Vicentino (VI) - P.I. 02526140245 Impianto: Via della Scienza 16 - 36070 Castelgomberto (VI)



MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE

MSG

Rev 7

Del 30/06/2023

Pagina 10 di 30

Documento di proprietà di Euro-Cart S.r.l. - E' vietata la riproduzione e la diffusione senza specifica autorizzazione scritta dell'azienda.

5.2 POLITICA

PROCEDURA/E DI RIFERIMENTO:	presente sezione 5.2
MODULISTICA E REGISTRAZIONI:	documento D-5-POL "Politica aziendale"

DIR definisce e riesamina periodicamente la **Politica** (mod. **D-5-POL**) garantendo che rispetti i seguenti requisiti minimi:

- coerenza con filosofia, strategie e obiettivi aziendali;
- contenga i macro-obiettivi per il **SG**;
- si impegni a:
 1. soddisfare tutti i requisiti applicabili e gli obblighi di conformità (tra cui requisiti del Cliente, norme, leggi e regolamenti applicabili)
 2. al miglioramento continuo del **SG** e dei suoi risultati;
 3. ridurre i potenziali impatti ambientali e alla prevenzione dell'inquinamento ambientale;
 4. prevenire incidenti e infortuni.

DIR approva la **Politica** e ne garantisce la comunicazione e la diffusione interna e a tutte le parti potenzialmente interessate, sia all'interno dell'**Organizzazione** che all'esterno.

DIR riesamina periodicamente la **Politica** e la sua adeguatezza nel corso del Riesame della Direzione (vedi sezione **9.3**) confermandola o aggiornandola.



5.3 RUOLI, REPONSABILITÀ E AUTORITÀ

PROCEDURA/E DI RIFERIMENTO:	presente sezione 5.3
MODULISTICA E REGISTRAZIONI:	documento D-5-ORG "Organigramma aziendale"

DIR definisce e riesamina periodicamente:

- l'**Organigramma aziendale** (mod. **D-5-ORG**) determinando Funzioni e mansioni e le relative responsabilità e autorità in riferimento ai diversi Processi del **SG**
- i **mansionari aziendali** (mod. **M-5-MACO**) con le mansioni assegnate e le relative competenze richieste.

Nei ruoli definiti figurano anche quelli previsti dalla legislazione in materia ambientale e di SSL.

A ogni **Responsabile di Funzione** spetta il coordinamento dei Processi di competenza in modo da garantirne la conformità, il conseguimento dei risultati previsti, e di riferirne a **DIR** le prestazioni con l'aggiornamento periodico dei relativi KPI.

6 PIANIFICAZIONE

6.1 AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI E OPPORTUNITÀ

6.1.1 Identificazione e gestione dei rischi

PROCEDURA/E DI RIFERIMENTO:	P-6-RIS "Analisi dei rischi"
MODULISTICA E REGISTRAZIONI:	documento D-6-RIS "Analisi dei rischi"

DIR, con la collaborazione di **RSG** e dei **Responsabili di Funzione**:

- analizza il documento **D-4-CON** e in particolare:
 1. fattori rilevanti interni ed esterni;
 2. aspetti ambientali significativi e potenziali impatti ambientali;
 3. pericoli per la SSL;
 4. parti interessate, relative aspettative e grado di influenza;
 5. punti di forza e debolezza riscontrati;
 6. rischi e opportunità;
- esegue quindi l'analisi dei rischi secondo quanto definito dalla Procedura **P-6-RIS "Analisi dei rischi"** e quindi redige il documento **D-6-RIS "Analisi dei rischi"** che:
 1. identifica pericoli, rischi e opportunità;
 2. definisce le azioni per ridurre i rischi e accrescere le opportunità, in un'ottica di miglioramento continuo e tenendo conto rispettivamente della loro gravità o importanza.
- Approva il documento **D-6-RIS "Analisi dei rischi"** e ne autorizza la distribuzione interna a tutti i **Responsabili di Funzione**.

DIR riesamina la validità e l'adeguatezza del documento **D-6-RIS** nel corso di ogni periodico **Riesame della Direzione** e ne dispone comunque l'aggiornamento in qualunque momento ve ne sia l'esigenza (nuovi processi, prodotti o servizi, modifica repentina del contesto interno o esterno, della legislazione cogente, degli aspetti ambientali, ... ecc).



MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE

MSG

Rev 7

Del 30/06/2023

Pagina 12 di 30

Documento di proprietà di Euro-Cart S.r.l. - E' vietata la riproduzione e la diffusione senza specifica autorizzazione scritta dell'azienda.

6.1.2 Valutazione dei rischi per la sicurezza e salute sul lavoro

PROCEDURA/E DI RIFERIMENTO:	P-6-VDRSSL "Valutazione dei rischi SSL"
MODULISTICA E REGISTRAZIONI:	DVR e altri documenti di valutazione dei rischi

Il **Datore di Lavoro** procede, con la collaborazione delle Funzioni interessate e in particolare di **RSPP, MC, Responsabili di Funzione** e con la consultazione di **RLS** e di eventuali tecnici esterni specialistici, alla stesura e aggiornamento del **DVR** (Documento di valutazione dei rischi) aziendale e di altri eventuali documenti di valutazione dei rischi specifici secondo quanto previsto dalla Procedura **P-6-VDRSSL "Valutazione dei rischi SSL"**.

Tali documenti vengono quindi approvati da **RSPP, MC, RLS** e **Datore di Lavoro** in quanto figure responsabili o direttamente coinvolte ai sensi di legge.

6.2 DEFINIZIONE E PIANIFICAZIONE OBIETTIVI DEL SISTEMA DI GESTIONE

PROCEDURA/E DI RIFERIMENTO:	presente sezione 6.2
MODULISTICA E REGISTRAZIONI:	M-9-RIDIR "Riesame della Direzione" (e/o allegati) M-10-PIMI "Piano di miglioramento"

DIR, coerentemente con:

- la **Politica** e gli obiettivi strategici;
- i requisiti applicabili per i diversi Processi;

definisce nel corso del Riesame della Direzione sul documento **M-9-RIDIR "Riesame della Direzione"** o suoi allegati (in primis il **M-10-PIMI "Piano di miglioramento"**) gli obiettivi in modo che essi siano misurabili, per quanto possibile ed economicamente conveniente.

Per ogni obiettivo si definisce:

- cosa si fa per conseguirlo (azione/i);
- con quali risorse;
- chi ne è Responsabile;
- scadenza per il suo completamento e per gli step intermedi, ove applicabile;
- modalità per valutarne il conseguimento, inclusa la definizione di indicatori specifici (KPI) misurabili.

Gli obiettivi sono comunicati in sede di Riesame ai Responsabili delle Funzioni aziendali e periodicamente monitorati dagli stessi e da **RGS** onde fornirne l'andamento a **DIR**.

Nel corso dei riesami successivi **DIR** riesamina il conseguimento o meno degli obiettivi, apportando le necessarie variazioni o azioni di miglioramento, riconfermandoli o definendone di nuovi.

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE	MSG
		Rev 7
		Del 30/06/2023
		Pagina 13 di 30

Documento di proprietà di Euro-Cart S.r.l. - E' vietata la riproduzione e la diffusione senza specifica autorizzazione scritta dell'azienda.

6.3 PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE AL SG

PROCEDURA/E DI RIFERIMENTO:	presente sezione 6.3
MODULISTICA E REGISTRAZIONI:	M-9-RIDIR "Riesame della Direzione" (e/o allegati) M-10-PIMI "Piano di miglioramento"

DIR, sempre in sede di Riesame della Direzione, pianifica le eventuali modifiche al **SG** formalizzandole sul documento **M-9-RIDIR "Riesame della Direzione"** o suoi allegati (in primis il documento **M-10-PIMI "Piano di miglioramento"**).

Le modifiche vengono definite:

- valutando le conseguenze delle modifiche e il loro potenziale impatto, sia positivo che negativo;
- mantenendo comunque inalterate l'integrità e la conformità (efficacia) del **SG**;
- valutando la disponibilità delle risorse necessarie o pianificandone adeguatamente l'integrazione;
- valutando l'impatto sull'**Organizzazione** e la necessità di eventuali cambi ruolo o mansione, l'integrazione con nuove mansioni, la disponibilità delle necessarie competenze o pianificandone adeguatamente l'integrazione.

Nel corso dei riesami successivi **DIR** riesamina i risultati delle modifiche apportate, confermandole in toto o apportando le necessarie variazioni con azioni di miglioramento appropriate.

7 SUPPORTO

7.1 RISORSE

7.1.1 Messa a disposizione delle risorse

PROCEDURA/E DI RIFERIMENTO:	presente sezione 7.1.1
MODULISTICA E REGISTRAZIONI:	M-9-RIDIR "Riesame della Direzione" (e/o allegati) M-10-PIMI "Piano di miglioramento"

DIR determina e garantisce la disponibilità delle risorse necessarie al **SG** e ai suoi processi.

Eventuali fabbisogni possono essere determinati:

- da **DIR** stessa nel corso del Riesame o anche a livello infra-annuale;
- dalle esigenze espresse dai Responsabili di processo/Funzione;
- da esigenze di specifiche commesse;
- da necessità o programmi di sviluppo dell'attività;
- da necessità di prevenzione ambientale o di prevenzione in materia di **SSL** (incidenti e infortuni);
- da NC o reclami.

La definizione del fabbisogno e la relativa azione viene gestita esattamente come un'azione di miglioramento, formalizzandola sul documento **M-9-RIDIR "Riesame della Direzione"** (se derivante dalle analisi di Riesame periodico) oppure sul **M-10-PIMI "Piano di miglioramento"** (necessità infra-annuali) e valutandone poi l'efficacia.

7.1.2 Risorse Umane

PROCEDURA/E DI RIFERIMENTO:	P-7-GRU "Gestione risorse umane"
MODULISTICA E REGISTRAZIONI:	<i>Elenco software con gestione del personale, formazione e addestramento</i> M-5-MACO "Matrice delle competenze" D-5-ORG "Organigramma" <i>Piano di formazione annuale</i> M-7-VFA "Verbale formazione e addestramento" e Attestati esterni di formazione

La Procedura **P-7-GRU "Gestione risorse umane"** definisce le responsabilità e le modalità con cui:

- viene selezionato il personale sulla base delle necessità di assunzione definite;
- viene gestito il contratto di assunzione e di lavoro;
- viene erogata la prima informazione e vengono consegnati i DPI;
- viene eseguito l'affiancamento (addestramento) operativo e valutata l'efficacia;
- viene pianificata la formazione generale in azienda (inclusa quella obbligatoria di legge) ed erogate le relative attività, valutata l'efficacia e archiviate e conservate le relative registrazioni.

In sede di Riesame **DIR**, sulla base dei dati ricevuti da **AMM** e **RSG**, analizza lo stato delle risorse umane, delle competenze e della pianificazione delle attività di formazione e addestramento, approvandole o definendo le modifiche o le azioni da attuare.



MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE

MSG

Rev 7

Del 30/06/2023

Pagina 15 di 30

Documento di proprietà di Euro-Cart S.r.l. - E' vietata la riproduzione e la diffusione senza specifica autorizzazione scritta dell'azienda.

7.1.3 Infrastruttura

PROCEDURA/E DI RIFERIMENTO:	Procedura P-7-MAN "Gestione infrastrutture e manutenzioni"
MODULISTICA E REGISTRAZIONI:	<i>Elenchi/scadenzari delle infrastrutture "Schede di manutenzione" Rapportini/fatture manutentori esterni Report o verbali di verifica/collaudato (per controlli e verifiche di legge)</i>

DIR determina, mette a disposizione e garantisce la manutenzione dell'infrastruttura necessaria al **SG** e ai suoi processi.

L'infrastruttura comprende:

- edifici, spazi di lavoro e relativi impianti di servizio;
- Attrezzature impiantistiche specifiche;
- Dispositivi di sollevamento o movimentazione;
- Dispositivi di protezione individuale necessari;
- Automezzi;
- Infrastrutture IT hw e sw e risorse per le comunicazioni.

La Procedura **P-7-MAN "Gestione infrastrutture e manutenzioni"** definisce le responsabilità e le modalità con cui:

- vengono aggiornati gli elenchi delle infrastrutture disponibili;
- vengono pianificate le relative manutenzioni e verifiche (incluse quelle di legge) per garantirne la disponibilità, funzionalità e sicurezza;
- vengono gestite, aggiornate, archiviate e conservate le relative registrazioni

In sede di Riesame **DIR**, sulla base dei dati e delle richieste ricevute dai **RFUN**, analizza lo stato delle infrastrutture disponibili, del loro stato di funzionalità e manutenzione, della loro adeguatezza tecnologica o obsolescenza, definendo eventuali investimenti per la loro sostituzione o integrazione.

7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei Processi

DIR persegue un ambiente di lavoro favorevole al raggiungimento degli obiettivi aziendali, in particolare:

- Mette a disposizione ambienti con condizioni climatiche idonee al benessere dei lavoratori (riscaldamento, climatizzazione) e li mantiene in uno stato di manutenzione idoneo;
- Favorisce un clima collaborativo con le persone a tutti i livelli sotto il suo controllo e coordinamento e lo richiede a vicenda agli altri Responsabili;
- Dà autonomia nello svolgimento dei compiti, a fronte delle pianificazioni condotte;
- Dà e richiede a tutti i livelli un comportamento rispettoso.

Le eventuali problematiche vengono raccolte e analizzate in modo da definire specifiche azioni di miglioramento.

7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione

PROCEDURA/E DI RIFERIMENTO:	Procedura P-7-STR "Gestione strumenti di misura"
MODULISTICA E REGISTRAZIONI:	M-7-REST "Registro strumenti di misura" <i>Verbali/certificati di taratura (laboratori esterni)</i>

Euro-Cart S.r.l.

Sede e Impianto: Via I.Nievo 5 - 36073 Cornedo Vicentino (VI) - P.I. 02526140245 Impianto: Via della Scienza 16 - 36070 Castelgomberto (VI)



MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE

MSG

Rev 7

Del 30/06/2023

Pagina 16 di 30

Documento di proprietà di Euro-Cart S.r.l. - E' vietata la riproduzione e la diffusione senza specifica autorizzazione scritta dell'azienda.

EURO-CART utilizza essenzialmente i seguenti strumenti per verificare la conformità dei propri prodotti:

- pesa a ponte per le pesature in impianto dei carichi in ingresso (rifiuti) e dei carichi in uscita (MPS o rifiuti).
- metri e cordelle metriche per la misurazione di lunghezze, solamente controllati sul buono stato generale per l'utilizzo, marcati in classe II.

La Procedura **P-7-STR "Gestione strumenti di misura"** definisce le responsabilità e le modalità con cui:

- vengono aggiornati gli elenchi degli strumenti in utilizzo, dividendoli tra strumenti di prima linea (con taratura esterna eseguita da laboratorio accreditato) e strumenti di seconda linea (strumenti calibrati sulla base degli strumenti di prima linea e usati nei processi operativi);
- vengono pianificate le relative tarature (calibrazioni) o semplici verifiche periodiche per garantirne caratteristiche idonee al tipo di utilizzo (buono stato e corretto funzionamento, precisione, tolleranza entro i limiti richiesti dalle misure);
- vengono gestite, aggiornate, archiviate e conservate le relative registrazioni

In sede di Riesame **DIR**, sulla base dei dati e delle richieste ricevute dai **RFUN**, analizza il parco strumenti a disposizione e lo stato di funzionalità e affidabilità e le esigenze di misurazione, definendo eventuali investimenti per la loro sostituzione o integrazione.

È sempre possibile garantire la gestione di misurazioni condotte con strumenti di cui si sia verificata la inadeguatezza/inattendibilità in quanto ogni misura è associata al relativo strumento utilizzato.

7.1.6 Conoscenza organizzativa

La conoscenza acquisita da **EURO-CART** è relativa essenzialmente a:

- parco clienti, fornitori e relative condizioni di fornitura;
- conoscenza normativa, mantenuta e accumulata con il mantenimento di copia delle norme e leggi cogenti e della documentazione tecnica inerente le attività operative svolte nel tempo;
- prassi operative per la realizzazione dell'attività operativa (incluse le BAT di settore);
- competenza personale ed esperienza, trasmessa al nuovo personale dai detentori.

Tutti questi dati vengono mantenuti sui server e negli archivi cartacei di **EURO-CART** e sottoposti a politiche di restrizione di accesso (dati cartacei), backup e disaster recovery con ridondanza tale da impedirne la perdita in qualunque caso (dati su supporto IT), con sistemi di accesso ai dati selettivi e controllati in base alla Funzione ricoperta e alle decisioni di **DIR** in merito.

A fronte di cambiamenti (prodotto, risorse, nuove tecnologie, ...) **EURO-CART** determina le conoscenze aggiuntive necessarie, le reperisce e le mette a disposizione del personale interessato, inserendole nel flusso delle conoscenze già acquisite e quindi nelle relative politiche di gestione.

I documenti per i quali il Cliente richiede restituzione non vengono duplicati o copiati in alcun modo e in alcun supporto, onde prevenirne un uso non autorizzato.

7.2 COMPETENZA

PROCEDURA/E DI RIFERIMENTO:	presente sezione 5.3 P-7-GRU "Gestione risorse umane"
MODULISTICA E REGISTRAZIONI:	M-5-MACO "Matrice delle competenze"

DIR definisce le competenze richieste al personale direttamente nei diversi mansionari come visto al paragrafo **5.3**.

Euro-Cart S.r.l.

Sede e Impianto: Via I.Nievo 5 - 36073 Cornedo Vicentino (VI) - P.I. 02526140245 Impianto: Via della Scienza 16 - 36070 Castelgomberto (VI)



MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE

MSG

Rev 7

Del 30/06/2023

Pagina 17 di 30

Documento di proprietà di Euro-Cart S.r.l. - E' vietata la riproduzione e la diffusione senza specifica autorizzazione scritta dell'azienda.

La Procedura **P-7-GRU "Gestione risorse umane"** già citata al paragrafo **7.1.2** definisce le modalità e le registrazioni previste per:

- Definire le competenze associate a ciascuna mansione;
- Valutare inizialmente e periodicamente rivalutare il possesso di tutte le competenze previste da parte del personale che svolge le diverse mansioni;
- Definire le eventuali azioni necessarie per colmare eventuali lacune evidenziate (es. formazione, spostamento di ruolo o assunzione di persona avente le competenze richieste, ...).

7.3 CONSAPEVOLEZZA

PROCEDURA/E DI RIFERIMENTO:	presente sezione 7.3 .
MODULISTICA E REGISTRAZIONI:	<i>Elenco software con gestione del personale, formazione e addestramento</i> M-7-VFA "Verbale formazione e addestramento"

DIR promuove con comunicazioni o incontri specifici e verifica nell'ambito degli audit interni la consapevolezza da parte di tutto il personale su:

- Politica e suoi contenuti;
- Obiettivi del **SG**;
- Aspetti ambientali significativi e impatti reali o potenziali associati alla propria attività;
- Importanza e benefici dell'attuare il miglioramento continuo;
- Ruolo di ognuno nell'ambito del conseguimento degli obiettivi definiti e delle conseguenze su un'esecuzione non conforme dei propri Processi e delle proprie attività.

La verifica dell'efficacia di tali attività ai fini della consapevolezza di tutto il personale viene attuata nel corso degli audit interni o valutando i risultati degli audit di seconda e terza parte. Eventuali problematiche riscontrate vengono trattate con specifiche azioni di miglioramento (vedi sezione 10.3 del presente **MSG**).

7.4 COMUNICAZIONE

PROCEDURA/E DI RIFERIMENTO:	presente sezione 7.4
MODULISTICA E REGISTRAZIONI:	Comunicazioni riportate nei diversi supporti a seconda della modalità utilizzata

EURO-CART ha attuato sistemi di comunicazione interni ed esterne e modalità standard con cui tali attività vengono svolte e formalizzate. Gli strumenti utilizzati sono essenzialmente:

- Comunicazioni dirette di **DIR** al personale, data la possibilità di contatto diretto quotidiano;
- Comunicazioni affisse su bacheche aziendali presso i locali della sede;
- Comunicazioni telefoniche o mediante posta elettronica interna;
- Sito internet;
- Comunicazioni a clienti o fornitori, solitamente tramite telefono o e-mail, direttamente a cura dei vari Responsabili di Funzione;
- PEC se si tratta di comunicazioni ufficiali, a carattere legale o legate ad obblighi di conformità, a cura direttamente di **DIR** o di figure formalmente delegate da **DIR**

Euro-Cart S.r.l.

Sede e Impianto: Via I.Nievo 5 - 36073 Cornedo Vicentino (VI) - P.I. 02526140245 Impianto: Via della Scienza 16 - 36070 Castelgomberto (VI)



MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE

MSG

Rev 7

Del 30/06/2023

Pagina 18 di 30

Documento di proprietà di Euro-Cart S.r.l. - E' vietata la riproduzione e la diffusione senza specifica autorizzazione scritta dell'azienda.

7.5 INFORMAZIONI DOCUMENTATE

PROCEDURA/E DI RIFERIMENTO:	P-7-DOCS "Gestione delle informazioni documentate" P-7-GEPRE "Gestione delle prescrizioni"
MODULISTICA E REGISTRAZIONI:	M-7-EDS "Elenco documenti di Sistema" M-7-REPRE "Registro delle prescrizioni" M-7-TREG "Tabella registrazioni"

Generalità

EURO-CART ha definito le seguenti informazioni documentate di base:

- Il presente Manuale **MSG**: contiene il campo di applicazione, la mappa dei processi aziendali e la loro mutua relazione e il collegamento a tutti gli altri documenti previsti;
- la **Politica** e l'**Analisi del contesto e dei rischi**, quali strumenti di pianificazione del **SG**;
- l'**Organigramma** aziendale;
- le **norme e leggi** cogenti e gli altri obblighi di conformità, definendo le scadenze inerenti e gestendole mediante il modulo **M-7-REPRE "Registro delle prescrizioni"**;
- **Procedure**, definite per il conforme funzionamento dei processi, sia contenute nelle sezioni del **MSG** sia definite su documenti esterni richiamati dal **MSG** stesso;
- Moduli o altri documenti o registrazioni direttamente richiamati dalle Procedure stesse, che ne determinano anche responsabilità e modalità di reperimento, redazione, modifica, aggiornamento e archiviazione.

Ogni **Procedura**, sia esterna che presente direttamente in una delle sezioni del presente **MSG**, definisce per il relativo processo le informazioni documentate necessarie, sia provenienti dall'esterno che prodotte internamente e le registrazioni da produrre, utilizzando una modalità certa per identificarle univocamente (sigla, titolo, descrizione, nome del file, ...). Le registrazioni sono poi riassunte nell'elenco **M-7-TREG "Tabella registrazioni"**.

Tutte le registrazioni devono avere le seguenti caratteristiche: essere sempre univocamente identificabili, leggibili, correttamente conservate, protette da sovrascrittura o da eliminazione indesiderata, accessibili solo agli addetti che ne hanno titolo.

Sono state sviluppate le seguenti Procedure:

- **P-7-DOCS "Gestione delle informazioni documentate"**: definisce le modalità di creazione, modifica, verifica, approvazione, emissione e distribuzione dei documenti di Sistema, nonché l'aggiornamento dell'elenco generale **M-7-EDS "Elenco documenti di Sistema"** e del modulo **M-7-TREG "Tabella registrazioni"**. In particolare, il modulo **M-7-TREG** definisce a sua volta:
 - PER OGNI TIPO DI REGISTRAZIONE: luogo, modalità, supporto, responsabilità e tempi di archiviazione e conservazione ed eventuali restrizioni sull'accesso ai dati (es. accesso a dati personali, sensibili o comunque riservati), tenendo conto anche dell'attuale legislazione cogente in materia di protezione de dati personali, nonché modalità di eliminazione;
 - modalità, supporto e frequenza del backup dei dati informatici e relative responsabilità di gestione.
- **P-7-GEPRE "Gestione delle prescrizioni"**: definisce le modalità di aggiornamento e presa in carico nel **SG** e nei processi aziendali delle norme, leggi e regolamenti che determinano prescrizioni e obblighi di conformità per **EURO-CART** e la loro traduzione in attività e scadenze periodiche da rispettare con aggiornamento del registro **M-7-REPRE "Registro delle prescrizioni"**.

Euro-Cart S.r.l.

Sede e Impianto: Via I.Nievo 5 - 36073 Cornedo Vicentino (VI) - P.I. 02526140245 Impianto: Via della Scienza 16 - 36070 Castelgomberto (VI)



8 ATTIVITÀ OPERATIVE

8.1 PIANIFICAZIONE E CONTROLLO OPERATIVI

EURO-CART ha pianificato i processi di realizzazione del prodotto e di erogazione del servizio:

1. COMMERCIALE
2. APPROVVIGIONAMENTO
3. PROCESSI DI PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO:
 - A) RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI
 - B) RECUPERO RIFIUTI IN IMPIANTO
 - C) PRODUZIONE E FORNITURA DI MPS DA RIFIUTI DI CARTA E CARTONE
 - D) INTERMEDIAZIONE RIFIUTI
 - E) GESTIONE AMMINISTRATIVA RIFIUTI

Nell'ambito di ogni processo sono predisposte specifiche **Procedure Operative** per tenerlo sotto controllo; tali **Procedure** definiscono attività, controlli, informazioni documentate di riferimento (documenti necessari e registrazioni da produrre).

8.2 REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO/SERVIZIO

PROCEDURA/E DI RIFERIMENTO:	P-8-COMM "Gestione offerte e acquisizione ordini" P-8-GDA "Gare d'appalto"
MODULISTICA E REGISTRAZIONI:	cataloghi e listini servizi o prodotti software di gestione rifiuti software gestione amministrativo preventivi/offerte, ordini, contratti con il Cliente, documentazione a supporto delle gare d'appalto

Gestione dei requisiti relativi al prodotto / servizio

I REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO/SERVIZIO sono definiti nei documenti inerenti la gestione commerciale e quindi:

- cataloghi o listini, generali o personalizzati per Cliente (solitamente integrati nel software gestione aziendale);
- preventivi/offerte al Cliente;
- ordini, conferme d'ordine, contratti con il Cliente.

La Procedura **P-8-COMM "Gestione commerciale e acquisizione ordini"** descrive le modalità e responsabilità con cui vengono:

- raccolti/identificati i requisiti richiesti per il prodotto/servizio e per la fornitura e riesaminati prima dell'emissione delle offerte o di accettazione degli ordini/contratti del Cliente;
- preparate, riesaminate ed emesse le offerte al Cliente;
- riesaminati e confermati per accettazione gli ordini/contratti del Cliente;
- pianificate le attività di esecuzione dell'ordine e di erogazione dei relativi servizi.

Nella determinazione dei requisiti si valutano in particolare:

- requisiti determinati da norme e leggi cogenti (es. qualifiche richieste al personale o autorizzazioni o abilitazioni richieste ad **EURO-CART**, certificazioni dei prodotti forniti, ...ecc);
- requisiti specifici del Cliente per la fornitura/erogazione dei servizi;
- requisiti impliciti del prodotto o del servizio, cioè insite o consolidate nel mercato per la tipologia o la destinazione d'uso;
- le fasi e modalità di verifica e approvazione finale;
- la gestione delle eventuali modifiche



8.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI PRODOTTI E SERVIZI

N.A – escluso dal campo di applicazione.

8.4 CONTROLLO DEI PROCESSI, PRODOTTI E SERVIZI FORNITI DALL'ESTERNO

PROCEDURA/E DI RIFERIMENTO:	P-8-QFOR "Qualifica fornitori" P-8-APP "Approvvigionamento"
MODULISTICA E REGISTRAZIONI:	M-10-RNCAC "Registro NC e AC" Altre registrazioni previste dalle Procedure sopra indicate

Generalità

Per la gestione degli approvvigionamenti e dei relativi documenti viene utilizzato il gestionale aziendale

La gestione degli approvvigionamenti riguarda l'acquisto di:

- energia e acqua;
- carburanti e olii lubrificanti;
- servizi in outsourcing relativi alle lavorazioni eseguite in impianto;
- trasporti di merci e servizi di ritiro, trasporto e conferimento rifiuti, con utilizzo di altri gestori ambientali allo scopo autorizzati.;
- impianti, mezzi, macchine, attrezzature e relativi servizi di manutenzione;
- materiali o componenti di consumo;
- servizi generali di consulenza e di consulenza ambientale o in materia di SSL specifica;
- prove e analisi di caratterizzazione presso laboratori accreditati;
- servizi di manutenzione generale (es. ai presidi antincendio).

La Procedura **P-8-QFOR "Qualifica fornitori"** definisce:

- i parametri e criteri in base ai quali vengono selezionati, valutati, qualificati e periodicamente rivalutati i fornitori, suddivisi in CRITICI e PREFERENZIALI;
- le modalità con cui il processo avviene, le responsabilità coinvolte e le registrazioni prodotte;
- le modalità di gestione di eventuali NC e la loro influenza sulla qualifica del fornitore.

La Procedura **P-8-APP "Approvvigionamento"** descrive:

- le modalità e responsabilità con cui vengono definiti, riesaminati ed approvati gli ordini/contratti con i fornitori e le caratteristiche minime di tali ordini/contratti;
- le modalità e responsabilità con cui vengono pianificati, effettuati e registrati i controlli al ricevimento;
- le modalità di gestione delle eventuali NC rilevate.



MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE

MSG

Rev 7

Del 30/06/2023

Pagina 21 di 30

Documento di proprietà di Euro-Cart S.r.l. - E' vietata la riproduzione e la diffusione senza specifica autorizzazione scritta dell'azienda.

8.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

PROCEDURA/E DI RIFERIMENTO:	Procedura P-8-ITR "Raccolta e trasporto rifiuti" Procedura P-8-IMP "Recupero rifiuti in impianto" Procedura PGO "Piano di gestione operativa" – Impianto di Castelgomberto (attività di produzione di MPS derivante da recupero con EoW rifiuti carta e cartone ai sensi del D.M. 188 del 22/09/2020) Procedura P/COP/CSM "Procedura di carico e scarico MPS e rifiuti" presente sezione 8.5.1 - INTERMEDIAZIONE RIFIUTI presente sezione 8.5.1 - GESTIONE AMMINISTRATIVA RIFIUTI
MODULISTICA E REGISTRAZIONI:	Registrazioni previste dalle Procedure sopra indicate

La Tabella che segue identifica in riferimento a quanto pianificato nella sezione 8.1 i PROCESSI DI PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI con il riferimento alle relative Procedure che ne definiscono informazioni documentate coinvolte, prescrizioni e obblighi di conformità conseguenti, modalità operative, autorizzazioni e qualifiche richieste, registrazioni da produrre e modalità di archiviazione e conservazione.



MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE

MSG

Rev 7

Del 30/06/2023

Pagina 22 di 30

Documento di proprietà di Euro-Cart S.r.l. - E' vietata la riproduzione e la diffusione senza specifica autorizzazione scritta dell'azienda.

Processo	Procedura/e	Principali registrazioni coinvolte	Principali responsabilità
RECUPERO RIFIUTI IN IMPIANTO	P-8-IMP "Recupero rifiuti in impianto" P/COP/CSM "Procedura di carico e scarico MPS e rifiuti"	Autorizzazione impianto Schede di omologa e analisi di caratterizzazione rifiuto in ingresso Formulari Registri di C/S	RTEC Impianto AGR IMP
PRODUZIONE MPS DA RECUPERO RIFIUTI CARTA E CARTONE	P-8-RRC "Procedura di recupero rifiuti di carta Impianto di Castelgomberto" PGO "Piano di gestione operativa" – Impianto di Castelgomberto P/COP/CSM "Procedura di carico e scarico EoW e rifiuti"	Analisi lotti MPS prodotti da recupero di carta e cartone Dichiarazioni/certificati di conformità EoW in uscita	RTEC Impianto AGR IMP

La Procedura P-8-RRC "Procedura di recupero rifiuti di carta Impianto di Castelgomberto" definisce il ciclo di produzione dei rifiuti di carta in adesione a quanto previsto dal D.M. 188/2020 tenendo conto di tutte le fasi coinvolte e degli specifici adeguamenti operativi apportati da **Euro-Cart** al fine di soddisfare pienamente i requisiti del D.M. 188/2020 stesso, in riferimento al layout definitivo dell'impianto di Castelgomberto.

In sintesi essa definisce:

- rifiuti ammissibili e non ammissibili;
- documentazione richiesta al Cliente per il conferimento del rifiuto;
- analisi condotte da **Euro-Cart** periodicamente sui rifiuti conferiti;
- documenti che accompagnano ogni conferimento del rifiuto;
- **sistema di controllo dei rifiuti in ingresso** con definizione della esatta sequenza obbligatoria e procedurata di operazioni, affidate a Personale interno adeguatamente formato ed addestrato sotto costante sorveglianza del Responsabile dell'impianto (incluse le necessarie e documentate operazioni di verifica visiva e documentale, le operazioni di scarico e messa in riserva e le attività operative, con tutte le registrazioni previste);
- modalità di gestione e registrazione delle non conformità eventualmente riscontrate;
- le modalità e frequenza delle verifiche eseguite sulla carta e cartone recuperati per l'accertamento di conformità (dell'EoW) ai requisiti di cui alla lett. a) dell'Allegato 1 al D.M. N.188/2020 per ogni tipologia di EoW prodotta come da Norma UNI EN 643, i requisiti minimi richiesti al laboratorio per il campionamento e l'esecuzione delle analisi e le caratteristiche e modalità di conservazione dei campioni per ogni Lotto di produzione;
- la produzione della "Dichiarazione di conformità" come da modulo di cui all'allegato 3 del D.M. N.188/2020, modalità e tempi di conservazione
- modalità di definizione del Lotto di produzione (corrispondente per **Euro-Cart** alla quantità di materiale prodotto in una giornata lavorativa e comunque non superiore alle 600 t) e del loro deposito e tracciabilità in riferimento al lay-out;
- Procedura di determinazione del peso (più precisamente: massa) del Lotto;
- possibili scenari di non conformità e loro gestione:

Euro-Cart S.r.l.

Sede e Impianto: Via I.Nievo 5 - 36073 Cornedo Vicentino (VI) - P.I. 02526140245 Impianto: Via della Scienza 16 - 36070 Castelgomberto (VI)



MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE

MSG

Rev 7

Del 30/06/2023

Pagina 23 di 30

Documento di proprietà di Euro-Cart S.r.l. - E' vietata la riproduzione e la diffusione senza specifica autorizzazione scritta dell'azienda.

- Non conformità dei rifiuti in ingresso (in fase di conferimento);
 - Non conformità dei prodotti (in fase di “uscita”);
 - Procedure per l’addestramento del Personale addetto all’accettazione e alla movimentazione dei rifiuti (a frequenza annuale), che deve necessariamente includere:
 - tutte le istruzioni operative sulle fasi di accettazione e movimentazione dei rifiuti;
 - gli aspetti “ambientali” con l’ausilio dei testi normativi di riferimento (D. Lgs. N.152/06 e ss.mm.ii., D.M. N.188/2020, Norma UNI EN 643) e modalità di registrazione e conservazione di detto addestramento e formazione;
 - i rischi per la salute e sicurezza, a cura di R.S.P.P. in riferimento al DVR aziendale e agli ulteriori documenti di valutazione specifici da esso richiamati o in esso inclusi;
 - procedure da adottare in caso di incendio.
 - Ruolo e contenuti del **PIANO DI GESTIONE OPERATIVA**, cui si rimanda comunque come documento specifico parte integrante del Progetto Definitivo e che pone particolare attenzione alla **rigorosa separazione operativa e amministrativa fra le due diverse attività svolte nel medesimo sito** (quella di “recupero rifiuti” e quella di “commercio” di materia prima ancorchè “secondaria”);
 - Piano di campionamento adottato [come previsto dall’art.6, comma 1 lett. a) del D.M. N.188/2020] per Le verifiche su carta e cartone recuperati per l’accertamento di conformità (dell’EoW) ai requisiti di cui alla lett. a) dell’Allegato 1 al D.M. N.188/2020 definendo in particolare:
 - cadenza delle prove (rif. Norma UNI 643, suggerimenti Comitato Provinciale VIA);
 - requisiti del laboratorio e delle prove (eseguite secondo le metodiche UNI 10802);
 - specifico piano di campionamento adottato da Euro-Cart e motivazioni inerenti della scelta fatta, in riferimento in particolare:
 - ai concetti di “giacitura” e “grado di omogeneità”;
 - a quanto previsto dalla norma UNI 10802:
 - tipologie di campionamento;
 - modalità di campionamento per ottenere il campione primario e secondario (con utilizzo del metodo della “quartatura” per lotti di grandi dimensioni);
- poiché il rifiuto selezionato da **Euro-Cart** destinato a diventare EoW:
- non subisce alcun ulteriore trattamento essendo unicamente caricato sui nastri trasportatori di alimentazione delle presse);
 - il lotto corrisponde al materiale lavorato in una giornata completa;
 - il volume del lotto da campionare è sempre inferiore a 2.000 mc;
- il piano di campionamento prevede:
- per il campione **PRIMARIO**:
 - campionamento sistematico di incrementi dei rifiuti selezionati dal nastro di alimentazione della pressa imballatrice, ad intervalli di tempo regolari prefissati (di 30 minuti),
 - la costituzione degli incrementi proporzionati con le diverse componenti del materiale fluente,
 - la raccolta di n.20 incrementi.
 - per il campione **SECONDARIO**:
 - utilizzo del metodo della “quartatura a superficie” secondo quanto disposto dalla **Procedura P-8-RRC “Procedura di recupero rifiuti di carta Impianto di Castelgomberto”**

Euro-Cart S.r.l.

Sede e Impianto: Via I.Nievo 5 - 36073 Cornedo Vicentino (VI) - P.I. 02526140245 Impianto: Via della Scienza 16 – 36070 Castelgomberto (VI)



MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE

MSG

Rev 7

Del 30/06/2023

Pagina 24 di 30

Documento di proprietà di Euro-Cart S.r.l. - E' vietata la riproduzione e la diffusione senza specifica autorizzazione scritta dell'azienda.

- Modalità e modulistica da adottare per la DICHIARAZIONE DI PROVENIENZA “NON URBANA INDIFFERENZIATA” DEL RIFIUTO CONFERITO IN IMPIANTO CON CODICE EER 191201, PREVISTO A CORREDO DELLA SCHEDA DI OMOLOGA DEL RIFIUTO:
 - premesso che la “provenienza urbana indifferenziata” (circostanza che comporterebbe il respingimento del carico) è facilmente riconoscibile (dal Responsabile dell'impianto, necessariamente esperto) all'atto del controllo visivo effettuato preliminarmente all'accettazione e che nella scheda di omologa devono essere riportati il processo che ha originato il rifiuto e le caratteristiche (anche organolettiche) del rifiuto stesso, per prevenire qualsiasi fraintendimento sull'origine del rifiuto EER 191201, viene anche richiesto al Produttore (del rifiuto EER 191201) di allegare alla scheda di omologa una espressa dichiarazione di provenienza “non urbana indifferenziata” elaborata come da modulo (fac-simile) Allegato B alla **Procedura P-8-RRC**.

INTERMEDIAZIONE RIFIUTI	Attività svolta nel pieno rispetto e secondo le linee guida determinate dalla normativa vigente	Copia quarta copia formulario con indicazione intermediario	AGR LOG
RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI	Rispetto Procedura P-8-ITR per le registrazioni P/COP/CSM “Procedura di carico e scarico EoW e rifiuti” Distribuzione copia conforme autorizzazione al trasporto sui tutti gli automezzi adibiti e autorizzati al trasporto rifiuti	Copia conforme a bordo automezzi autorizzazione al trasporto rifiuti Autorizzazioni altri gestori ambientali utilizzati Formulario Registro C/S	RTEC Trasporto AGR LOG
GESTIONE AMMINISTRATIVA RIFIUTI	Rispetto Procedura P-8-IMP per le registrazioni Invio quarta copia Cliente entro 90 gg (raccomandata o PEC) Pagamento diritti ambientali Autorizzazioni entro scadenze annuali Invio MUD entro scadenze annuali	Formulari Registri C/S Cedolini pagamento diritti ambientali MUD e ricevuta di presentazione telematica	AGR AMM

Per la gestione dei rifiuti e delle attività di recupero in impianto viene utilizzato uno specifico software, aggiornato con le diverse registrazioni a cura di **AGR**.

Identificazione e rintracciabilità - Conservazione

Le procedure o prassi precedentemente citate che pianificano i diversi processi operativi, direttamente o per mezzo delle Procedure Operative ad esse allegate, definiscono le modalità con cui viene garantita la rintracciabilità e identificazione dei materiali, prodotti e degli interventi svolti dalla fase di ricevimento, durante tutto il processo di erogazione del servizio o realizzazione del prodotto, fino alla consegna e collaudo finale.

Euro-Cart S.r.l.

Sede e Impianto: Via I.Nievo 5 - 36073 Cornedo Vicentino (VI) - P.I. 02526140245

Impianto: Via della Scienza 16 – 36070 Castelgomberto (VI)



Documento di proprietà di Euro-Cart S.r.l. - E' vietata la riproduzione e la diffusione senza specifica autorizzazione scritta dell'azienda.

8.6 RILASCIO DI PRODOTTI E SERVIZI

Le Procedure definite alla precedente sezione 8.5 descrivono anche punti e modalità di controllo e collaudo sui prodotti, registrazioni da produrre e responsabilità, con le relative modalità di rilascio dei prodotti ed includono anche le modalità con cui vengono assolti gli obblighi di conformità in merito ai prodotti stessi. In sintesi:

- RACCOLTA, TRASPORTO E RICEVIMENTO RIFIUTI IN IMPIANTO: completamento formulari con esito, timbro e firma, archiviazione schede omologa e analisi di caratterizzazione;
- GESTIONE AMMINISTRATIVA RIFIUTI:
 - registro di C/S (software) aggiornato entro i 2 giorni lavorativi dalla movimentazione;
 - MUD inviato entro la scadenza prevista di legge ogni anno a mezzo PEC previa verifica delle attività e movimentazioni eseguite.
- PRODUZIONE EoW (CARTE E CARTONE RECUPERATI): Dichiarazione di conformità per singolo lotto.

8.7 CONTROLLO DEGLI OUTPUT NON CONFORMI

Gli output non conformi vengono direttamente gestiti in impianto o automezzo e registrati sui rapportini o sulle rendicontazioni giornaliere o settimanali delle attività svolte.

Eventuali problemi che impattano sulle prescrizioni normative e di legge vengono direttamente gestiti come NC secondo la Procedura P-10-NCAC "Gestione NC reclami e AC" (vedi sezione 10). Laddove prevista, viene gestita la relativa comunicazione al Cliente o agli Enti competenti in materia ambientale.

8.8 CONTROLLO OPERATIVO E SORVEGLIANZA

EURO-CART, principalmente con il DVR e con il documento **D-6-RIS** "Analisi dei rischi" e gli ulteriori documenti di valutazione eventualmente richiamati, individua processi, operazioni ed attività associati con l'identificazione dei pericoli e dei rischi in materia di ambiente e SSL per i quali è necessario applicare le misure di controllo per prevenire inquinamento, incidenti, infortuni, malattie professionali, sanzioni da parte degli Enti preposti al controllo.

Per queste operazioni ed attività **EURO-CART** ha definito, implementato e mantiene attive le Procedure destinate a tenere sotto controllo i relativi aspetti e attività operative che in sintesi sono quelle incluse o richiamate in:

- **sezione 7.1** (manutenzione delle attrezzature e degli impianti, verifiche di legge);
- **sezione 8.4** (approvvigionamento di impianti, macchine, attrezzature, servizi operativi, istruzioni di accesso alle aree operative o di carico/scarico);
- **sezione 8.5.1** (gestione rifiuti operativa e amministrativa, produzione EoW, prescrizioni in materia di SSL durante le attività operative previste da DVR).

Tali Procedure sono quindi integrate in quelle già predisposte per gli altri processi descritti (es. gestione infrastrutture e manutenzioni, approvvigionamenti, processi operativi).

Attività di monitoraggio e sorveglianza

RSG mantiene aggiornato il modulo **M-8-PDM** "Piano di monitoraggio" che definisce attività di monitoraggio e sorveglianza da attuare sui luoghi di lavoro e sui processi e relative responsabilità, modalità, frequenza e modalità di registrazione che includono tutti gli aspetti critici o significativi ai fini preventivi quali verifica operativa del rispetto delle prescrizioni sia in materia di conformità del prodotto che ambientale e in materia di SSL.

RSG coordina le attività pianificate con i responsabili incaricati e ne garantisce la diligente esecuzione e registrazione secondo quanto previsto.

Eventuali NC rilevate sono gestite sui moduli di registrazione previsti e secondo quanto definito alla sezione 10.2 del presente **MSG**.

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE	MSG
		Rev 7
		Del 30/06/2023
		Pagina 26 di 30

Documento di proprietà di Euro-Cart S.r.l. - E' vietata la riproduzione e la diffusione senza specifica autorizzazione scritta dell'azienda.

8.9 GESTIONE EMERGENZE

EURO-CART, ha stabilito, implementato e mantiene attivo il **“Piano di emergenza interno”** allo scopo di:

- Identificare le situazioni che possono causare una potenziale emergenza in materia di sicurezza e salute sul lavoro;
- Rispondere a tali situazioni di emergenza reali e prevenire o mitigare il più possibile potenziali rischi per la sicurezza e salute del personale e di eventuali altri terzi coinvolti e danni materiali per i beni aziendali o di terzi;
- Pianificare e condurre prove e simulazioni periodiche onde validare ed eventualmente migliorare le modalità di gestione delle emergenze individuate, registrate secondo le modalità previste dalla Procedura stessa;
- Migliorare la risposta alle emergenze onde renderla sempre più efficace.

Tale piano è ovviamente integrato da quelli presenti sui luoghi di lavoro, laddove l'emergenza sia responsabilità del committente come previsto contrattualmente (es. attività in raccolta rifiuti presso il Cliente).

In generale, **RSG** predispone e tiene aggiornato il mod. **M-8-RES “Registro emergenze e simulazioni”** per:

- identificare le potenziali emergenze in riferimento alla valutazione dei rischi condotta;
- pianificare e registrare il risultato delle simulazioni e delle esercitazioni per validare il piano definito e per addestrare periodicamente il personale;
- registrare eventuali eventi di emergenza occorsi e le azioni adottate per la relativa gestione.



9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE

PROCEDURA/E DI RIFERIMENTO:	presente sezione 9.1
MODULISTICA E REGISTRAZIONI:	M-9-KPI "Tabella KPI" M-9-RIDIR "Riesame della Direzione"

Generalità

EURO-CART ha pianificato le seguenti attività di monitoraggio e misurazione:

- Misurazione della soddisfazione del cliente;
- Misurazione delle prestazioni e dell'efficacia del **SG** e della sua applicazione e valutazione dei risultati tramite la conduzione di Audit interni;
- Misurazione delle prestazioni inerenti i prodotti e la pianificazione dei processi operativi mediante controlli e collaudi integrati nei processi stessi;
- Misurazione delle prestazioni dei fornitori;
- Misurazione dei processi aziendali, con definizione di KPI specifici;
- Monitoraggio e sorveglianza in materia ambientale e di SSL e misurazione dei risultati derivanti;
- Monitoraggio del numero, rilevanza e costo di NC e reclami e misurazione dei risultati derivanti;
- Monitoraggio dello stato di attuazione e dell'efficacia delle azioni correttive o di miglioramento intraprese e misurazione dei costi/benefici derivanti laddove applicabile, possibile economicamente conveniente;
- Monitoraggio sullo stato di conformità alle prescrizioni.

RSG tiene aggiornato:

- il modulo **M-9-KPI "Tabella KPI"** con la definizione delle attività di misurazione previste, frequenza, metodologia seguita, responsabilità coinvolte, KPI specifici definiti a supporto;
- il modulo **M-9-PDM "Piano di monitoraggio"** con la definizione delle attività di monitoraggio e sorveglianza previste per garantire il rispetto delle misure di controllo operativo previste e delle prescrizioni legislative cogenti durante l'attività in impianto e presso i Clienti esterni e relativa frequenza, metodologia seguita, responsabilità coinvolte, soglia di alert (per l'attuazione di azioni di mitigazione, prevenzione o ulteriore controllo), supporto di registrazione specifica (ove previsto).

I moduli stessi nella scheda *"Modalità operative"* definiscono le prassi operative da seguire.

Soddisfazione Cliente

La rilevazione della soddisfazione del Cliente può essere fatta con:

- metodi diretti (es. questionari, indagini o follow up diretto);
- metodi indiretti (es. andamento degli ordini, indici di fidelizzazione del Cliente, andamento dei reclami e della regolarità dei pagamenti).

Da una attenta valutazione **DIR** ha deciso di utilizzare **solo metodi indiretti**, in quanto metodi diretti non si ritiene possano fornire dati affidabili o lo sforzo non sia comunque paragonabile rispetto ai benefici potenzialmente ottenibili.

La soddisfazione del Cliente viene valutata sfruttando quindi una rilevazione indiretta mediante:

- I dati sulla fidelizzazione dei Clienti importanti che forniscono servizi continuativi (andamento del fatturato negli anni);
 - Dati sull'ampliamento del mercato;
 - Numero e costo dei reclami;
 - Numero e costo degli insoluti;
 - Andamento sul rispetto dei tempi di consegna sul totale delle consegne effettuate.
- Tali elementi sono integrati come dato/KPI nel modulo **M-9-KPI**.



MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE

MSG

Rev 7

Del 30/06/2023

Pagina 28 di 30

Documento di proprietà di Euro-Cart S.r.l. - E' vietata la riproduzione e la diffusione senza specifica autorizzazione scritta dell'azienda.

Misurazione dei processi

EURO-CART tiene sotto controllo come già dichiarato sopra l'andamento dei processi e il conseguimento dei relativi obiettivi specifici misurandone regolarmente le performance secondo le modalità e frequenza stabilite sul modulo **M-9-KPI**.

In sede di Riesame periodico:

- si analizzano le misurazioni dei KPI e si definiscono eventuali azioni da attuare per affrontare eventuali situazioni negative o sotto le performance attese;
- si confermano i KPI o si integrano o sostituiscono con altri giudicati potenzialmente più efficaci;
- si inseriscono nuovi KPI se necessario (es. introduzione di nuovi processi, necessità di rafforzare ulteriormente alcune misurazioni).
- **RSG** e **DIR**, con la collaborazione dei **RFUN** effettuano l'analisi immediata dei monitoraggi regolari predisposti per tenere sotto controllo i vari processi e correggerne l'andamento nel breve periodo con interventi e azioni di miglioramento mirati;
- **RSG** con cadenza almeno annuale provvede a:
 - Raccogliere tutti i dati e indicatori previsti con la collaborazione di tutti i Responsabili di Settore di riferimento e riportarli sulla tabella **M-9-KPI**;
 - Predisporre le analisi relative in riferimento agli obiettivi posti per l'esercizio conclusosi come input per il Riesame della Direzione.
- **DIR**, in sede di Riesame:
 - Analizza i dati e indicatori presentati e definisce gli obiettivi di processo per l'esercizio successivo, che vengono registrati da **RSG** sulla tabella **M-9-KPI**, a fronte anche degli obiettivi aziendali, del trend ipotizzabile per l'esercizio successivo, di azioni specifiche eventualmente definite;
 - Definisce eventuali azioni per colmare le carenze emerse o migliorare la performance di specifici processi.

Valutazione dei dati derivanti dalle misurazioni e dai monitoraggi

Il modulo **M-9-KPI** definisce anche frequenza e modalità delle analisi e delle valutazioni condotte sui risultati delle attività di misurazione e monitoraggio pianificate, responsabilità coinvolte, documenti a supporto. In ogni caso il documento **M-9-RIDIR** "Riesame della Direzione" funge da punto di analisi almeno annuale.

Valutazione della conformità

Sempre il modulo **M-9-KPI** definisce anche frequenza e modalità della valutazione di conformità, incluso quella ambientale e in materia di sicurezza e salute sul lavoro, a cura di **RSG**. Il registro **M-7-REPRE** funge da supporto per le informazioni riguardanti le norme e leggi cogenti o altri obblighi di conformità derivanti ad esempio da requisiti direttamente imposti dai Clienti.

La valutazione di conformità viene aggiornata direttamente con data ed esito sul registro **M-7-REPRE**, su cui **RSG** riporta eventuali situazioni di parziale o completa non conformità e definisce le azioni da attuare, poi gestite come NC/AC sul modulo **M-10-RNCAC** (vedi sezione 10.2) o come azione di miglioramento sul modulo **M-10-PIMI** (vedi sezione 10.3).

9.2 AUDIT INTERNO

PROCEDURA/E DI RIFERIMENTO:	P-9-AUD "Audit interni"
MODULISTICA E REGISTRAZIONI:	M-9-PAI "Programma audit interni"
	M-9-VAI "Verbale audit interno"
	M-10-RNCAC "Registro NC/AC"
	M-10-PIMI "Piano di miglioramento"

Euro-Cart S.r.l.

Sede e Impianto: Via I.Nievo 5 - 36073 Cornedo Vicentino (VI) - P.I. 02526140245 Impianto: Via della Scienza 16 - 36070 Castelgomberto (VI)



Documento di proprietà di Euro-Cart S.r.l. - E' vietata la riproduzione e la diffusione senza specifica autorizzazione scritta dell'azienda.

Generalità

EURO-CART pianifica e conduce audit interni regolari per verificare periodicamente se il **SG** è EFFICACE per gli obiettivi che si prefigge, quindi se mantiene la conformità alle prescrizioni di riferimento incluse le norme applicabili per il Sistema stesso, risulta allineato con i processi e il loro reale svolgimento ed è correttamente e regolarmente applicato a fronte di quanto stabilito dalle Procedure di Sistema.

Gestione degli audit interni

La Procedura **P-9-AUD "Audit interni"** definisce:

- i requisiti minimi per **LA** e gli eventuali **A**;
- le modalità di pianificazione conduzione e registrazione degli audit interni;
- la gestione delle eventuali NC o raccomandazioni (rilievi di audit);
- la pianificazione di eventuali audit fuori programma.

Analisi sui risultati degli audit interni

- In sede di Riesame **DIR** e **RSG** monitorano i risultati degli audit interni con specifici indicatori e obiettivi e analizzano risultati e KPI quale validazione dei processi, delle attività di formazione specifiche svolte che si riflettono nella corretta attuazione dei processi stessi, spunto per la definizione di eventuali azioni di miglioramento;
- Le analisi condotte possono anche portare ad una modifica del programma **M-9-PAI** per il successivo periodo con intensificazione delle attività di verifica per i processi che si sono dimostrati meno efficaci dal punto di vista dell'applicazione o maggiormente critici.

9.3 RIESAME DELLA DIREZIONE

DIR, in collaborazione con **RSG** e gli altri **RFUN**, effettua il riesame periodico del **SG** con lo scopo di:

- Valutarne l'efficacia;
- Assicurarne la continua idoneità, adeguatezza e conformità alla/e norma/e di riferimento e alle prescrizioni cogenti;
- Individuare le opportunità di miglioramento e modifica e l'eventuale necessità di apportare modifiche al **SG**;
- Rivedere obiettivi, programmi e traguardi generali stabiliti dalla **Politica** e quelli specifici di periodo.

Il Riesame viene effettuato ALMENO A CADENZA ANNUALE e deve comprendere preferibilmente i dati completi del precedente esercizio, in modo da poter effettuare un'analisi più significativa, fermo restando che possono anche essere effettuati Riesami infra-annuali o straordinari, secondo le necessità o la decisione di **DIR**.

La Procedura **P-9-RIDIR "Riesame della Direzione"** definisce:

- Elementi in ingresso per il Riesame da esaminare;
- Elementi in uscita dal Riesame (risultati del Riesame)
- Verbalizzazione del Riesame e dei suoi risultati (mod. **M-9-RIDIR "Riesame della Direzione"** e suoi allegati)
- Modalità di approvazione e diffusione.



10 MIGLIORAMENTO

10.1 GENERALITÀ

PROCEDURA/E DI RIFERIMENTO:	P-10-NCAC "Gestione NC reclami e AC" P-10-MIG "Gestione azioni e piani di miglioramento"
MODULISTICA E REGISTRAZIONI:	M-10-RNCAC "Registro NC/AC" M-10-PIMI "Piano di miglioramento"

EURO-CART attua tutte le attività di miglioramento necessarie per:

- Migliorare prodotti e servizi, in ottica sia presente sia per anticipare eventuali fabbisogni o requisiti futuri;
- Correggere, prevenire o ridurre rischi o effetti indesiderati quali non conformità dei prodotti o disagi nell'erogazione dei servizi, incidenti, infortuni, inquinamento ambientale, situazioni di emergenza;
- Migliorare prestazioni ed efficacia del **SG** e dei suoi processi.

Tale miglioramento comprende nella sua totalità sia specifiche correzioni che azioni correttive o di miglioramento che azioni più generali, strutturali e/o strategiche quali cambiamenti radicali di tecnologia utilizzata, innovazione di prodotto o processo, interventi di riorganizzazione aziendale, miglioramento di Procedure, prassi operative, controlli, monitoraggi e attività di sorveglianza.

10.2 NC E AZIONI CORRETTIVE

Generalità e definizioni

EURO-CART gestisce NC e reclami del Cliente definendo:

NON CONFORMITÀ (NC) = mancato soddisfacimento di un requisito definito per un processo del **SG**, per un prodotto fornito o un servizio erogato, a fronte di qualcosa di esplicitamente concordato per contratto, sottinteso o imposto per legge, non solo nei confronti del Cliente, ma anche internamente a **EURO-CART**, verso o da qualunque altro soggetto con cui **EURO-CART** ha rapporti;

- RECLAMO = NC rilevata direttamente dal Cliente, lamentela o contestazione vera e propria sul prodotto o servizio fornito da **EURO-CART**.

La Procedura **P-10-NCAC "Gestione NC, reclami e AC"** definisce i casi previsti di NC e le modalità per:

- la rilevazione, registrazione e gestione delle NC e dei reclami
- la definizione, attuazione e verifica di efficacia delle AC per risolvere alla radice la causa delle NC o dei reclami rilevati.

10.3 MIGLIORAMENTO CONTINUO

EURO-CART considera sia tutti gli elementi di analisi e valutazione previsti alla **sezione 9** del presente **MSG**, inclusi gli output del Riesame della Direzione per definire opportune azioni di miglioramento tese a migliorare in modo continuo adeguatezza ed efficacia del **SG**.

Le azioni vengono gestite sul modulo **M-10-PIMI "Piano di miglioramento"** secondo quanto previsto dalla Procedura **P-10-MIG "Gestione azioni e piani di miglioramento"**.

RSG e **DIR** analizzano poi le azioni di miglioramento e i risultati ottenuti come input del Riesame della Direzione.