

# MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITA', AMBIENTE E SICUREZZA



Copia Controllata:

N.



Copia Non Controllata:



## Manuale del Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza

MAN_SHEQ	<b>05</b>
Ente	Generale
Edizione	01
Data emissione	12/06/2023
Pagina	2 di 49

Preparato da:	Data:	Distribuzione	
Officially Signed by Quality Assurance	<u>08/06/2023</u>	Cremona	
Quality Assurance			
Approvata da:	Data:		
Officially Signed by Enis Boiocchi	<u>12/06/2023</u>		
Enis Boiocchi (PLM)			
Officially Signed by Beatrice Buzzella	<u>12/06/2023</u>		
Beatrice Buzzella (CEO)			

\*Copia originale del documento con firme autografe conservata presso la sede di Green Oleo.

Modifiche rispetto all'edizione precedente: Aggiornamento ragione sociale ed elenco allegati.



**0.1 DATA / REVISIONE E CORRISPONDENZA TRA MANUALE SGQAS E NORME**

	PARAGRAFI DEL MANUALE	ISO 9001:2015	EFFCI GMP 2017-1	ISO 14001:2015	ISO 45001:2018
0.1	Data/revisione e corrispondenza tra manuale e norme	/	/	/	/
1	Presentazione della società	1	1	1	1
2	Riferimenti normativi	2	2	2	2
3	Termini e definizioni	3	3	3	3
4	<b>L'AZIENDA E IL SUO CONTESTO</b>	4	4	4	4
4.1	La società	4.1	4.1	4.1	4.1
4.2	Organizzazione, contesto e parti interessate	4.1 / 4.2	4.1 / 4.2	4.1 / 4.2	4.1 / 4.2
4.3	Scopo e campo di applicazione	4.3	4.3	4.3	4.3
4.4	Sistema di gestione integrato	4.4	4.4	4.4	4.4
5	<b>RESPONSABILITÀ' DELLA DIREZIONE</b>	5	5	5	5
5.1	Leadership ed impegno della direzione	5.1	5.1	5.1	5.1
5.1.1	Principi	5.1.1	5.1.1	5.1.1	5.1.1
5.1.2	Attenzione focalizzata al cliente	5.1.2	5.1.2	/	/
5.2	Politica integrata QAS	5.2	5.2	5.2	5.2
5.3	Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione	5.3	5.3	5.3	5.3
5.4	Consultazione e partecipazione dei lavoratori	/	/	/	5.4
6	<b>PIANIFICAZIONE ED OBIETTIVI</b>	6	6	6	6
6.1	Azioni per affrontare rischi ed opportunità	6.1	6.1	6.1	6.1
6.1.1	Generalità	/	/	6.1.1	6.1.1
6.1.2	Aspetti ambientali e di sicurezza	/	/	6.1.2	6.1.2
6.1.3	Determinazione dei requisiti legali	/	/	6.1.3	6.1.3
6.2	Obiettivi per la qualità, l'ambiente e la sicurezza	6.2	6.2	6.2	6.2 – 6.2.1
6.2.1	Pianificazione sistema di gestione integrato	6.3	6.3	6.2.2	6.2.2

	PARAGRAFI DEL MANUALE	ISO 9001:2015	EFFCI GMP 2017-1	ISO 14001:2015	ISO 45001:2018
7	<b>GESTIONE DELLE RISORSE</b>	7	7	7	7
7.1	Risorse	7.1	7.1	7.1	7.1
7.1.1	Generalità	7.1.1	7.1.1	/	/
7.1.2	Risorse umane	7.1.2	7.1.2	/	/
7.1.3	Infrastrutture	7.1.3	7.1.3	/	/
7.1.4	Ambiente di lavoro	7.1.4	7.1.4	/	/
7.1.5	Dispositivi di monitoraggio e di misurazione	7.1.5	7.1.5	/	/
7.2	Competenza, consapevolezza e addestramento	7.2 / 7.3	7.2 / 7.3	7.2 / 7.3	7.2 / 7.3
7.3	Modalità' di attuazione	7.3	7.3	7.3	7.3
7.4	Comunicazione interna ed esterna	7.4	7.4	7.4	7.4
7.5	Requisiti relativi alla documentazione	7.5	7.5	7.5	7.5
7.5.1	Generalità	7.5.1	7.5.1	7.5.1	7.5.1
7.5.2	Manuale integrato QAS	7.5.2	7.5.2	7.5.2	7.5.2
7.5.3	Tenuta sotto controllo dei documenti	7.5.3	7.5.3	7.5.3	7.5.3
8	<b>REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO</b>	8	8	8	8
8.1	Pianificazione dei processi di realizzazione	8.1	8.1	8.1	8.1
8.2	Processi relativi al cliente	8.2	8.2	/	/
8.2.1	Comunicazione con il cliente	8.2.1	8.2.1	/	/
8.2.2	Determinazione requisiti relativi al prodotto e servizio	8.2.2	8.2.2	/	/
8.2.3	Riesame dei requisiti relativi al prodotto e servizio	8.2.3	8.2.3	/	/
8.3	Progettazione e sviluppo	8.3	8.3	/	/
8.3.1	Generalità	8.3.1	8.3.1	/	/
8.3.2	Pianificazione della progettazione e sviluppo	8.3.2	8.3.2	/	/
8.3.3	Elementi in ingresso alla progettazione e sviluppo	8.3.3	8.3.3	/	/
8.3.4	Controlli e riesame della progettazione e sviluppo	8.3.4	8.3.4	/	/
8.3.5	Elementi in uscita dalla progettazione e sviluppo	8.3.5	8.3.5	/	/
8.3.6	Modifiche progettazione e sviluppo	8.3.6	8.3.6	/	/



## Manuale del Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza

MAN\_SHEQ **05**  
Ente Generale  
Edizione 01  
Data emissione 12/06/2023  
Pagina 5 di 49

	PARAGRAFI DEL MANUALE	ISO 9001:2015	EFFCI GMP 2017-1	ISO 14001:2015	ISO 45001:2018
8.4	Approvvigionamento	8.4	8.4	/	8.1.4
8.4.1	Processo approvvigionamento e valutazione fornitori	8.4.1	8.4.1	/	8.1.4
8.4.2	Informazioni per l'approvvigionamento	8.4.3	8.4.3	/	8.1.4
8.4.3	Verifica dei prodotti approvvigionati	8.4.3	8.4.3	/	8.1.4
8.5	Produzione ed erogazione servizi	8.5	8.5	/	/
8.5.1	Tenuta sotto controllo attività erogazione del servizio	8.5.1	8.5.1	/	/
8.5.2	Identificazione e rintracciabilità	8.5.2	8.5.2	/	/
8.5.3	Proprietà del cliente	8.5.3	8.5.3	/	/
8.5.4	Conservazione del prodotto	8.5.4	8.5.4	/	/
8.6	Rilascio prodotti	8.6	8.6	/	/
9	<b>VALUTAZIONE E ANALISI</b>	9	9	9	9
9.1	Monitoraggio e misurazione dei prodotti e dei servizi	9.1	9.1	9.1	9.1
9.1.1	Monitoraggio e misurazione dei processi	9.1	9.1	9.1	9.1
9.1.2	Soddisfazione del cliente	9.1.2	9.1.2	/	/
9.1.3	Analisi dei dati	9.1.3	9.1.3	9.1.2	9.1.2
9.2	Audit interni	9.2	9.2	9.2	9.2
9.3	Riesame da parte della direzione	9.3	9.3	9.3	9.3
9.3.1	Generalità	9.3.1	9.3.1	9.3	9.3
9.3.2	Elementi in ingresso per il riesame	9.3.2	9.3.2	9.3	9.3
9.3.3	Elementi in uscita del riesame	9.3.3	9.3.3	9.3	9.3
10	<b>MIGLIORAMENTO E GESTIONE NON CONFORME</b>	10	10	10	10
10.1	Generalità	10.1	10.1	10.1	10.1
10.2	Non conformità	10.2	10.2	10.2	10.2
10.2.1	Azioni correttive	10.2	10.2	10.2	10.2
10.2.2	Gestione delle emergenze	/	/	8.2	8.2
10.3	Miglioramento continuo	10.3	10.3	10.3	10.3



**Manuale del Sistema di Gestione Integrato  
Qualità, Ambiente e Sicurezza**

MAN_SHEQ	<b>05</b>
Ente	Generale
Edizione	01
Data emissione	12/06/2023
Pagina	6 di 49

**ELENCO ALLEGATI AL MANUALE**

<b>ALLEGATI</b>	<b>TITOLO</b>	<b>REV</b>	<b>DATA</b>
<b>MAN_SHEQ_ALL_01</b>	Politica aziendale integrata	7	12/06/2023
<b>MAN_SHEQ_ALL_02</b>	Green Oleo codice etico	4	10/11/2020
<b>MAN_SHEQ_ALL_03</b>	Green Oleo modello di organizzazione 231	5	10/11/2020
<b>MAN_SHEQ_ALL_04</b>	Organigramma aziendale	in vigore	
<b>MAN_SHEQ_ALL_05</b>	Procedure e IO sistema di gestione integrato	in vigore	



## 1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

### 1.1 LA SOCIETA'

***GREEN OLEO S.p.A. è un'azienda indipendente che produce specialità oleochimiche; tali produzioni sono distribuite in tutta Europa e nel mondo.***

***La Società opera nel settore oleochimico ed ha una comprovata esperienza nella produzione di una gamma completa di acidi grassi, acidi grassi idrogenati, glicerine e saponi di sodio utilizzati in numerosi settori industriali e nel settore della cosmetica come materie prime e/o additivi.***

Nel suo processo produttivo, che si fonda su impianti di elevata tecnologia e know-how, GREEN OLEO S.p.A. trasforma i grassi animali e vegetali nei loro componenti acidi grassi e glicerina sui quali successivamente effettua operazioni di frazionamento, di idrogenazione e di purificazione che portano al raggiungimento dei più alti standard qualitativi esistenti sul mercato per queste tipologie di prodotti.

I grassi e gli oli presenti in natura sono materie prime continuamente rinnovabili dato che sono costituenti fondamentali dei tessuti animali e vegetali. L'industria oleochimica fa da tramite per la trasformazione di queste materie prime rinnovabili in prodotti chimici utili all'attività umana recuperando materie che, diversamente, se non impiegate, potrebbero essere fonte d'inquinamento per l'ambiente.

Le principali famiglie di prodotti oleochimici trattati da GREEN OLEO S.p.A. sono:

- acidi grassi distillati a diverse matrici in funzione del grasso di partenza;
- acidi stearici (stearine);
- acido oleico;
- glicerine;
- derivati degli acidi grassi (es. saponi);
- esteri.

Le politiche di sviluppo tecnologico di GREEN OLEO S.p.A. sono incentrate, oltre che sugli interessi produttivi, sulla salvaguardia dell'ambiente e di una sempre più rigorosa sicurezza dei lavoratori; lo sforzo produttivo e di adeguamento tecnologico è sostenuto dall'azione di efficienti servizi tecnici e logistici nonché dalla rete di vendita che mantiene regolari contatti con i clienti, assicurando loro un servizio di elevato standard.

A dimostrazione della continua ricerca e adeguamento tecnologico, si evidenziano gli ultimi investimenti della proprietà per la realizzazione di un nuovo impianto dedicato alla produzione degli esteri, al fine di entrare in un nuovo mercato per l'azienda.

GREEN OLEO S.p.A. è in grado di fornire qualsiasi prodotto della sua vasta gamma produttiva in un arco temporale decisamente concorrenziale rispetto alla data della richiesta, consentendo un servizio di fornitura efficiente e affidabile. Ciò è dovuto all'elevato grado di flessibilità dei propri impianti e del sistema di pianificazione della produzione.

Lo stabilimento GREEN OLEO S.p.A. occupa un'area di 42.000 mq di cui 20.000 coperti ed occupa una forza lavoro di circa 75 unità.



## Manuale del Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza

MAN_SHEQ	05
Ente	Generale
Edizione	01
Data emissione	12/06/2023
Pagina	8 di 49

### 1.2 SEDE E DATI IDENTIFICATIVI

**GREEN OLEO S.p.A.** ha la sede legale e lo stabilimento produttivo in Via Bergamo n. 66 - 26100 CREMONA.

### 1.3 SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Il presente Manuale integrato descrive ed illustra il sistema di gestione integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza di GREEN OLEO SpA, realizzato conformemente alle norme UNI EN ISO 9001:2015, EFFCI GMP 2017-1, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI ISO 45001:2018.

Il sistema di gestione integrato si applica a tutti i processi aziendali e vuole evidenziare la capacità della società di:

- sviluppare, produrre e fornire ai suoi clienti, nella qualità richiesta e nel rispetto dei requisiti cogenti i propri prodotti;
- tenere sotto controllo tutti i processi che determinano la qualità dei prodotti forniti, il continuo miglioramento e gli aspetti/impatti ambientali significativi;
- rilevare all'atto delle prove, controlli e collaudi finali, eventuali non conformità dei prodotti e tenere sotto controllo le modalità di gestione di tali non conformità;
- prevenire, con opportune azioni correttive o preventive il ripetersi di eventuali non conformità di prodotto o di servizio;
- accrescere la soddisfazione del cliente;
- operare in ottemperanza alle norme cogenti in termini di salute e sicurezza, alle prescrizioni degli Enti preposti o ad ulteriori prescrizioni che GREEN OLEO S.p.A. decida di adottare;
- minimizzare gli impatti e prevenire l'inquinamento dei vari aspetti ambientali;
- rispettare costantemente le normative ambientali cogenti.

Il Manuale del sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza enuncia i criteri generali di comportamento, tesi al conseguimento della Qualità, al controllo degli aspetti ambientali all'interno dell'Azienda e all'eliminazione o minimizzazione dei rischi per la salute e la sicurezza di tutte le persone che lavorano in azienda o sotto il controllo della stessa, e per tale motivo viene portato a conoscenza di tutte le funzioni aziendali che ne sono coinvolte. Esso è integrato dalla documentazione di base costituita da procedure gestionali e da procedure operative standard, istruzioni operative, specifiche, etc.

La decisione di implementare un Sistema di Gestione Integrato nasce dall'esigenza dell'Azienda di accrescere la soddisfazione delle parti interessate tramite la gestione dei propri processi, finalizzata al miglioramento continuo delle proprie prestazioni globali senza trascurare la tutela ambientale e della sicurezza e salute dei lavoratori.





## 2. RIFERIMENTI NORMATIVI

### 2.1 NORME E LEGGI A CARATTERE GENERALE

La scelta aziendale di realizzare un Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza secondo le Norme UNI EN ISO 9001:2015, EFfCI GMP 2017-1, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI ISO 45001:2018 non esclude di arricchire tale sistema anche con riferimenti ad altre Norme della Serie UNI o a Linee Guida nazionali, qualora possano essere utilmente applicabili.

L'elenco completo della legislazione applicabile alle attività di GREEN OLEO SpA è riportato nel documento "Registro delle disposizioni legislative applicabili", le cui modalità di aggiornamento sono definite nell'apposita procedura.

A tale scopo, per una corretta applicazione delle norme sopra citate, i riferimenti adottati per la gestione del Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza aziendale e del relativo Manuale Integrato sono:

- UNI EN ISO 9001:2015: *Sistemi di gestione per la qualità: requisiti*
- UNI EN ISO 9000:2015: *Sistemi di gestione per la qualità: fondamenti e vocabolario*
- UNI EN ISO 9004:2018: *Gestione per la qualità – Qualità di un'organizzazione – Linee guida per conseguire il successo durevole*
- UNI EN ISO 14001:2015: *Sistemi di gestione Ambientale: Requisiti e guida per l'uso*
- UNI EN ISO 14004:2016: *Sistemi di gestione Ambientale: Linee guida generali sui principi, sistemi e tecniche di supporto*
- UNI ISO 45001:2018: *Sistemi di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro – Requisiti e guida per l'uso*
- UNI EN ISO 19011:2018: *Linee guida per audit di sistemi di gestione*
- EFfCI GMP For Cosmetic Ingredient 2017-1

Inoltre, nella gestione della propria attività, l'azienda opera nel rispetto delle leggi e normative cogenti, in particolare le norme relative a:

- D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81: *"Testo unico sulla salute e sicurezza sul lavoro" e successive modifiche ed integrazioni*
- D.Lgs 3 aprile 2006 n. 152 e s.m.i.: *"Norme in materia ambientale" e relativa legislazione ambientale*
- D.Lgs 231/2001: *Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica.*

La Green Oleo S.p.A. per alcune delle sue produzioni, grazie alla loro origine vegetale e alle attenzioni messe in atto durante la loro produzione, sulla base dei principi delle Pratiche di Buona Produzione, garantisce il rispetto dei requisiti "Ecocert", "Cosmos", "Halal", "Kosher" e "RAL".



### 3. TERMINI E DEFINIZIONI

Per le definizioni ed abbreviazioni utilizzate in tutta la documentazione del Sistema di gestione Integrato dell'azienda, si fa riferimento alle norme UNI EN ISO 9001:2015, EffCI GMP 2017-1, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI ISO 45001:2018.

Si riportano di seguito alcune definizioni e chiarimenti.

**Sistema di gestione:** la parte del Sistema di Gestione Generale che comprende la Struttura Organizzativa, le Attività di pianificazione, le Responsabilità, le Prassi, le Procedure, i Processi e le Risorse per elaborare, mettere in atto, conseguire, riesaminare e mantenere attiva la Politica Integrata Ambiente, Qualità e Sicurezza.

**Miglioramento continuo:** processo di Accrescimento del Sistema di Gestione per ottenere miglioramenti della prestazione complessiva in accordo con la Politica Integrata Ambiente, Qualità e Sicurezza dell'Organizzazione e finalizzato ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti.

**Ambiente:** contesto nel quale una organizzazione opera, comprendente l'aria, l'acqua, il terreno, le risorse naturali, la flora, la fauna, gli esseri umani e le loro interrelazioni.

**Aspetto Ambientale:** elemento di un'attività, prodotto o servizio che può interagire con l'Ambiente.

**Impatto (o Effetto) Ambientale:** qualunque modificazione dell'Ambiente, negativa o benefica, totale o parziale, conseguente ad attività, prodotti o servizi di una organizzazione.

**Politica:** dichiarazione, fatta da un'organizzazione, delle sue intenzioni e dei suoi principi in relazione alla sua globale prestazione in termini di Qualità, Ambiente e Sicurezza, che fornisce uno schema di riferimento per l'attività e per la definizione degli obiettivi e dei traguardi nel campo della qualità e dell'ambiente.

**Obiettivo:** il fine ultimo complessivo, derivato dalla Politica integrata Ambiente, Qualità e Sicurezza che l'azienda decide di perseguire e che è quantificato ove possibile.

**Traguardo:** dettagliata richiesta di prestazione, possibilmente quantificata, riferita ad una parte o all'insieme dell'organizzazione, derivante dagli Obiettivi e che bisogna fissare e realizzare per raggiungere questi obiettivi.

**Parte interessata:** individuo o gruppo coinvolto o influenzato dalla prestazione delle attività svolte dall'organizzazione.

**Audit:** processo di verifica, sistematico e documentato, per conoscere e valutare con obiettiva evidenza, se specificate attività, avvenimenti, condizioni o le informazioni connesse, sono conformi ai criteri di audit e per comunicare al cliente i risultati di questo processo.

**Pericolo:** situazione di potenziale danno espresso in termini di morte, ferimento, malattia.

**Incidente:** evento legato al lavoro, che ha o che avrebbe potuto avere come conseguenza morte, ferimento o malattia.

**Rischio:** combinazione di probabilità e gravità di un evento con conseguenze come morte, ferimento, malattia.



## Manuale del Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza

MAN_SHEQ	05
Ente	Generale
Edizione	01
Data emissione	12/06/2023
Pagina	11 di 49

Le abbreviazioni e gli acronimi utilizzati nel presente Manuale e nelle procedure sono:

- BOD – Board of Directors
- PLM – Plant Manager
- ENG – Engineering & Technical Buyer
- SHE&QA – Integrated Management System Manager
- QU – Quality Unit
- QA – Quality Assurance
- QC – Quality Control
- MAN – Manufacturing Manager
- LOG – Logistics
- PT – Process Technology, Special Productions, Utilities
- R&D – Research and Product Development
- CD – Commercial Director
- PUR – Raw materials Purchasing
- PCC – Planner & Contract
- SCH – Supply Chain – Sustainability Manager
- HR – Human Resource
- FIN – Finance & Credit (CRE)
- IT – Information Technology
- MTL – Maintenance T.L. Mechanical
- ETL – Maintenance T.L. Eletrical
- STL – Shift Team Leader
- CTR – Controlling
- CSS – Customer Service Shipping
- RSPP – Responsabile del servizio di Prevenzione e protezione
- MC – Medico competente
- MAN\_SHEQ – Manuale del sistema di gestione qualità, ambiente e sicurezza
- MAN\_SHEQ\_ALL – Allegato al MAN\_SHEQ
- SGQAS – Sistema di gestione qualità, ambiente e sicurezza.



## 4. L'AZIENDA E IL SUO CONTESTO

### 4.1 LA SOCIETA'

***GREEN OLEO S.p.A. è un'azienda dedicata alla produzione di specialità oleochimiche distribuite in tutta Europa e nel mondo.***

***La Società opera nel settore oleochimico ed ha una comprovata esperienza nella produzione di una gamma completa di acidi grassi, acidi grassi idrogenati, glicerine e saponi di sodio utilizzati in numerosi settori industriali e nel settore della cosmetica come materie prime e/o additivi.***

Nel suo processo produttivo, che si fonda su impianti di elevata tecnologia e know-how, GREEN OLEO S.p.A. trasforma i grassi animali e vegetali nei loro componenti acidi grassi e glicerina sui quali successivamente effettua operazioni di frazionamento, di idrogenazione e di purificazione che portano al raggiungimento dei più alti standard qualitativi esistenti sul mercato per queste tipologie di prodotti.

I grassi e gli oli presenti in natura sono materie prime continuamente rinnovabili dato che sono costituenti fondamentali dei tessuti animali e vegetali. L'industria oleochimica fa da tramite per la trasformazione di queste materie prime rinnovabili in prodotti chimici utili all'attività umana recuperando materie che, diversamente, se non impiegate, potrebbero essere fonte d'inquinamento per l'ambiente.

Le principali famiglie di prodotti oleochimici trattati da GREEN OLEO S.p.A. sono:

- acidi grassi distillati a diverse matrici in funzione del grasso di partenza;
- acidi stearici (stearine);
- acido oleico;
- glicerine;
- derivati degli acidi grassi (es. saponi)
- esteri.

Le politiche di sviluppo tecnologico di GREEN OLEO S.p.A. sono incentrate, oltre che sugli interessi produttivi, sulla salvaguardia dell'ambiente e di una sempre più rigorosa sicurezza dei lavoratori; lo sforzo produttivo e di adeguamento tecnologico è sostenuto dall'azione di efficienti servizi tecnici e logistici nonché dalla rete di vendita che mantiene regolari contatti con i clienti, assicurando loro un servizio di elevato standard.

A dimostrazione della continua ricerca e adeguamento tecnologico, si evidenziano gli ultimi investimenti della proprietà per la realizzazione di un nuovo impianto dedicato alla produzione degli esteri, al fine di entrare in un nuovo mercato per l'azienda.

GREEN OLEO S.p.A. è in grado di fornire qualsiasi prodotto della sua vasta gamma produttiva in un arco temporale decisamente concorrenziale rispetto alla data della richiesta, consentendo un servizio di fornitura efficiente e affidabile. Ciò è dovuto all'elevato grado di flessibilità dei propri impianti e del sistema di pianificazione della produzione.

Lo stabilimento GREEN OLEO S.p.A. occupa un'area di 42.000 mq di cui 20.000 coperti ed occupa una forza lavoro di circa 65 unità.



#### **4.2 ORGANIZZAZIONE, CONTESTO E PARTI INTERESSATE**

Il contesto dell'organizzazione e le parti interessate rilevanti per il proprio Sistema di Gestione sono stati definiti all'interno del documento "ANALISI DEL CONTESTO" al quale si rimanda.

All'interno di tale documento sono stati individuati i fattori interni ed esterni rilevanti per le sue finalità ed indirizzi strategici e che influenzano la capacità di conseguire i risultati attesi per il proprio sistema di gestione per la qualità.

L'organizzazione all'interno del documento Analisi del Contesto ha individuato le parti interessate rilevanti, che possono o potrebbero avere impatto sulla capacità dell'organizzazione di fornire beni e le aspettative delle stesse nei confronti dell'azienda.

#### **4.3 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

Il presente Manuale integrato descrive ed illustra il sistema di gestione integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza di GREEN OLEO SpA, realizzato conformemente alle norme UNI EN ISO 9001:2015, EFFCI GMP 2017-1, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI ISO 45001:2018.

Si riporta di seguito il campo di applicazione per il sistema di gestione, valido per tutte le norme soprariportate all'interno del sito di Via Bergamo, 66 – Cremona (CR):

**RICERCA E SVILUPPO, PRODUZIONE E VENDITA DI GLICERINE, ACIDI GRASSI, SAPONI ED ESTERI MEDIANTE SCISSIONE IDROLITICA, DISTILLAZIONE, FRAZIONAMENTO, SEPARAZIONE, IDROGENAZIONE, ESTERIFICAZIONE E SAPONIFICAZIONE.**

**RESEARCH AND DEVELOPMENT, PRODUCTION AND SALES OF GLYCERINE, FATTY ACIDS, SOAPS AND ESTERS BY HYDROLYTIC SPLITTING, DISTILLATION, FRACTIONATION, HYDROGENATION, ESTERIFICATION AND SAPONIFICATION.**

Il sistema di gestione integrato si applica a tutti i processi aziendali e vuole evidenziare la capacità della società di:

- sviluppare, produrre e fornire ai suoi clienti, nella qualità richiesta e nel rispetto dei requisiti cogenti i propri prodotti;
- tenere sotto controllo tutti i processi che determinano la qualità dei prodotti forniti, il continuo miglioramento e gli aspetti/impatti ambientali significativi;
- rilevare all'atto delle prove, controlli e collaudi finali, eventuali non conformità dei prodotti e tenere sotto controllo le modalità di gestione di tali non conformità;
- prevenire, con opportune azioni correttive o preventive il ripetersi di eventuali non conformità di prodotto o di servizio;
- accrescere la soddisfazione del cliente;
- operare in ottemperanza alle norme cogenti in termini di salute e sicurezza, alle prescrizioni degli Enti preposti o ad ulteriori prescrizioni che GREEN OLEO S.p.A. decida di adottare;
- minimizzare gli impatti e prevenire l'inquinamento dei vari aspetti ambientali;
- rispettare costantemente le normative ambientali cogenti.

La decisione di implementare un Sistema di Gestione Integrato nasce dall'esigenza dell'Azienda di accrescere la soddisfazione delle parti interessate tramite la gestione dei propri processi, finalizzata al miglioramento continuo delle proprie prestazioni globali senza trascurare la tutela ambientale e della sicurezza e salute dei lavoratori.



## Manuale del Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza

MAN_SHEQ	05
Ente	Generale
Edizione	01
Data emissione	12/06/2023
Pagina	14 di 49

### 4.4 SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

GREEN OLEO S.p.A. istituisce e intende mantenere un Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza documentato, come mezzo per garantire la qualità dei prodotti e dei servizi offerti e la loro conformità ai requisiti specificati, la minimizzazione degli impatti ambientali associati alle attività svolte e l'eliminazione o minimizzazione dei rischi per la salute e la sicurezza di tutte le persone che lavorano in azienda o sotto il controllo della stessa.

Tutto ciò in modo che il cliente abbia sempre il soddisfacimento atteso.

Il sistema di gestione integrato è proporzionato ai pericoli per la salute e sicurezza sul lavoro e l'ambiente, connessi alle attività effettuate, così come individuato nell'analisi dei rischi contenuta nel Documento di Valutazione dei Rischi ed integra la parte del sistema di gestione generale, comprendendo struttura organizzativa, responsabilità, prassi, procedure, procedimenti e risorse per la determinazione e l'attuazione della politica integrata.

Il campo di applicazione del Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza riguarda, come detto, tutti i processi coinvolti nello sviluppo e produzione di prodotti oleochimici derivanti dalla lavorazione di materie grasse naturali.

Il Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza è pianificato in modo tale che tutti i processi critici siano opportunamente codificati, così come la sequenza e le interazioni tra gli stessi processi.

È così possibile e agevole rivedere tali processi, soprattutto alla luce delle continue evoluzioni che possono eventualmente richiedere una ripianificazione degli stessi (ad esempio nuovi requisiti del cliente, nuovi requisiti cogenti relativi al prodotto, novità in ambito delle normative cogenti ambientali e di sicurezza, risorse umane e strutturali, trasformazioni aziendali, necessità di miglioramento in genere, per esempio per l'ottimizzazione delle risorse).

Quanto stabilito nell'esecuzione dei processi e nello svolgimento delle funzioni aziendali tiene conto dei requisiti delle norme UNI EN ISO 9001:2015, EFCI GMP 2017-1, UNI EN 14001:2015 e UNI ISO 45001:2018 e dei requisiti cogenti di carattere legislativo in ambito qualità, ambiente e sicurezza.

L'assieme delle procedure e prassi in vigore in azienda garantisce la definizione dei criteri per assicurare l'efficace funzionamento e controllo dei processi, la disponibilità delle risorse necessarie, il monitoraggio e la misura dell'attuazione delle azioni per il conseguimento dei risultati pianificati e il loro continuo miglioramento, dispone quindi di uno strumento con cui può governare i processi e con cui intende conseguire in modo sostenibile gli obiettivi di business e di soddisfazione del cliente.

**4.4.1 PROCESSI PER IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO**

GREEN OLEO S.p.A. ha definito, documentato e tiene aggiornato, in accordo con la politica e le strategie aziendali, il proprio Sistema Integrato qualità, ambiente e sicurezza, sviluppato in ottemperanza a quanto previsto nelle norme di riferimento.

Il SGQAS adottato prevede una serie di attività correlate ed interagenti tra loro che costituiscono i processi aziendali riportati di seguito:

Processo	Responsabile di processo
<b>Responsabilità della Direzione</b>	BOD/PLM
<b>Gestione delle Risorse Umane</b>	HR
<b>Misurazione Analisi e Miglioramento</b>	BOD/PLM
<b>Pianificazione</b>	PCC/SCH
<b>Gestione delle NC e reclami</b>	QC/SHE&QA
<b>R&amp;D</b>	R&D
<b>Approvvigionamento</b>	PUR
<b>Magazzino</b>	LOG/SCH
<b>Vendite</b>	CD
<b>Rintracciabilità</b>	PUR

I processi aziendali sono descritti in apposite procedure e all'interno delle schede processo.



## 5. RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE

### 5.1 LEADERSHIP ED IMPEGNO DELLA DIREZIONE

#### 5.1.1 PRINCIPI

La Direzione di GREEN OLEO S.p.A. è coinvolta in prima persona nello sviluppo e nella messa in atto del Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza:

- Comunicando a tutti i livelli dell'organizzazione l'importanza di ottemperare ai requisiti del cliente e a quelli cogenti applicabili
- Assicurando le necessarie risorse umane, economiche e infrastrutturali
- Stabilendo una Politica Integrata per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza coerente con le strategie aziendali, con la soddisfazione del cliente, la salvaguardia della salute e della sicurezza e la protezione ambientale, il rispetto dei requisiti cogenti, la consultazione e il coinvolgimento dei lavoratori;
- Assicurando che siano definiti gli obiettivi aziendali,
- Attraverso l'effettuazione di periodici riesami da parte della direzione.
- Promuovendo l'utilizzo dell'approccio per processi e del Risk Based Thinking
- Monitorando costantemente l'analisi del proprio contesto aziendale e delle parti interessate e dei propri rischi.

La Direzione s'impegna a sostenere l'azienda con i mezzi e le risorse necessarie affinché la Politica Integrata per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza sia attuata con efficacia, garantendo il continuo miglioramento dell'efficacia del Sistema stesso ed il contenimento degli impatti ambientali e dei rischi legati alla salute e la sicurezza.

#### 5.1.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE

La Direzione si pone come obiettivo l'accrescimento della soddisfazione del cliente e la sostenibilità dell'azienda attraverso l'individuazione di precise responsabilità e processi operativi che assicurano la corretta definizione dei requisiti di prodotto e di servizio garantendo nel contempo le migliori prestazioni ambientali e di salute e sicurezza del lavoro.

In particolare, nelle riunioni periodiche di Comitato di Direzione per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza (Management Meeting, Improvement Meeting, Briefing Meeting del mattino, ...), vengono analizzati eventuali requisiti espressi o impliciti derivanti dalla clientela, tali da impattare sui processi aziendali, sulle risorse umane, sulle risorse ambientali in generale.



## **5.2 POLITICA INTEGRATA QUALITA', AMBIENTE E SICUREZZA**

La Direzione esprime gli intendimenti e gli impegni aziendali relativi a Qualità, Ambiente e Sicurezza nella Politica Integrata per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza riportata nel documento MAN\_SHEQ\_ALL\_01 allegato al presente manuale.

La Direzione, prima di emettere la politica si assicura che:

- sia appropriata agli scopi dell'Organizzazione
- includa l'impegno al soddisfacimento dei requisiti e al miglioramento continuo dell'efficacia al SGQAS
- sia attinente agli obiettivi aziendali periodicamente analizzati
- sia comunicata e compresa a tutti i livelli dell'Organizzazione
- sia riesaminata per verificarne la continua adeguatezza alla struttura aziendale.

La Direzione si impegna a perseguire quindi gli obiettivi che si è posta, con la collaborazione dei propri dipendenti, prevenendo e minimizzando sia gli impatti ambientali sia i rischi relativi alla salute e sicurezza del lavoro generabili da proprie attività, prodotti e servizi.

La Politica Integrata per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza viene valutata annualmente dalla Direzione durante il riesame, a seguito del quale può essere confermata o riemessa. Durante il Riesame vengono verificati e aggiornati gli obiettivi quantitativi e l'attuazione della Politica stessa.

La Politica Integrata per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza è portata a conoscenza dell'organizzazione attraverso i diversi strumenti di comunicazione attivi (riunioni, affissioni in bacheca, training).

L'Azienda provvede a comunicare la propria politica alle categorie di imprese seguenti:

- imprese a cui è affidata la gestione di servizi e, ove applicabile, di impianti;
- imprese che svolgono per GREEN OLEO S.p.A. lavorazioni in conto terzi.

Sarà cura delle suddette imprese portare a conoscenza di tutti i loro addetti che operano per GREEN OLEO S.p.A. il contenuto della politica.

### 5.3 RUOLI, RESPONSABILITA' E AUTORITA' NELL'ORGANIZZAZIONE

Le varie posizioni organizzative ed i relativi rapporti gerarchici sono definiti dalla Direzione nell'organigramma funzionale e nominale (Organization chart SHE&QA) riportato nel documento MAN\_SHEQ\_ALL\_01 allegato al presente manuale.

All'interno dell'organigramma stesso sono definiti gli addetti facenti parte delle squadre di emergenza (antincendio e primo soccorso).

Nell'ambito del sistema di gestione integrato per l'ambiente e la sicurezza, la Direzione ha definito le responsabilità, l'autorità ed i rapporti reciproci di tutto il personale che dirige, esegue e verifica i processi che influenzano la sicurezza come descritto in apposito funzionigramma.

L'organizzazione ha assegnato ad un membro tra i più alti livelli direzionali il ruolo di incaricato per la salute e sicurezza sul lavoro.

L'incaricato dei più alti livelli direzionali, pur mantenendo il proprio dovere di rendicontazione, ha delegato alcuni dei suoi obblighi al Responsabile del Servizio Assicurazione Qualità, Ambiente e Sicurezza (SHEQ Manager).

SHEQ Manager è infatti nominato dalla Direzione quale suo rappresentante e dispone dell'autorità e responsabilità necessarie ad assicurare che le prescrizioni delle norme che regolano il Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza siano regolarmente aggiornate, applicate e mantenute, rispondendone alla Direzione stessa.

Il Responsabile del Servizio Assicurazione Qualità, Ambiente e Sicurezza ha la responsabilità di:

- Assicurare la diffusione, l'attuazione, l'aggiornamento ed il rispetto dei processi necessari per il SGQAS
- Riferire alla Direzione Generale sull'efficacia del SGQAS e suggerisce eventuali spunti di miglioramento
- Coordinare le verifiche ispettive interne all'organizzazione
- Prendere parte a tutte le attività di sistema pianificate e si assicura che i processi del Sistema siano predisposti, attuati, portati a termine ed aggiornati.
- Coordinare l'addestramento del personale riguardante aspetti sulla Qualità, sull'Ambiente e la Sicurezza e sull'importanza di ottemperare ai requisiti del cliente
- Assicurare i requisiti normativi del SGQAS in particolare tutti gli aspetti cogenti indicati nel PSM che garantiscono la conformità normativa per Ambiente e Sicurezza
- Rispondere per le proprie attività direttamente alla Direzione Generale ed ha ampia possibilità di intervento e decisione in tutti i processi aziendali.
- comunicare alla Direzione ogni anomalia inerente la produzione (in particolare anomalie/emergenze dal punto di vista ambientale e di sicurezza);
- avviare azioni che portino alla soluzione di problematiche legate alla qualità, all'ambiente e alla sicurezza e verificarne l'applicazione e l'efficacia;
- monitorare le prestazioni di sistema al fine del riesame e del miglioramento;
- assicurare che l'analisi della soddisfazione del cliente sia requisito fondamentale del Sistema nelle riunioni riguardanti la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza nel riesame della Direzione;
- diffondere e promuovere la consapevolezza delle prescrizioni, anche di carattere ambientale e di sicurezza, in tutta l'organizzazione.



L'autorità conferita a SHEQ Manager, come rappresentante della Direzione, non toglie né riduce la responsabilità degli altri responsabili di funzione, per quanto riguarda il contributo alla qualità, all'ambiente e alla sicurezza da parte dei loro settori.

I responsabili di tutte le altre funzioni aziendali collaborano con il Responsabile del Servizio Assicurazione Qualità, Ambiente e Sicurezza per tutti gli aspetti operativi connessi all'aggiornamento, all'implementazione ed al mantenimento del Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza.

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

La Direzione ritiene un fattore chiave di successo per il proprio sistema, in particolare per quanto riguarda la Sicurezza, l'implementazione e il mantenimento di un processo per la continua consultazione e partecipazione dei lavoratori a tutti i livelli nello sviluppo, nella pianificazione, nella valutazione delle prestazioni e nel miglioramento continuo.

Per questo motivo la Direzione promuove la continua comunicazione tra le diverse funzioni aziendali, invitando gli addetti a segnalare eventuali problematiche di sicurezza e/o non conformità riscontrate in azienda. Per tale motivo è stato creato un apposito file excel per la segnalazione di eventuali situazioni critiche per la sicurezza e l'ambiente.

Giornalmente alla mattina viene fatta una riunione tra i principali responsabili di funzione e i capituono al fine di segnalare sia l'andamento della produzione sia eventuali criticità a livello di sicurezza, inoltre, una volta alla settimana a tale riunione partecipa direttamente anche l'RSPP.

In questo contesto, il ruolo dell'RLS mantiene un significato importante, poiché tutti gli aspetti di sicurezza vengono da lui sollecitati al BOD e PLM. Le comunicazioni relative alla sicurezza riguardano incidenti, near miss, richieste personali, lavori non sicuri.

Si evidenzia inoltre che il PLM coadiuvato da RSPP e QA con cadenza trimestrale (QA) e semestrale (SHE) invia dei rapportini al BoD al fine di aggiornarlo sull'andamento dell'azienda per quanto riguarda gli aspetti di qualità (NC registrate), ambiente (andamento dei consumi) e sicurezza (formazione, visite mediche ed eventuali NC).

## 6. PIANIFICAZIONE ED OBIETTIVI

### 6.1 AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI ED OPPORTUNITA'

#### 6.1.1 GENERALITA'

In fase di pianificazione del Sistema Gestione Integrato l'organizzazione ha considerato i fattori interni ed esterni rilevanti ed i requisiti delle parti interessate, determinando le opportunità ed i rischi che è necessario affrontare per:

- Assicurare che il Sistema di Gestione Integrato possa conseguire i risultati attesi;
- Prevenire o ridurre gli effetti indesiderati;
- Accrescere gli effetti desiderati;
- Ottenere il miglioramento.

GREEN OLEO ha identificato i rischi e le opportunità facenti parte il proprio contesto e le parti interessate e che hanno un potenziale impatto (positivo o negativo) sull'operatività e sulle prestazioni del proprio sistema di gestione, all'interno del documento "RISK ANALYSIS".

L'organizzazione in sede di riesame della direzione analizza e approfondisce quanto emerso dall'analisi dei rischi e opportunità trattata nel documento citato.

#### 6.1.2 ASPETTI AMBIENTALI E DI SICUREZZA

La valutazione degli aspetti ambientali e quelli relativi alla sicurezza sono trattati nella specifica procedura "Gestione aspetti ambientali e di sicurezza".

A tale procedura è conseguito per quanto attiene l'identificazione e la valutazione degli aspetti ambientali diretti e indiretti il Registro degli Aspetti Ambientali in condizioni ordinarie/anomale/emergenza.

Per quanto attiene l'identificazione dei pericoli e la valutazione e il controllo dei rischi in ambiente di lavoro si deve far riferimento al Documento di Valutazione dei rischi predisposto in ottemperanza all'art. 28 comma 1 del D.lgs. 81/08, oltre che ai DUVRI per i rischi di interferenza. Per ogni dettaglio in merito ai contenuti tecnici di aggiornamento ed alle modalità di esecuzione delle specifiche valutazioni, documenti e registri si faccia riferimento a quanto indicato nella procedura "Definizioni ruoli e responsabilità".

La valutazione degli Aspetti Ambientali e di quelli relativi alla Sicurezza è aggiornata con cadenza almeno annuale in sede di riesame della direzione:

- In caso di eventi molto rilevanti che implicano l'aggiornamento immediato degli aspetti/impatti ambientali,
- quando vengono introdotte nuove attività o tecnologie o nuovi prodotti,
- nel caso di nuove legislazioni o standard.

La specifica procedura relativa agli aspetti ambientali definisce anche le modalità di identificazione e valutazione degli aspetti ambientali indiretti.

### 6.1.3 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI LEGALI

Per l'individuazione delle prescrizioni legali in ambito Ambiente e Sicurezza si faccia riferimento alla specifica procedura "Prescrizioni legali e verifica della conformità" ed al corrispondente "Registro delle Disposizioni Legislative Ambientali e di Sicurezza".

### 6.2 OBIETTIVI PER LA QUALITA', L'AMBIENTE E LA SICUREZZA

In base alla Politica Integrata per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza sono stabiliti con revisione annuale (Riesame della Direzione) gli obiettivi della qualità, dell'ambiente e della sicurezza quantificabili, da raggiungere nel corso dell'anno.

Inoltre, obiettivi specifici sono collegati alla individuazione e definizione dei misuratori di processo.

Questi sono riportati ed aggiornati, almeno una volta all'anno nel verbale di Riesame della Direzione nel quale viene indicato:

- l'obiettivo da raggiungere
- la funzione aziendale responsabile
- l'indicatore attraverso il quale misurare il raggiungimento dell'obiettivo
- la meta/traguardo che ci si prefigge di raggiungere
- le azioni necessarie per raggiungere l'obiettivo, le funzioni incaricate e le date delle specifiche azioni
- monitoraggio dell'obiettivo.

L'andamento dell'attuazione di tali obiettivi è valutato anche nel corso delle riunioni riguardanti la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza (Management Meeting).

### 6.2.1 PIANIFICAZIONE SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

La Direzione, con il supporto di SHEQ Manager, assicura che:

- a) la pianificazione del SGQAS sia condotta in modo da ottemperare ai requisiti normativi e conseguire gli obiettivi per la qualità, l'ambiente e la sicurezza
- b) l'integrità del SGQAS sia conservata in presenza di modifiche al Sistema stesso.

In occasione del Riesame da parte della direzione, la direzione individua e registra quanto necessario per la pianificazione del sistema di gestione integrato.

Gli **input** al processo di pianificazione includono:

- le strategie e gli obiettivi di breve e medio termine
- i dati sui risultati conseguiti con i relativi scostamenti
- i requisiti legislativi/cogenti
- la valutazione del prodotto e dei processi
- le lezioni apprese dalle esperienze precedenti
- l'indicazione delle opportunità di miglioramento.

La pianificazione definisce **attività e risorse** necessarie a soddisfare la politica, gli obiettivi e i requisiti per la qualità, l'ambiente e la sicurezza, nonché a perseguire il miglioramento continuo.

La pianificazione inoltre definisce le modalità per assicurare che le modifiche al SGQAS avvengano in maniera controllata mantenendo l'integrità del sistema di gestione per la qualità, l'ambiente e la sicurezza.

**L'output** di tale processo di pianificazione definisce anche le necessità dei processi operativi e di supporto quali:

- le conoscenze e capacità di livello superiore (persone, strumenti, dati, competenze) necessarie all'azienda
- le responsabilità e l'autorità per attuare i piani dei processi di miglioramento
- le risorse necessarie comprese quelle infrastrutturali, immateriali e finanziarie
- le necessità di nuovi metodi di lavoro e strumenti.

La procedura "Pianificazione e controllo del processo produttivo" garantisce l'adeguatezza del Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza e la sua costante pianificazione in base alle strategie, alle eventuali trasformazioni aziendali, all'analisi delle risorse energetiche e naturali, al risultato degli obiettivi annuali, all'efficacia del Sistema, al rispetto delle prescrizioni ambientali e di sicurezza cogenti e alla minimizzazione degli impatti ambientali e dei rischi legati alla salute e la sicurezza.



## 7. GESTIONE DELLE RISORSE

### 7.1 RISORSE

#### 7.1.1 GENERALITA'

La Direzione di GREEN OLEO S.p.A. garantisce all'azienda le risorse necessarie a garantire il continuo miglioramento del Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza, ad accrescere la soddisfazione del cliente e a migliorare le prestazioni ambientali e di salute e sicurezza in ambiente di lavoro. Sono pertanto attuati gli investimenti necessari e viene prestata la massima attenzione alla formazione del personale e all'adeguatezza dello stesso ai processi affidati.

I riesami della Direzione, il monitoraggio continuo delle osservazioni/reclami provenienti dall'esterno, i rapporti di NC ed i rapporti degli audit interni ed esterni sono strumenti per la costante analisi del SGQAS e del suo fabbisogno di risorse umane e materiali con la finalità di accrescere la soddisfazione del cliente e migliorare le prestazioni ambientali e di salute e di sicurezza del lavoro.

#### 7.1.2 RISORSE UMANE

L'attenzione della Direzione Generale, consapevole dell'importanza strategica delle risorse umane, è rivolta essenzialmente al grado di preparazione, competenza e professionalità del personale dipendente e del personale che lavora per conto dell'organizzazione con lo scopo di perseguire il principio del miglioramento continuo finalizzato ad accrescere la soddisfazione del cliente, la tutela ambientale e la salute e la sicurezza sul lavoro, oltre che per migliorare continuamente le conoscenze necessarie al corretto svolgimento delle attività aziendali assegnate.

BOD considera prioritario il ruolo del personale all'interno del Sistema e si impegna a far in modo che ognuno acquisisca consapevolezza sulle competenze assegnate, attraverso:

- **la fiducia in sé stessi:** la convinzione di poter assolvere un compito, la capacità di assumere decisioni e di reagire costruttivamente agli insuccessi
- **le relazioni interpersonali:** la capacità di sviluppare e mantenere un rapporto positivo con altri individui, creare e coltivare relazioni
- **l'organizzazione e la pianificazione:** la capacità di mantenere e aumentare l'ordine dell'ambiente circostante
- **la flessibilità:** la capacità di adattarsi e di lavorare in un'ampia gamma di situazioni e accettare facilmente punti di vista differenti dai propri, eventuali cambiamenti dell'Organizzazione.

### 7.1.3 INFRASTRUTTURE

GREEN OLEO S.p.A., in virtù degli investimenti compiuti nel corso degli anni, garantisce le infrastrutture necessarie per ottenere la conformità ai requisiti dei prodotti, la protezione dell'ambiente e le migliori condizioni di salubrità degli ambienti di lavoro.

Le infrastrutture comprendono:

- gli edifici e gli spazi di lavoro connessi;
- le attrezzature e le apparecchiature sia di produzione che di servizio (utilities);
- i servizi di supporto (trasporti).

GREEN OLEO S.p.A. ha stabilito adeguati piani di manutenzione per quanto riguarda il mantenimento dell'efficienza e di tutte le infrastrutture utilizzate per l'erogazione del servizio.

S'impegna anche a colmare eventuali carenze che dovessero insorgere nel tempo a seguito di esigenze presenti e future, come rinnovamento dell'organizzazione stessa.

I relativi interventi di controllo e di manutenzione ordinaria e/o straordinaria sono annotati su appositi registri dedicati indicanti la data di effettuazione, il tipo di intervento e la descrizione sintetica dell'intervento.

Le manutenzioni delle attrezzature sono a cura di MTL che ne cura la registrazione e la conservazione su supporto informatico.

### 7.1.4 AMBIENTE DI LAVORO

Il Responsabile del Servizio Assicurazione Qualità, Ambiente e Sicurezza (SHEQ Manager), ha cura, in collaborazione con il Responsabile della Produzione, di garantire le condizioni dell'ambiente di lavoro necessarie per assicurare le conformità ai requisiti del prodotto oltre che le esigenze di protezione ambientale e di igiene e sicurezza del lavoro.

Oggetto in particolare delle verifiche in ambito igiene e sicurezza sono:

- rispetto della normativa vigente e delle regole che definiscono ruoli, autorità e responsabilità;
- monitoraggio degli agenti chimico fisici presenti negli ambienti di lavoro;
- corretta gestione degli impianti ed osservanza delle procedure di lavoro;
- gestione delle emergenze, analisi degli incidenti e modalità di risoluzione degli stessi;
- necessità di addestramento del personale, informazione e formazione in ambito sicurezza;
- corretta archiviazione e conservazione delle registrazioni.

I criteri di gestione degli ambienti di lavoro considerano sia gli aspetti che possono influenzare direttamente o indirettamente la qualità dei prodotti / servizi / processi, sia gli aspetti di ergonomia, sicurezza e tutela ambientale.

Lo stato dell'ambiente di lavoro oltre a soddisfare i requisiti nelle normative cogenti (D.Lgs. 81/08) viene valutato e considerato dal Responsabile della Sicurezza e dal Responsabile dei Lavoratori al fine di creare e garantire le migliori condizioni di lavoro per tutti gli addetti.



### 7.1.5 DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE

La procedura “Tenuta sotto controllo degli strumenti di misura” descrive le modalità seguite da GREEN OLEO S.p.A. per tenere sotto controllo, tarare e mantenere in condizioni di efficienza le apparecchiature per misura e collaudo.

Le apparecchiature e gli strumenti di misura, controllo e collaudo di GREEN OLEO S.p.A. sono suddivisi in varie categorie di utilizzo in funzione della loro ubicazione:

1. strumenti installati sugli impianti, per il controllo delle diverse fasi del processo produttivo e delle prestazioni ambientali degli impianti stessi;
2. strumenti installati presso il Laboratorio Controllo Qualità (QC) per il controllo delle caratteristiche dei prodotti finiti, dei prodotti e/o materiali acquistati, degli aspetti ambientali correlati alle attività/processi.

È disponibile ed aggiornato un elenco degli strumenti che sono considerati critici ai fini della qualità, dell’ambiente e della sicurezza; ogni strumento incluso nell’elenco dispone di una propria scheda.

La scheda riporta la frequenza alla quale gli strumenti devono essere sottoposti a taratura.

Tali strumenti sono individuati mediante un contrassegno d’identificazione che riporta lo stato di taratura.

#### Taratura

Tutti gli strumenti che sono considerati critici ai fini della qualità, dell’ambiente e della sicurezza sono sottoposti ad attività periodiche programmate di taratura che vengono gestite secondo le indicazioni riportate nella procedura stessa.

La responsabilità della corretta taratura delle apparecchiature è suddivisa tra:

- Il Responsabile QC per gli strumenti di Laboratorio;
- Manutenzione Strumentale per gli strumenti di processo e di reparto.

La taratura può essere affidata a personale interno o ad Enti esterni, supervisionati dal personale interno.

Le apparecchiature, sia di fabbrica che di laboratorio, sono ubicate in ambienti idonei e atti a garantire il loro corretto funzionamento.

Nella procedura vengono inoltre descritte le modalità messe in atto in caso di strumento riscontrato fuori taratura.

Le registrazioni delle tarature effettuate sono opportunamente conservate.

## 7.2 COMPETENZA, CONSAPEVOLEZZA E ADDESTRAMENTO

La gestione delle risorse in termini di competenza, formazione-addestramento e consapevolezza è regolata dalla procedura "Gestione Risorse Umane, Formazione, Addestramento" che regola le modalità di analisi dell'adeguatezza delle competenze del personale per le mansioni assegnate e in base alle strategie di crescita connesse con la Politica Integrata per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza.

HR raccoglie e sottopone a BOD le proposte/necessità di nuovo organico evidenziate dai responsabili di funzione.

In tale contesto una componente fondamentale dell'addestramento è dedicata anche alle tematiche di salute e sicurezza del lavoro.

Al fine di garantire il necessario valore aggiunto connesso agli interventi formativi, per ciascun corso viene effettuata la misurazione dell'efficacia a fronte dell'obiettivo stabilito al momento della richiesta ed approvazione del corso stesso.

È compito di HR Manager conservare ed aggiornare le registrazioni delle qualifiche professionali e delle ulteriori fasi di formazione di ogni dipendente, mantenendo le relative schede, che sono a disposizione dei responsabili di funzione.

GREEN OLEO S.p.A. identifica le necessità formative non solo per il personale interno, ma anche per il personale che esegue, per conto dell'azienda, attività che possono influenzare la Qualità dei prodotti e del servizio al Cliente o provocare un impatto significativo sull'ambiente o sulla sicurezza.

Garantisce inoltre che tutti gli addetti stabilmente presenti nel contesto organizzativo aziendale, in qualunque forma di rapporto di lavoro operino, abbiano la necessaria competenza.

## 7.3 MODALITA' DI ATTUAZIONE

HR, tenendo in considerazione le risorse economiche previste nel budget del personale, dei corsi e degli aggiornamenti previsti dalla normativa cogente, delle richieste ricevute, predispone il "Budget di formazione" che viene discusso con BOD durante il Management Meeting del mese di febbraio di ciascun anno.

Una volta approvato, il programma viene distribuito ai responsabili di funzione.

Le necessità formative che si ravvisassero successivamente alla definizione del Budget formazione sono valutate e approvate dal BOD su input di HR.

#### 7.4 COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA

Mediante la gestione della comunicazione esterna, l'azienda riceve, documenta ed eventualmente risponde alle richieste e segnalazioni provenienti dalle parti interessate, comprese le autorità competenti.

È stata definita apposita procedura per la gestione della comunicazione "Gestione dei flussi informativi".

Le tipologie di comunicazione all'esterno dell'organizzazione sono distinte in due categorie:

- comunicazioni provenienti dall'esterno (ad esempio reclami, richieste di informazioni, segnalazioni di problemi o suggerimenti, comunicazioni dalle Autorità competenti ecc.) e indirizzate alla Società;
- comunicazioni destinate all'esterno (ad esempio le risposte alle suddette richieste, la Politica Integrata, DUVRI, documento di informazione sui rischi specifici aziendali, comunicazioni con l'Istituto di certificazione).

Le comunicazioni attinenti all'ambiente e la sicurezza provenienti dall'esterno sono inviate dall'ufficio che le riceve a RSPP e SHEQ Manager che avrà cura di darne un adeguato seguito.

La Direzione dovrà essere coinvolta per comunicazioni attinenti alla compliance o provenienti dagli Enti di controllo.

Fonti d'informazione esterne sono considerate ad esempio: la stampa locale e la stampa specializzata, i fornitori, la rete internet, seminari, convegni, corsi di formazione, i reclami.

Si tratta dell'interscambio di informazioni (scritte o verbali) fra l'azienda e tutti quegli enti o persone fisiche in qualche modo coinvolti, direttamente o indirettamente, alle ricadute ambientali o di sicurezza o legate alla qualità del processo e del servizio offerto dall'azienda.

Il Management aziendale ha deciso di non comunicare istituzionalmente all'esterno tematiche legate agli aspetti/impatti ambientali e/o ai propri pericoli/rischi connessi alla salute e alla sicurezza.

L'azienda comunica all'esterno i propri aspetti ambientali significativi e/o ai propri pericoli/rischi connessi alla salute e alla sicurezza in relazione alle richieste delle Autorità competenti.

La gestione dei reclami, anche di carattere ambientale, è gestita tramite la procedura "Gestione dei C.O.S.I. e dei reclami".

In merito alla comunicazione con l'Istituto di certificazione, SHEQ Manager deve informare tempestivamente l'Istituto a mezzo e-mail e successivamente a mezzo lettera raccomandata A.R. di tutte le situazioni difformi rilevate dalle Autorità di controllo, eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, ecc. relative alla produzione/erogazione di prodotti e/o servizi connessi alla Certificazione; comunicare immediatamente all'Istituto eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso, riguardanti l'oggetto della Certificazione, fatti salvi i limiti posti dalla legge; comunicare immediatamente il verificarsi di incidenti o di infortuni gravi (giorni di infortunio superiori a 40); mantenere informato l'Istituto sugli sviluppi dei suddetti procedimenti.

## 7.5 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

### 7.5.1 GENERALITA'

Consapevole che uno dei mezzi principali per garantire e dimostrare l'efficacia di un Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza è avere un buon sistema documentale, GREEN OLEO S.p.A. organizza la documentazione in diversi livelli, ognuno avente rilevanza e significato diverso nell'ambito del Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza.

La documentazione utilizzata da GREEN OLEO S.p.A. comprende:

1. Codice etico aziendale (COE)
2. Codice Disciplinare Green Oleo (CDGO)
3. Codice disciplinare internet (CDI)
4. Manuale del Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza (MAN\_SHEQ);
5. Allegati al manuale integrato (MAN\_SHEQ\_ALL)
6. Politica integrata Qualità, Ambiente e Sicurezza (MAN\_SHEQ\_ALL\_01);
7. Procedure di qualità, ambiente e sicurezza (PROC);
8. Istruzioni operative di qualità, ambiente e sicurezza (IO);
9. Metodi di analisi (MA);
10. Manuali di impianto (MI);
11. Protocolli di decisione (PD);
12. Protocolli di ricerca e sviluppo (PRS).
13. Analisi Ambientale iniziale
14. Documento di valutazione dei rischi.

Ogni documento è identificato con sigle di riferimento, come indicato nelle parentesi. Tali documenti contribuiscono a:

- Ottenere la conformità ai requisiti cogenti e sottoscritti
- Fornire un addestramento efficace ed appropriato
- Assicurare ripetitività e rintracciabilità
- Fornire dati ed informazioni oggettive
- Valutare l'efficacia ed adeguatezza continua del Sistema di gestione.

Le procedure sono parte integrante del presente manuale e sono riferite alle principali funzioni del SGQAS. Ogni procedura descrive almeno:

- I responsabili
- Le azioni che devono essere attuate in relazione all'obiettivo stabilito
- I documenti applicabili relativamente all'attività descritta.



## Manuale del Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza

MAN_SHEQ	05
Ente	Generale
Edizione	01
Data emissione	12/06/2023
Pagina	29 di 49

### 7.5.2 MANUALE INTEGRATO QUALITÀ, AMBIENTE E SICUREZZA

Il presente manuale integrato ha lo scopo di descrivere il sistema di gestione integrato qualità, ambiente e sicurezza, diffondere internamente la politica approvata da BOD e le modalità di conduzione delle attività aziendali per il conseguimento ed il mantenimento degli obiettivi integrati nell'ottica del miglioramento continuo.

Il manuale è realizzato in modo da permettere a chi lo consulta di poter comprendere i principi del Sistema di gestione, la struttura e le interazioni dei processi che lo compongono senza entrare nel dettaglio operativo, demandato alle apposite procedure e/o istruzioni operative.

Il manuale tratta tutte le attività e processi dell'azienda che siano in una qualche misura influenti sull'applicazione della politica aziendale, in tema di qualità, ambiente, salute e sicurezza sul lavoro, sullo sviluppo delle strategie aziendali e conseguimento dei relativi risultati.

Il Manuale, diviso in diverse sezioni facenti riferimento ai punti trattati dalle norme sopra indicate, viene redatto dal Responsabile del Servizio Assicurazione Qualità, Ambiente e Sicurezza (SHE&QA Manager) ed alla sua stesura collaborano i Responsabili di tutte le Funzioni interessate.

L'emissione è approvata da BOD.

È compito del Responsabile del Servizio Assicurazione Qualità, Ambiente e Sicurezza curare la gestione del Manuale, nei processi di emissione, approvazione, distribuzione e controllo delle modifiche.

Il Manuale è reso disponibile a tutta la struttura per le necessarie consultazioni nella rete aziendale.

Compete a SHE&QA Manager informare tempestivamente tutti gli utenti delle nuove edizioni disponibili in rete.

Il Manuale può essere distribuito in forma "non controllata" (non soggetta ad aggiornamento) o in forma "controllata" (soggetta ad aggiornamento). Questa indicazione compare sulla prima pagina del Manuale.

Per le eventuali copie cartacee ufficiali soggette ad aggiornamento, SHE&QA Manager si occupa di distribuire le nuove copie mentre la distruzione delle edizioni precedenti è demandata al ricevente della nuova copia.

Per meglio evidenziare all'interno del testo le modifiche apportate, vengono apposti un asterisco all'inizio e alla fine del paragrafo/i modificato/i o due asterischi in caso di soppressione di un intero paragrafo.

Il Manuale Integrato Ambiente e Sicurezza ha indice di revisione globale ed è strutturato ai fini della conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2015, EFfCI GMP 2017-1, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI ISO 45001:2018.

### 7.5.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI

La gestione del manuale integrato prevede il rispetto delle seguenti modalità operative:

- Redazione ed approvazione
- Distribuzione
- Aggiornamento, annullamento e archiviazione.

Le modalità per la gestione della documentazione inerente il sistema di gestione integrato sono riportate nella Procedura “Redazione, emissione, revisione e tenuta sotto controllo dei documenti”.

La procedura riporta le modalità per:

- a) L’approvazione dei documenti circa la loro adeguatezza, prima dell’emissione
- b) Il riesame, l’eventuale aggiornamento e la riapprovazione dei documenti
- c) l’identificazione delle modifiche e lo stato di revisione corrente della documentazione
- d) assicurare che le versioni aggiornate dei documenti siano disponibili
- e) assicurare che la documentazione sia sempre leggibile e identificabile
- f) l’identificazione e la distribuzione della documentazione di origine esterna, che si ritiene necessaria per la pianificazione ed il funzionamento del sistema di gestione integrato
- g) prevenire l’uso involontario di documenti superati, eventualmente identificandoli se da conservare.

Con l’obiettivo di creare le condizioni operative per la realizzazione degli obiettivi stabiliti dalla Politica Integrata Qualità, Ambiente e Sicurezza sono state definite delle specifiche procedure.

Gli elenchi delle procedure e delle istruzioni operative del sistema di gestione integrato sono gestiti tramite il gestionale Sharepoint

#### 7.5.3.1 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI

Le registrazioni della qualità, dell’ambiente e della sicurezza attestano il corretto modo di operare della Società per tenere sotto controllo tutte le fasi connesse con i processi aziendali e sono importanti per dimostrare il conseguimento della qualità richiesta, la minimizzazione degli impatti ambientali e dei rischi legati alla salute e la sicurezza e l’efficacia del Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza applicato.

Allo scopo è stata predisposta apposita procedura denominata “Tenuta sotto controllo delle registrazioni”.

Questa procedura stabilisce le modalità necessarie per l’identificazione, l’archiviazione, la reperibilità, la durata di conservazione e le modalità di eliminazione delle registrazioni.

Sulla procedura è indicato l’elenco delle schede e moduli che rappresentano l’evidenza dell’esatta esecuzione delle varie attività del Sistema Qualità, Ambiente e Sicurezza.

Significa, cioè, che la variazione della modulistica non comporta la revisione della procedura di riferimento.

Le registrazioni devono essere:

- leggibili, identificabili, riconducibili all’attività/prodotto/servizio
- archiviate e conservate per un periodo stabilito e documentato, in modo da essere facilmente rintracciabili.



## **8. REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO**

### **8.1 PIANIFICAZIONE DEI PROCESSI DI REALIZZAZIONE**

L'organizzazione ha definito procedure che stabiliscono l'esatta sequenza delle attività necessarie alla realizzazione del prodotto, sono stati identificati tutti i documenti di registrazione della qualità che riportano i criteri di erogazione del servizio, ha individuato le risorse necessarie e il livello di formazione richiesto per svolgere ogni singola mansione oltre ad aver messo a disposizione infrastrutture, ed attrezzature adeguate per il raggiungimento degli obiettivi.

Le modalità operative e le responsabilità per l'attuazione dei processi di realizzazione sono quelle contenute nel presente Manuale Integrato e nei documenti in esso richiamati.

Per garantire l'esercizio in condizioni di sicurezza, sono state adottate ed applicate specifiche istruzioni operative. Tali istruzioni sono state sviluppate in collaborazione con il personale che dovrà seguirle e sono espresse in una forma comprensibile a tutti gli interessati.

### **8.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE**

#### **8.2.1 COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE**

La Funzione Vendite ed il Customer Service comunicano con i rispettivi clienti nelle forme indicate in precedenza e forniscono anche assistenza tecnica ai clienti direttamente o con il supporto delle diverse Funzioni GREEN OLEO S.p.A.

La comunicazione con il cliente può riguardare anche le caratteristiche "ambientali" del prodotto e le prestazioni ambientali relative al sito di produzione.

#### **8.2.2 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO E SERVIZIO**

I requisiti relativi al prodotto sono determinati da una fase di identificazione delle richieste del Cliente che ha come fine quello di assicurare che tutte le esigenze dei prodotti da erogare siano registrate, comprese e soddisfatte.

Per requisiti relativi al prodotto si intendono:

- le esigenze del cliente espresse o implicite che riguardano le caratteristiche tecniche del prodotto,
- i requisiti cogenti relativi al prodotto (es. schede tecniche e di sicurezza) ed eventuali informazioni aggiuntive,
- le prescrizioni legali relative agli aspetti di protezione ambientale e di sicurezza correlate sia al prodotto che alle modalità di realizzazione.

Attraverso il sistema informatico gestionale GREEN OLEO S.p.A. provvede all'aggiornamento delle schede relative a tutti i suoi clienti, all'approvazione delle specifiche prodotto unitamente all'inserimento delle schede tecniche e di sicurezza di prodotto.



### 8.2.3 RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO E SERVIZIO

In GREEN OLEO S.p.A. sono presenti due tipologie di documenti che specificano i requisiti richiesti dal cliente per il prodotto fornito:

- ODP – Ordine di Vendita Programmato che prevede più consegne, generalmente distribuite uniformemente in un periodo di tempo di qualche mese, con un prezzo di vendita bloccato
- ODV – Ordine di Vendita che prevede la consegna del prodotto richiesto in un solo invio.

Le richieste di ordini pervengono alla funzione vendite direttamente dal cliente mediante tel, fax/posta, mail). Ciascuna accettazione di ordine di vendita viene gestita tramite il sistema di gestione aziendale NAVISION che consente la verifica dei codici prodotto, prezzi, tempi di consegna.

Quando il cliente ha delle esigenze legate ai prodotti di fornitura di Green Oleo S.p.A., contatta il Sales Manager in forma scritta o verbalmente esplicitando le proprie richieste e attivando la procedura “Gestione delle vendite”.

Sales Manager procede con l’invio dell’offerta al cliente e, una volta ricevuta la conferma da parte del cliente, nel caso in cui lo stesso fosse nuovo, procede attivando la funzione Credit per effettuare il Risk Assessment.

In caso di modifiche all’ordine, viene ripercorsa la procedura di gestione delle vendite.



### 8.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

#### 8.3.1 GENERALITA'

Le attività di progettazione e sviluppo sono regolamentate dalla procedura gestionale “Processo relativo alle attività di progettazione e/o sviluppo” che si applica ai seguenti casi:

- formulazione di campionature per nuovi prodotti;
- miglioramento della qualità o modifiche nelle specifiche di prodotti esistenti.

#### 8.3.2 PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Particolari richieste di modifica di prodotti già consolidati comportano modifiche di processo seguite direttamente dal Process Technologist.

Nella fase di progettazione si terrà conto, oltre al miglioramento qualitativo dei prodotti, anche degli aspetti ambientali e di sicurezza ad esso correlati (ad esempio identificazione e valutazione dei rischi, utilizzo di minori risorse energetiche, miglioramento dell’impatto ambientale del processo produttivo – emissioni, rifiuti, sostanze pericolose).

Per la gestione del processo R&D è stata definita apposita procedura “Processo ricerca e sviluppo”.

I lavori di sviluppo sopra indicati sono realizzati di norma in tempi molto brevi tali da non richiederne la pianificazione. Solo nel caso di progetti complessi, la Direzione concorda con il Responsabile R&D ed eventualmente con QC Manager la pianificazione del lavoro e stabilisce le fasi al termine delle quali deve essere effettuato il riesame dello studio.

Tutta la gestione del lavoro di sviluppo è di responsabilità del Responsabile R&D che s’interfaccia con la Direzione.

##### Interfacce organizzative e tecniche

Le interfacce organizzative e tecniche tra le diverse funzioni coinvolte sono definite di volta in volta e le informazioni necessarie vengono distribuite.

Di norma le attività di progettazione sviluppo coinvolgono le Funzioni Laboratorio, Venditori, Produzione, Sistema Qualità, Ambiente e Sicurezza.

### 8.3.3 ELEMENTI IN INGRESSO ALLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Tutte le informazioni necessarie per il lavoro di sviluppo sono adeguatamente documentate e sono comprese e accettate dalle funzioni coinvolte.

Le attività di sviluppo prendono avvio con la comunicazione, da parte della Funzione richiedente, che contiene tutti i requisiti necessari per il lavoro da intraprendere tra cui:

- requisiti funzionali e prestazionali;
- eventuali requisiti di legge applicabili, anche di carattere ambientale e di sicurezza;
- informazioni applicabili derivanti da precedenti lavori similari;
- informazioni sulla pericolosità dei prodotti da un punto di vista ambientale e della sicurezza;
- ogni altro requisito essenziale per il lavoro.

### 8.3.4 CONTROLLI E RIESAME DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Alle cadenze concordate che corrispondono alle fasi significative dell'attività di sviluppo riportate nel ciclo di programmazione progetto o al termine dei lavori nel caso di sviluppi di breve durata, il Responsabile R&D assieme alle Funzioni definite all'inizio del lavoro riesamina il lavoro per valutare se ottemperai ai requisiti inizialmente definiti e per proporre azioni correttive a eventuali problemi individuati.

In tale contesto si esaminerà il contenuto della valutazione ambientale prodotto, valutando l'eventuale necessità di apportare modifiche ai processi o componenti utilizzati.

Le decisioni che scaturiscono dal riesame sono formalizzate.

### 8.3.5 ELEMENTI IN USCITA DALLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Ogni lavoro di sviluppo dà origine come risultato finale a un documento/i tali da permettere la loro verifica rispetto ai dati di base definiti all'inizio dell'attività di sviluppo.

Le tipologie dei documenti che costituiscono il risultato delle attività di sviluppo sono:

- formulazione del prodotto e sua campionatura;
- specifica/scheda tecnica del prodotto con indicazione del relativo impatto ambientale;
- valutazione ambientale del prodotto;
- specifiche di eventuali materie prime nuove;
- definizione di nuovi metodi analitici;
- istruzioni di lavoro.

### 8.3.6 MODIFICHE PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Al termine di ciascuna fase in cui è articolato il progetto, il Responsabile del lavoro effettua la verifica del lavoro condotto nella singola fase. Tale verifica consiste nel controllo che l'attività sviluppata sia conforme alle specifiche definite per la fase stessa. I risultati delle verifiche sono debitamente registrati.

Le modifiche al lavoro di sviluppo, ad esempio al fine di assicurare un miglioramento delle prestazioni ambientali e di salute e sicurezza in luoghi di lavoro, possono avere origine da una richiesta da parte di una delle Funzioni che hanno dato avvio al lavoro stesso; la loro gestione è considerata alla stessa stregua di un nuovo lavoro di sviluppo.

Le richieste di modifica devono essere formalizzate, identificando il lavoro modificato come estensione dell'originale.

#### 8.3.6.1 VALIDAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

La validazione consiste nel riscontro dell'idoneità del prodotto nelle condizioni specifiche di utilizzo dello stesso.

Ove possibile, la validazione viene effettuata presso l'utilizzatore finale attraverso il campione inviato o, in alternativa, è compito della Direzione la definizione della chiusura del progetto.



## **8.4 APPROVVIGIONAMENTO**

### **8.4.1 PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO E VALUTAZIONE FORNITORI**

GREEN OLEO S.p.A. nella procedura “Processo di approvvigionamento” stabilisce i criteri generali, l’applicazione, le responsabilità e le modalità operative adottate per il controllo delle attività di approvvigionamento di tutti i prodotti ed i servizi necessari.

Tale procedura si applica ai fornitori di materie prime, articoli tecnici, chemicals, ricambi, impianti, servizi e processi che hanno impatto sul prodotto finito di Green Oleo S.p.A.

Tale attività è gestita dalle Funzioni Purchasing, Finance.

GREEN OLEO S.p.A. valuta i propri fornitori in base alla loro capacità di fornire prodotti conformi alle specifiche richieste, e in relazione alle criticità ambientali e di sicurezza che possono derivare dalla non corretta gestione degli aspetti ambientali e di sicurezza da parte dei fornitori.

Un fornitore è considerato qualificato quando è inserito ed è attivo nel sistema informatico aziendale.

All’interno della procedura “Processo dell’approvvigionamento”, sono definiti i parametri di sorveglianza e valutazione dei singoli fornitori: criterio tecnico/ambientale, criterio commerciale, criterio di servizio, stato di certificazione.

La gestione della fornitura di attività e servizi d’imprese esterne di cui l’azienda si avvale è definita nella procedura “Gestione degli appalti”.

### **8.4.2 INFORMAZIONI PER L’APPROVVIGIONAMENTO**

L’ordine di acquisto contiene tutte le informazioni necessarie relative alle specifiche di riferimento tra cui le caratteristiche specifiche dei prodotti da acquistare e i requisiti di carattere qualitativo, ambientale, di salute e di sicurezza.

Le modalità di gestione degli ordini sono indicate nella procedura gestionale relativa al processo di approvvigionamento.

L’ordine è vistato da Purchasing e dalla Direzione, viene in seguito inviato a mezzo posta al fornitore; qualora dovessero essere concordate modifiche ai termini stabiliti nell’ordine già precedentemente inviato (tempi di consegna, quantitativi, quotazioni, etc.), Purchasing inserisce nel sistema informatico la variazione garantendo la comunicazione a tutte le Funzioni interne eventualmente interessate.



#### 8.4.3 VERIFICA DEI PRODOTTI APPROVVIGIONATI

Come descritto nella procedura "Campionamenti e collaudi", tutte le materie prime utilizzate nel ciclo produttivo di GREEN OLEO S.p.A. sono sottoposte a controllo analitico prima di essere scaricate, al fine di verificare che i prodotti approvvigionati rispondano agli idonei requisiti di qualità, ambiente e sicurezza.

Ad ogni ingresso di materie prime, il Dipartimento Logistica riceve la documentazione relativa all'entrata (bolla di accompagnamento, scheda di sicurezza, eventuale TREM CARD (in caso di trasporto di merci assoggettate alla normativa ADR); controlla se la fornitura in esame è prevista negli arrivi in corso; identifica il fornitore ed i termini contrattuali confrontandoli con quelli della copia dell'ordine in suo possesso.

Se tutto corrisponde, la Logistica digita i dati sul terminale, unitamente al tipo di materiale, qualità, targa del vettore e n. contratto.

In tal modo viene attivata l'autorizzazione al prelievo del campione ed una Richiesta d'Analisi Entrata.

L'addetto allo scarico (in alternativa il trasportatore con supervisione dell'addetto allo scarico) effettua il prelievo di un campione rappresentativo (in accordo all'apposita procedura interna) ed il campione viene consegnato dall'addetto allo scarico al Dipartimento QC unitamente all'Autorizzazione Prelievo Campione come mezzo di identificazione.

Esito negativo delle analisi

Se le analisi in accettazione danno esito negativo, è previsto che venga condotto un secondo campionamento per un ulteriore controllo.

Se l'esito negativo viene confermato, Responsabile della Produzione e la Direzione Acquisti, con la collaborazione del Responsabile del Servizio Assicurazione Qualità, Ambiente e Sicurezza, valutano e decidono se accettare o rifiutare il prodotto.

## 8.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE SERVIZI

### 8.5.1 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE ATTIVITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

GREEN OLEO S.p.A. realizza le proprie attività produttive con la fabbricazione dei prodotti oleochimici:

- Acido stearico
- Acido oleico
- Trigliceridi idrogenati
- Acidi grassi animali e vegetali
- Glicerina
- Saponi
- Esteri

Ogni lavorazione viene gestita attraverso una serie di documenti atti a garantire che il processo produttivo sia tenuto sotto controllo dal punto di vista degli aspetti di qualità, ambiente e sicurezza.

Tali documenti sono:

- specifiche prodotti finiti;
- specifiche materie prime;
- specifiche prodotti intermedi di lavorazione;
- ricette produttive;
- "routes" produttive;
- procedure/istruzioni operative (ad esempio "Manuali operativi di impianto", "Gestione degli aspetti ambientali", "Condizioni operative di impianto"), nelle quali sono indicati anche gli elementi operativi necessari per una corretta gestione degli aspetti ambientali aventi un impatto ambientale significativo e degli aspetti rilevanti ai fini della sicurezza sui luoghi di lavoro (procedure di Sicurezza-Gestione Emergenze);
- specifiche procedure/istruzioni operative per la gestione del sistema GMP relativo alla produzione di ingredienti per l'industria cosmetica;
- documenti relativi all'analisi dei rischi correlati al processo;
- fogli di lavorazione.

Il controllo operativo che l'azienda intende attuare sugli aspetti/impatti ambientali e di sicurezza connessi allo svolgimento dei processi al fine di minimizzare gli impatti negativi sull'ambiente e i rischi connessi alla salute e alla sicurezza dei luoghi di lavoro è documentato tramite le procedure sopra citate, in modo da definire i criteri operativi di esecuzione.

L'aggiornamento di tali procedure può avvenire in corrispondenza, ad esempio, di nuovi aspetti ambientali significativi, di valutazioni derivanti dal documento di valutazione dei rischi, di documenti PRA/PHR/Hazard Study, di nuove prescrizioni legislative, di un cambio nell'organizzazione del lavoro o comunque quando la Funzione di riferimento lo ritiene opportuno.

#### Il personale

La conduzione del processo produttivo è affidata a personale opportunamente addestrato, sensibilizzato ai problemi della sicurezza e di protezione ambientale ed in grado di condurre con competenza le macchine secondo le istruzioni specifiche.

#### La manutenzione

Scopo dell'attività di manutenzione non è solamente il mantenimento dell'efficienza degli impianti e dei macchinari, ma anche il mantenimento della sicurezza per il personale e degli impianti nel pieno rispetto delle esigenze e normative ambientali.

L'Azienda ha pianificato programmi di manutenzione ordinaria da attuare in alcuni periodi dell'anno in concomitanza con la fermata degli impianti.

GREEN OLEO S.p.A. dispone inoltre di apparecchiature e parti di ricambio adeguate per effettuare pronti interventi all'atto del verificarsi di eventuali guasti.

Tutti gli interventi manutentivi e/o le sostituzioni di parti sono gestiti e registrati con il supporto di sistema informatico dedicato.

#### Requisiti di legge e adeguatezza dei mezzi di produzione

L'Azienda opera nel rispetto delle normative vigenti in materia di salute e sicurezza sul lavoro e protezione ambientale.

Si segnala in particolare che lo Stabilimento è dotato di attrezzature idonee relativamente a:

- abbattimento emissioni in aria;
- trattamento acque reflue industriali;
- piano di emergenza in conformità al DM 10/03/1998;
- sistemi antincendio in conformità a quanto richiesto da CPI;
- protezioni antinfortunistiche di tipo individuale e generale in accordo al D.Lgs. 81/08.

Il Medico Competente specializzato in Medicina del Lavoro provvede annualmente alla redazione ed alla gestione di un Protocollo Sanitario che prevede visite periodiche relativamente alle tipologie di lavoro svolte dal personale.

#### Assistenza tecnica

GREEN OLEO S.p.A. supporta la clientela per quanto di sua competenza.

### 8.5.1.1 VALUTAZIONE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

GREEN OLEO S.p.A. processa prodotti le cui caratteristiche vengono verificate e sono conosciute prima del loro utilizzo. Attività di validazione del processo sono effettuate in caso dell'introduzione di nuovi prodotti; nel qual caso vengono effettuate campionature da sottoporre al cliente ed eventuali successive correzioni, prima di dare validazione alla produzione, in forma definitiva.

È inoltre prevista una valutazione ambientale dei nuovi prodotti.

La validazione del processo è attuata ogni volta che per contenuto intrinseco del processo stesso non è esaustivamente realizzabile la verifica delle caratteristiche finali del prodotto ottenuto.

### 8.5.2 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITA'

Al fine di garantire la rintracciabilità dal prodotto finito ai prodotti impiegati e alle attività condotte per ciascuna produzione, GREEN OLEO S.p.A. ha definito e applica un'apposita procedura "Rintracciabilità".

Le materie prime, i semilavorati e i prodotti finiti sono gestiti in modo tale che sia sempre garantita l'identificazione (nessun prodotto possa essere confuso con un altro) e la rintracciabilità (esistono una serie di registrazioni atte a collegare ogni lotto con la documentazione e i dati raccolti a fronte di quello stesso lotto durante i processi di produzione).

Nella procedura "Campionamenti e controlli" sono descritte le modalità che vengono seguite per garantire la corretta identificazione dello stato delle prove su tutti i prodotti (materie prime, semilavorati e prodotti finiti) durante il ciclo produttivo.

### 8.5.3 PROPRIETA' DEL CLIENTE

GREEN OLEO S.p.A. non svolge processi di produzione con prodotti forniti dal cliente utilizzatore finale del prodotto.

L'azienda tratta i dati personali del cliente in accordo a quanto previsto dal Codice della privacy.





#### 8.5.4 CONSERVAZIONE DEL PRODOTTO

Con la presente sezione, l'azienda garantisce la corretta conservazione dei prodotti dal ricevimento dei materiali sino alla consegna al cliente.

L'attività di gestione dei magazzini e delle spedizioni è definita da specifiche procedure operative che trattano in dettaglio le operazioni da compiere.

La movimentazione interna ed esterna è gestita con mezzi e disposizioni, atti a prevenire danni o deterioramenti ai materiali e rispondenti ai requisiti di legge previsti, anche di carattere ambientale (inquinamento del suolo e potenziale sversamento nella rete fognaria).

La movimentazione interna dei prodotti confezionati viene effettuata per lo più tramite carrelli elevatori condotti da personale opportunamente addestrato.

Sono inoltre predisposte apposite istruzioni operative per il corretto utilizzo di tali mezzi al fine di conservare intatti i materiali movimentati e di prevenire eventuali emergenze di carattere ambientale e di sicurezza.

In caso di anomalie di processo, produzione di rifiuti e/o sversamenti, è necessario avvisare il Responsabile di Produzione e SHE&QA Manager i quali forniscono indicazioni specifiche e conformi alle prescrizioni normative vigenti.

Le modalità di gestione e controllo attuate dall'azienda sono definite nell'apposita procedura "Piano di emergenza".

La movimentazione esterna (consegna dei prodotti) viene gestita avvalendosi di trasportatori opportunamente qualificati, in grado di fornire le necessarie garanzie affinché i prodotti stessi non subiscano danni o deterioramenti sino alla consegna finale al cliente.

In caso di trasporto a carico dell'azienda, per la scelta del trasportatore ci si avvale dei trasportatori opportunamente qualificati dall'azienda.

In caso di consegna a carico del cliente, la responsabilità della scelta del trasportatore è affidata al cliente stesso.

Le aree di stoccaggio di materie prime, materiali, semilavorati e prodotti finiti consistono in magazzini coperti e in serbatoi di stoccaggio.

La gestione dell'immagazzinamento è regolata dalla procedura "Conservazione, imballaggio e spedizione".



## **8.6 RILASCIO PRODOTTI**

Tutti i materiali stoccati sono sottoposti ad apposita attività per mezzo della quale l'azienda tiene sotto controllo ad intervalli di tempo prefissati le condizioni dei prodotti, al fine di prevenirne eventuali deterioramenti, di gestire i prodotti eventualmente danneggiati o di contenere i danni ambientali di un eventuale sversamento, in accordo alle indicazioni contenute nella procedura menzionata.

I materiali per il confezionamento sono adatti a garantire la conservazione e la protezione della qualità dell'articolo finito durante l'immagazzinamento e il trasporto.

In fase di confezionamento si procede all'etichettatura dei prodotti finiti in modo da consentire l'identificazione e la rintracciabilità dei prodotti.

Tutti i materiali stoccati sono sottoposti ad attività procedurata, per mezzo della quale l'azienda tiene sotto controllo a intervalli di tempo prefissati le condizioni dei prodotti, al fine di prevenirne eventuali deterioramenti e sversamenti e garantirne il rispetto dei termini di scadenza, gestendo le eventuali non conformità in accordo alla relativa procedura operativa standard.

## 9. VALUTAZIONE E ANALISI

### 9.1 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PRODOTTI E DEI SERVIZI

GREEN OLEO S.r.l ha pianificato ed attua i processi di monitoraggio, misura, analisi e miglioramento atti a dimostrare la conformità nei seguenti ambiti:

- Conformità del SGQAS
- Miglioramento continuo del SGQAS.

Al fine di documentare e formalizzare le modalità di sorveglianza e misurazione degli aspetti di qualità, ambiente e sicurezza l'azienda ha redatto una apposita procedura "Sorveglianza e monitoraggio" per sorvegliare e misurare regolarmente le principali caratteristiche delle attività ed operazioni che possono avere un impatto significativo sull'ambiente e sulla sicurezza del lavoro.

Al fine di verificare che i requisiti stabiliti per i prodotti / servizi siano stati soddisfatti, il Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza è in grado di assicurare il monitoraggio e la misurazione delle loro caratteristiche.

Da un punto di vista ambientale e di salute e sicurezza sul lavoro, l'Azienda identifica le attività da sottoporre a Sorveglianza e/o Misurazione, valutando:

- Attività del Processo correlate ad Aspetti Ambientali e di Sicurezza Significativi;
- Obiettivi;
- Disposizioni Legislative e relativo scadenziario;
- Eventuali incidenti e/o infortuni o comunque eventi anomali che possano essere premonitori di una situazione di rischio;
- Considerazioni emerse dal Documento di Valutazione dei Rischi.

Gli obiettivi della Sorveglianza e/o Misurazione sono:

- Verificare la Conformità normativa e di altro tipo che l'Azienda sottoscrive;
- Verificare il livello di raggiungimento degli obiettivi e le prestazioni di sistema;
- Verificare la corretta applicazione delle procedure ed istruzioni;
- Fornire dati per misurare le prestazioni dell'organizzazione in materia ambientale e di salute e sicurezza sul lavoro.

Dal un punto di vista della qualità per ciascun prodotto:

- sono disponibili specifiche concordate con il cliente,
- è disponibile la metodologia analitica per i parametri sottoposti a controllo analitico
- per ogni materia prima ricevuta e per ogni lotto di produzione è prevista la stampa del relativo bollettino d'analisi.

I risultati dei collaudi condotti da QC sono opportunamente riportati su appositi moduli e, successivamente inseriti nel sistema informatico al quale possono accedere, per consultazione, le Funzioni aziendali interessate.

### 9.1.1 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI

Il Sistema di Gestione Integrato prevede l'adozione e l'implementazione di una procedura per la verifica continuativa del perseguimento degli obiettivi definiti dalla politica; essa prevede inoltre il meccanismo per investigare e per prendere le azioni correttive in caso di non conformità.

Questa procedura descrive le modalità con cui l'organizzazione verifica lo stato dell'applicazione del sistema di gestione integrato.

I dati necessari alla verifica del raggiungimento degli obiettivi vengono raccolti dalle funzioni coinvolte negli specifici processi in modo manuale e/o col supporto di un sistema informatico dove disponibile.

I risultati sono analizzati e verificati in fase di Riesame della Direzione.

#### Miglioramento continuo del SGQAS

Le prestazioni complessive del sistema di gestione integrato sono sistematicamente verificate e comunicate all'azienda attraverso l'aggiornamento del file MIGLIORAMENTO CONTINUO allegato al DVR.

Il riesame della Direzione costituisce il momento di verifica da parte della direzione delle prestazioni complessive del Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza.

Qualsiasi Non Conformità relativa a materie prime, semi-lavorati e prodotti finiti viene gestita in accordo alla procedura "Gestione delle NC MP, SL, PF e reclami cliente".

### 9.1.2 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

**Uno degli elementi in entrata al riesame del Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza è rappresentato dalla definizione delle modalità di misurazione della soddisfazione del cliente.**

**Gli strumenti adottati per monitorare la soddisfazione del cliente sono:**

- **Feed back provenienti dai clienti stessi tramite questionari (cadenza triennale);**
- **Analisi della fidelizzazione del cliente tramite valutazione del fatturato e degli ordini;**
- **Strumenti fissi di misurazione della soddisfazione del cliente sono le analisi che vengono puntualmente effettuate sui C.O.S.I., nonché segnalazioni pervenute dalla forza vendite durante il suo quotidiano contatto con i suoi clienti. Sono stati inoltre definiti e monitorati degli indicatori del servizio fornito al cliente.**

**In base ai risultati di tale analisi, possono essere prese decisioni che sostanzialmente migliorino i punti più carenti in assoluto e/o che presentano valori significativamente inferiori a quelli della concorrenza.**

**Gli stessi risultati verranno poi analizzati ed elaborati in sede di Riesame della Direzione e documentato sull'apposito verbale di riesame della Direzione.**

### 9.1.3 ANALISI DEI DATI

Tutte le attività di analisi vengono svolte, generalmente, nell'ambito di incontri periodici e durante il Riesame della Direzione, a fronte di tutti i possibili dati disponibili sull'andamento aziendale per poter prendere decisioni mirate per l'eliminazione di situazioni carenti e per l'individuazione delle aree di miglioramento più opportune e significative.

I dati utilizzati riguardano essenzialmente informazioni su:

- Obiettivi per la qualità, sicurezza e ambiente;
- Risultati delle verifiche ispettive;
- Stato delle azioni correttive;
- Prestazione dei processi;
- Prestazioni dei fornitori.

## 9.2 AUDIT INTERNI

GREEN OLEO S.p.A. pianifica una serie di verifiche interne rivolte ai processi che costituiscono il Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza.

La programmazione e pianificazione delle verifiche ispettive interne, realizzate tenendo conto dello stato e dell'importanza delle attività coinvolte, sono di responsabilità di SHE&QA Manager.

L'attività di audit viene svolta, in forma sistematica ed indipendente, da personale qualificato (anche esterno), sulla base delle modalità operative documentate.

L'attività di audit ha l'obiettivo di:

- consuntivare dati oggettivi per determinare se le attività svolte per la qualità sono in accordo con la Politica, con il Sistema di Gestione aziendale e con gli obiettivi prestabiliti;
- informare e coinvolgere i Responsabili degli enti interessati sui risultati;
- attivare le eventuali azioni correttive e le azioni di miglioramento del Sistema di Gestione Integrato;
- verificare l'idoneità e la puntualità dell'esecuzione delle azioni correttive e la loro efficacia;
- verificare l'adeguatezza delle procedure aziendali.
- Verificare la conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2015, EFCA GMP 2017-1, UNI EN ISO 14001:2015, UNI ISO 45001:2018;
- Verificare la conformità al rispetto della legislazione e del quadro autorizzatorio e ad eventuali ulteriori requisiti sottoscritti dall'organizzazione.

GREEN OLEO S.p.A. ha predisposto e mantiene attiva una procedura documentata per la gestione degli Audit Interni "Audit, verifiche ispettive interne".

La conformità legislativa è verificata annualmente in concomitanza con le attività di audit di sistema.

I risultati degli audit interni, cui si aggiungono quelli degli enti di certificazione e dei clienti, sono oggetto di Riesame della Direzione.

Le azioni correttive e di miglioramento, conseguenti alle non conformità segnalate nei rapporti di audit, vengono pianificate ed attuate dalla funzione competente. Ogni azione correttiva o di miglioramento deve essere di livello appropriato all'importanza del problema e commisurata ai rischi relativi.

### 9.3 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE

#### 9.3.1 GENERALITA'

La direzione, con il supporto del Responsabile del Servizio Assicurazione Qualità, Ambiente e Sicurezza e con la partecipazione delle varie funzioni, effettua l'attività di riesame del sistema di gestione integrato per la qualità, l'ambiente e la sicurezza con cadenza almeno annuale, al fine di verificare la rispondenza del SGQAS ai principi e agli obiettivi espressi nella Politica Integrata e la sua adeguatezza/efficacia nel soddisfare i requisiti delle norme UNI ISO 45001:2018, UNI EN ISO 9001:2015, EFCA GMP 2017-1 e UNI EN ISO 14001:2015.

Tutte le considerazioni e le risultanze sono registrate nel Verbale di Riesame della Direzione, sottoscritto dalla Direzione generale (BOD) e dai partecipanti alla riunione.

All'interno della procedura "Riesame della Direzione" sono state definite le modalità di conduzione e conservazione del riesame della direzione.

#### 9.3.2 ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME

Per il riesame del Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza vengono discussi una serie di parametri quali:

- Andamento qualitativo delle materie prime processate e dei prodotti finiti;
- Numero totale e tipo di reclami e non conformità interne;
- Risultanze di tutti gli audit condotti;
- Azioni in corso conseguenti da precedenti riesami
- Modifiche e potenziali effetti sul sistema di gestione integrato
- Raccomandazioni per il miglioramento
- Cambiamenti nei fattori esterni ed interni rilevanti per il sistema (analisi del cotesto)
- L'efficacia delle azioni intraprese per affrontare rischi ed opportunità (risk analysis)
- Stato delle azioni correttive
- Valutazioni sul rispetto delle prescrizioni legali e altre prescrizioni sottoscritte
- Aggiornamento del Registro delle Disposizioni Legislative Ambientali e di Sicurezza e discussione in merito all'evoluzione della normativa ambientale e di sicurezza;
- Aggiornamento Registro Aspetti Ambientali ordinarie e anomale/di emergenza;
- Aggiornamento del Piano di Sorveglianza e Misurazioni;
- Revisione della Politica Integrata QAS;
- Le comunicazioni provenienti dalle parti interessate esterne (clienti, enti ed autorità);
- Avanzamento ed efficacia delle azioni correttive stabilite ed effettuate;
- Raggiungimento ed efficacia degli obiettivi;
- Analisi di eventuali requisiti di clienti ed impatto sui processi esistenti;
- Lo stato di avanzamento delle azioni di miglioramento definite a seguito dei processi di valutazione del SGQAS;
- I risultati e/o raccomandazioni ricavate dai monitoraggi e dalle misurazioni effettuati;
- Consuntivo del Piano di Formazione ed eventuale misurazione della relativa efficacia;
- Verifica della efficacia delle eventuali azioni intraprese verso i fornitori;
- Consuntivo del programma di manutenzione attuato;
- Prestazioni in materia di salute e sicurezza degli appaltatori e dei fornitori di servizi;

- Verifica adeguatezza delle infrastrutture e dell'ambiente di lavoro;
- Verifica del rispetto dell'attuazione e dei tempi di quanto indicato nel verbale del precedente riesame;
- Il verbale della riunione periodica (ex Art. 35 D.Lgs. 81/08);
- La Politica aziendale relativa alla qualità, l'ambiente e la sicurezza;
- Documento di Valutazione dei Rischi (DVR);
- Eventuali Infortuni;
- Le registrazioni sulle analisi di infortuni, incidenti, mancati incidenti e le statistiche degli accadimenti pericolosi, evidenziati con la partecipazione e collaborazione dei lavoratori;
- Report sulle emergenze (effettive o simulate);
- Gli eventuali cambiamenti nell'organizzazione che potrebbero influire sull'adeguatezza del sistema.

### 9.3.3 ELEMENTI IN USCITA DEL RIESAME

Gli elementi in uscita dal riesame della Direzione sono costituiti da un'analisi dei punti di forza e delle aree da migliorare e da una valutazione degli elementi in ingresso e assicurano che gli obiettivi per la qualità, ambiente e sicurezza siano integrati con gli obiettivi e i requisiti generali dell'organizzazione.

Sulla base di tale riesame completo vengono quindi individuati i seguenti elementi in uscita:

- Il miglioramento dell'efficacia del SGQAS e dei suoi processi
- Il miglioramento dei servizi in relazione alle aspettative dei clienti
- Conferma o eventuale aggiornamento della Politica aziendale integrata
- Eventuali revisioni al Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza;
- Eventuali decisioni alle risorse aziendali e ripianificazione della formazione;
- Eventuali miglioramenti sui prodotti o sui processi, soprattutto alla luce delle eventuali richieste pervenute dal cliente ed ai requisiti normativi e legislativi ambientali e di sicurezza cogenti;
- Ridefinizione dei misuratori da adottare quali elementi in entrata per il controllo dell'efficacia del Sistema
- Piani per la prevenzione e la riduzione delle non conformità riscontrate.

Dal riesame scaturisce inoltre un piano di miglioramento per l'anno successivo e la valutazione dell'adeguatezza o meno delle risorse necessarie per il corretto funzionamento del sistema di gestione integrato e quindi delle attività aziendali.

La Direzione in accordo con la norma UNI ISO 45001:2018 condivide con RLS, il quale si fa carico di comunicarlo ai lavoratori, gli output del riesame relativi alla sicurezza (andamento infortuni, near miss, novità normative ed eventuali nuove valutazioni effettuate).

## 10. MIGLIORAMENTO E GESTIONE NON CONFORMITA'

### 10.1 GENERALITA'

GREEN OLEO S.p.A. ha predisposto e mantiene attiva una procedura documentata per la gestione delle Non Conformità, la procedura "Gestione delle NC MP, SL, PF e reclami cliente".

### 10.2 NON CONFORMITA'

All'interno della procedura suddetta sono definite le responsabilità e le modalità di trattamento delle Non Conformità.

La procedura definisce per le non conformità rilevate le modalità e/o i criteri di:

- identificazione;
- documentazione;
- valutazione;
- trattamento;
- notifica alle funzioni / clienti / fornitori interessati.

Inoltre, tale procedura prevede che vengano effettuate azioni al fine di individuare e rimuovere le cause che hanno generato le non conformità.

La gestione e l'analisi degli incidenti, infortuni e mancati incidenti relativi alla sicurezza è stata trattata tramite la procedura "Infortuni, mancati incidenti, non conformità ambientali".

#### 10.2.1 AZIONI CORRETTIVE

Le azioni correttive vengono attivate per eliminare cause di non conformità, per attuare il miglioramento continuo e scaturiscono da uno qualunque di questi input:

- Non conformità relative ad Audit (sia interni che esterni);
- Non conformità rilevate in fase di erogazione del servizio;
- Analisi dei dati di non conformità;
- Reclamo o segnalazione di clienti;
- Altre situazioni indesiderabili.

L'analisi di possibili AC è tra i compiti di SHE&QA Manager. È comunque importante che chiunque individui una carenza o abbia dei suggerimenti da fornire per migliorare un processo o una procedura, faccia la segnalazione a SHE&QA Manager.

SHE&QA Manager coordina la fase di individuazione e realizzazione dell'Azione Correttiva fino alla verifica dell'attuazione e alla valutazione dell'efficacia.



### 10.2.2 GESTIONE DELLE EMERGENZE

Il Piano di Emergenza Interno, descritto nella apposita procedura ha lo scopo di:

- fornire al personale una corretta informazione sui possibili fenomeni incidentali;
- definire le azioni da intraprendere fin dal primo insorgere di ciascun evento incidentale al fine di contenerne gli effetti e limitarne le conseguenze;
- pianificare le azioni mirate alla protezione delle persone, delle cose e dell'ambiente;
- dettare disposizioni per la corretta informazione alle Autorità pubbliche ed ai servizi di soccorso esterni;
- assegnare le responsabilità, i compiti ed i poteri decisionali necessari

Le esercitazioni periodiche sono organizzate da RSPP con cadenza annuale.

In linea generale si prevede la simulazione di casi di incidente previsti nel piano di emergenza, previa verifica delle azioni e dei comportamenti attesi, con il coinvolgimento di tutto il personale presente.

I fatti significativi di ogni simulazione sono annotati in apposito verbale, allo scopo di verificare l'esigenza di eventuali interventi migliorativi.

La gestione di situazioni inerenti il primo soccorso sono specificate nella procedura "Gestione del primo soccorso e sorveglianza sanitaria".

### 10.3 MIGLIORAMENTO CONTINUO

L'attuazione del miglioramento è ottenuta attraverso la definizione di obiettivi, la pianificazione di azioni atte al loro raggiungimento ed il controllo dei livelli di raggiungimento monitorati, oltre che dalle attività quotidiane di rilevazione dei dati, anche attraverso l'aggiornamento periodico del file MIGLIORAMENTO CONTINUO e si riassume nell'attività di Riesame della Direzione.

Per attuare il miglioramento continuo l'organizzazione utilizza anche lo strumento delle azioni correttive per cui ha predisposto e mantiene attiva una procedura documentata "Azioni preventive e correttive".