



33078 SAN VITO AL TAGLIAMENTO (PN) - Via Forgharia, 11 – Zona Industriale Ponte Rosso  
tel. 0434/844111 fax 0434/844150 e.mail: [consorzioponterosso@legalmail.it](mailto:consorzioponterosso@legalmail.it) - [www.zipr.it](http://www.zipr.it)  
C.F. 80004010932 – P.IVA 00408450930

---

# Manuale Integrato

## Qualità e Ambiente

In accordo alla norma UNI EN ISO 9001 : 2008  
E UNI EN ISO 14001:2004

*“Proteggiamo la terra,  
con la stessa attenzione che una madre  
ha nel proteggere il proprio figlio.  
Le scelte tecnologiche devono essere fatte  
nel rispetto della natura,  
assicurando qualità di vita  
alle future generazioni”*



Revisione: dicembre 2008

- COPIA CONTROLLATA N. 1 Archivio Cartaceo Consorzio Ponte Rosso**
- COPIA CONTROLLATA N. 2 CERMET**
- COPIA NON CONTROLLATA COPIA DI LAVORO**

**Articolo I. SEZ. 1 - INDICE E REGISTRO DELLE REVISIONI**

Sezioni	9001:2008 § norma e sez. MQA	14001:04 § Norma	Titolo della sezione o sottosezione	Pag.	Data e N. Emissione/ Revisione
			Indice - Stato revisioni Approvazione ed Emissione Manuale		
<b>PRESENTAZIONE</b> <b>SEZ. 2</b>	0.0	/	<a href="#">Presentazione dell'Organizzazione</a>	4	
	0.1	/	Corrispondenza tra punti norma e paragrafi	5	
	0.2	/	Approccio per Processi	5	
	0.3	/	Relazione con la norma 9004	5	
	0.4	/	Compatibilità con altri sistemi di gestione	5	
<b>INTRODUZIONE</b> <b>SEZ. 3</b>	1	1	<a href="#">Scopo e campo di applicazione</a>	6	
	1.1	1	Generalità	6	
	1.2	1	<a href="#">Applicazione</a>	6	
	2	2	Riferimenti normativi e legali	7	
	3	3	Termini e definizioni	7	
	3.1	/	Significato delle abbreviazioni usate nel Manuale	7	
<b>SQA SEZ. 4</b>	4	4	<a href="#">Il SOA e la sua collocazione</a>	9	
	4.1	4.1	Requisiti generali	9	
	4.2	4.4.4-4.4.5- 4.5.4	Documentazione del Sistema di Gestione	11	
<b>PROCESSI DI INDIRIZZO</b> <b>SEZ. 5</b>	5		<a href="#">Responsabilità della direzione</a>	18	
	5.1	4.2-4.4.1	Impegno della Direzione	18	
	5.2	4.3.1- 4.3.2- 4.6	Attenzione focalizzata al Cliente	18	
	5.3	4.2	Politica Integrata Qualità ed Ambiente	19	
	5.4	4.3-4.3.3	Pianificazione	19	
	5.5	4.4.1-4.4.3	Responsabilità, autorità e comunicazione	20	
	5.6	4.6	Riesame da parte della Direzione	22	31.12.08 Rev.4
<b>PROCESSI DI GESTIONE DELLE RISORSE</b> <b>SEZ. 6</b>	6		<a href="#">Gestione delle risorse</a>	24	
	6.1	4.4.1	Messa a disposizione delle Risorse	24	
	6.2	4.4.2	Risorse umane	24	
	6.3	4.4.1	Infrastrutture	26	
	6.4	/	<a href="#">Ambiente di lavoro</a>	27	
<b>PROCESSI ORGANIZZATIVI</b> <b>SEZ. 7</b>	7	4.4	<a href="#">Processi aziendali</a>	28	
	7.1	4.4.6	Pianificazione della realizzazione del prodotto	29	
	7.2	4.4.6-4.3.1- 4.3.2-4.4.3	<a href="#">Processi relativi al Cliente</a>	30	
	7.3	4.4.6	<a href="#">Progettazione e Sviluppo</a>	32	
	7.4	4.4.6	<a href="#">Approvvigionamento</a>	36	
	7.5	4.4.6	<a href="#">Produzione ed erogazione dei servizi</a>	39	
	7.6	4.5.1	<a href="#">Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e di misurazione</a>	45	
<b>PROCESSI DI VERIFICA E MIGLIORAMENTO</b> <b>SEZ. 8</b>	8	4.5	<a href="#">Misurazione analisi e miglioramento</a>	49	
	8.1	4.5.1	Generalità	49	
	8.2	4.5.1-4.5.2- 4.5.5	<a href="#">Monitoraggi e Misurazioni</a>	49	
	8.3	4.5.3-4.4.7	<a href="#">Tenuta sotto controllo dei Servizi Non Conformi</a>	53	
	8.4	4.5.1	<a href="#">Analisi dei dati</a>	56	
	8.5	4.2-4.3.3- 4.5.3- 4.6	<a href="#">Miglioramento</a>	57	

**EMISSIONE DEL MANUALE**

Il Direttore Generale, quale Rappresentante della Direzione delegato dal CDA, approva il presente Manuale che descrive il SQA in conformità ai requisiti della norma ISO 9001/2000 e della norma ISO 14001/2004. Il D assicura che il contenuto del presente Manuale Qualità sia divulgato, compreso, attuato a tutti i livelli dell'Azienda.

San Vito al Tagliamento 31.12.08

**Approvato da**

Direttore Generale (D)

(Paolo Gini)

## **ALLEGATI**

- A.4-1 Matrice Responsabilità
- A.5-1 Politica Integrata Qualità e Ambiente
- A.5-2 Organigramma
- A.5-3 Flusso Riesame della Direzione
- A.6-1 Acronimi – Funzioni aziendali
- A.7-1 Flusso Attività
- A.8-1 Flussi Gestione N.C/A.C.-A.P. - Reclami

## **MODULI**

- M.401 Elenco e Stato della Documentazione e distribuzione controllata
- M.402 Attestazione di ricevimento
- M.403 Gestione documenti, leggi e norme di origine esterna
- M.501 Finalità ed Obiettivi Generali dell'Azienda
- M.502 Piano di Miglioramento
- M.503 Verbale Riesame della Direzione
- M.702 Lista dispositivi di monitoraggio e misurazione
- M.703 Registrazione Tarature
- M.801 Programma delle Verifiche Ispettive Interne
- M.802 Piano e Lista di Riscontro
- M.803 Rapporto di Verifica Ispettiva
- M.806 Rapporto Non Conformità - Azioni Correttive e Preventive
- M.807 Gestione Azioni Correttive e Preventive
- M.808 Registro Reclami - N.C.- Azioni Correttive - Preventive
- M.809 Gestione degli indicatori
- M.810 Segnalazioni Ambientali

## **PROCEDURE**

- PR.10 Comunicazione interna ed esterna
- PR.11 Pianificazione e Budget
- PR.12 Gestione Risorse Umane
- PR.20 Analisi requisiti e Riesame Contratto
- PR.21 Analisi requisiti Servizi
- PR.30 Progettazione delle Infrastrutture
- PR.31 Gestione attività di cantiere
- PR.32 Gestione rilevazione terreni
- PR.40 Gestione approvvigionamento (selezione, monitoraggio fornitori e acquisti)
- PR.50 Valutazione degli aspetti ambientali
- PR.51 Gestione e controllo Attività e servizi
- PR.52 Gestione Attività Manutentive
- PR.53 Gestione Depuratore
- PR.54 Gestione Rete Fognaria
- PR.55 Gestione Emergenze
- PR.56 Controllo e Misurazioni di altri aspetti ambientali

## **DOCUMENTI COLLEGATI**

Rapporto Ambientale

**Regolamento Gestione Rete Fognaria**

**Regolamento di Gestione delle infrastrutture**

**Documento di Valutazione dei Rischi (T.U. 81/08)**

## SEZIONE 2 - PRESENTAZIONE

### 0.0 PRESENTAZIONE DEL CONSORZIO PONTE ROSSO

La Zona Industriale Ponte Rosso rappresenta un significativo punto nodale realizzato dall'omonimo Consorzio quale obiettivo progettuale di un disegno politico ed amministrativo di grande respiro dalla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia.

La zona Industriale Ponte Rosso che si estende su una superficie di circa 316 Ha, è collocata nella bassa pianura friulana ed ha una dislocazione strategica in ordine ai collegamenti viari, ferroviari nonché portuali ed aeroportuali.

**Nell'area attualmente (fine dicembre 2008) sono insediate 134 aziende per un totale di 3530 addetti circa.**

La Zona Industriale è gestita dal "Consorzio" Z.I.P.R. che ha realizzato e gestisce tutt'ora una **rete fognaria** dotata di un **depuratore** a cui sono collegate tutte le aziende insediate.

E' stato realizzato il **raccordo ferroviario** di Ponte Rosso che contribuisce in modo decisivo a potenziare lo scambio merci con altre aree economiche, specie quelle di confine.

Ampio spazio è riservato a servizi, impianti, verde ed infrastrutture con lo scopo di rendere ottimale l'inserimento delle singole aziende.

I servizi di cui al paragrafo 1.2.1 sono erogati alle aziende insediate ed ad eventuali nuovi insediamenti.

L'area in cui opera il Consorzio dispone, inoltre, di strutture di servizio autonome gestite da terzi tra cui assumono particolare rilevanza:

- METANODOTTO
- CENTRO DI INNOVAZIONE RICERCA E FORMAZIONE PER LA MECCANICA - KEYMEC
- FORMAZIONE
- ASILO NIDO
- RACCORDO FERROVIARIO
- CENTRO DIREZIONALE
- MENSA
- PULIZIA PIAZZALI E AREE PRIVATE
- BANCA E SERVIZI (studi professionali di consulenza; consulenti finanziari, fiscali, del lavoro, legali)

Il piano della zona industriale (P.I.P.) esprime con i suoi contenuti le scelte vocazionali di polo industriale per piccole e medie imprese manifatturiere ad alta tecnologia e/o servizi avanzati.

Il cuore del nostro progetto per lo sviluppo della Zona Industriale Ponte Rosso, è il perseguimento del benessere della popolazione residente nel territorio del Mandamento di San Vito al Tagliamento, favorendo, nel rispetto e valorizzazione dell'ambiente, una crescita occupazionale orientata ad elevare lo standard professionale e culturale nell'area Industriale di competenza.

#### CAPITALE E QUOTE DI PARTECIPAZIONE:

Il fondo di dotazione del Consorzio è stato costituito dall'apporto dei singoli soggetti consorziati:

Comune Arzene  
Comune Casarsa della Delizia  
Comune Chions  
Comune Cordovado  
Comune Morsano  
Comune Pravidomini  
Comune San Martino al Tagl.to

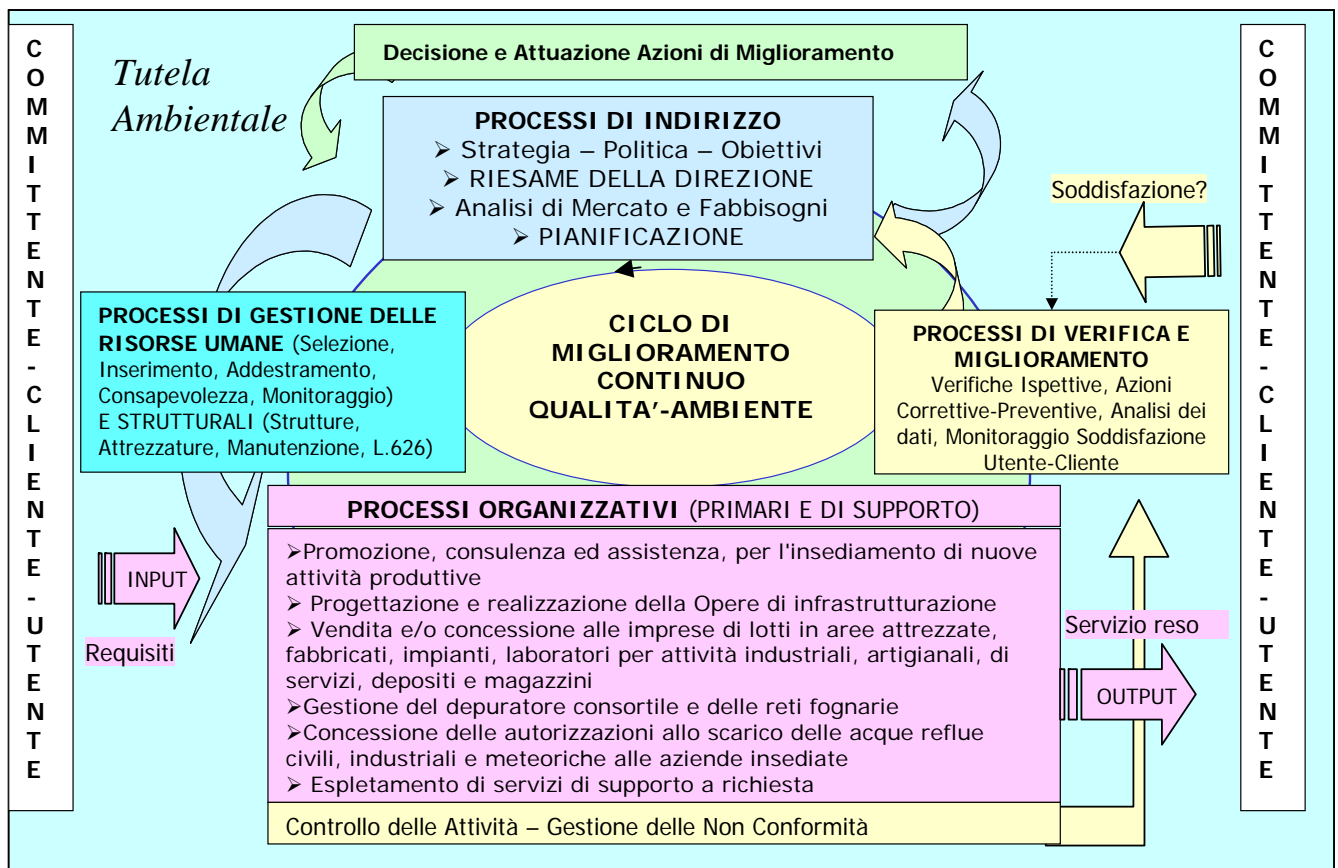
Comune San Vito al Tagl.to  
Comune Sesto al Reghena  
Comune Valvasone  
Camera di Commercio di PN  
Provincia di Pordenone  
Cassa di Risparmio del FVG SPA  
N. 40 Ditte private

## 0.1 CORRISPONDENZA TRA PUNTI NORMA E PARAGRAFI

L'indice evidenzia il collegamento fra i paragrafi della Norma ISO 9001:2008, i paragrafi della Norma ISO 14001:2004 e quelli del presente Manuale Qualità.

## 0.2 APPROCCIO PER PROCESSI

Il Sistema di Gestione Integrato Qualità e Ambiente è articolato in processi così definiti:



Tali processi sono condotti nel rispetto delle Politiche Ambientali stabilite dal Consorzio.

## SEZIONE 3 – INTRODUZIONE AL MANUALE

### 1.0 SCOPO DEL MANUALE

#### 1.1 GENERALITA'

Il presente Manuale viene redatto con le seguenti finalità:

- Rappresentare e documentare il SQA ottenendo in tal modo un vantaggio riconosciuto dal mercato.
- Sviluppare un sistema organizzativo e gestionale che permetta il controllo e la razionalizzazione dei processi aziendali, del loro flusso, nonché la definizione delle diverse interfacce coinvolte nei processi stessi sia all'interno che all'esterno del Consorzio stesso nel rispetto dell'ambiente circostante.
- Fornire uno strumento operativo per raggiungere un più alto livello di qualità in ogni fase dell'erogazione delle attività allo scopo di essere in sintonia con le esigenze dei propri Clienti ed Utenti, garantendone così la soddisfazione.
- Fornire uno strumento operativo per raggiungere una maggiore tutela ambientale in ogni fase di erogazione delle attività.
- Fornire uno strumento operativo per sensibilizzare i propri insediati alle problematiche derivanti dalle loro attività rispetto al territorio circostante.
- Coinvolgere tutti gli Operatori del Consorzio Ponte Rosso nell'attuazione del SQA, promuovendo l'estensione dello stesso ad eventuali Collaboratori esterni.

Dove pertinente, sono richiamati, da parte del personale del Consorzio Ponte Rosso, ulteriori documenti e dati di dettaglio rilevanti per determinati aspetti della gestione.

#### 1.2 APPLICAZIONE

Il sistema di gestione in questo Manuale si **applica** ai seguenti **Servizi**:

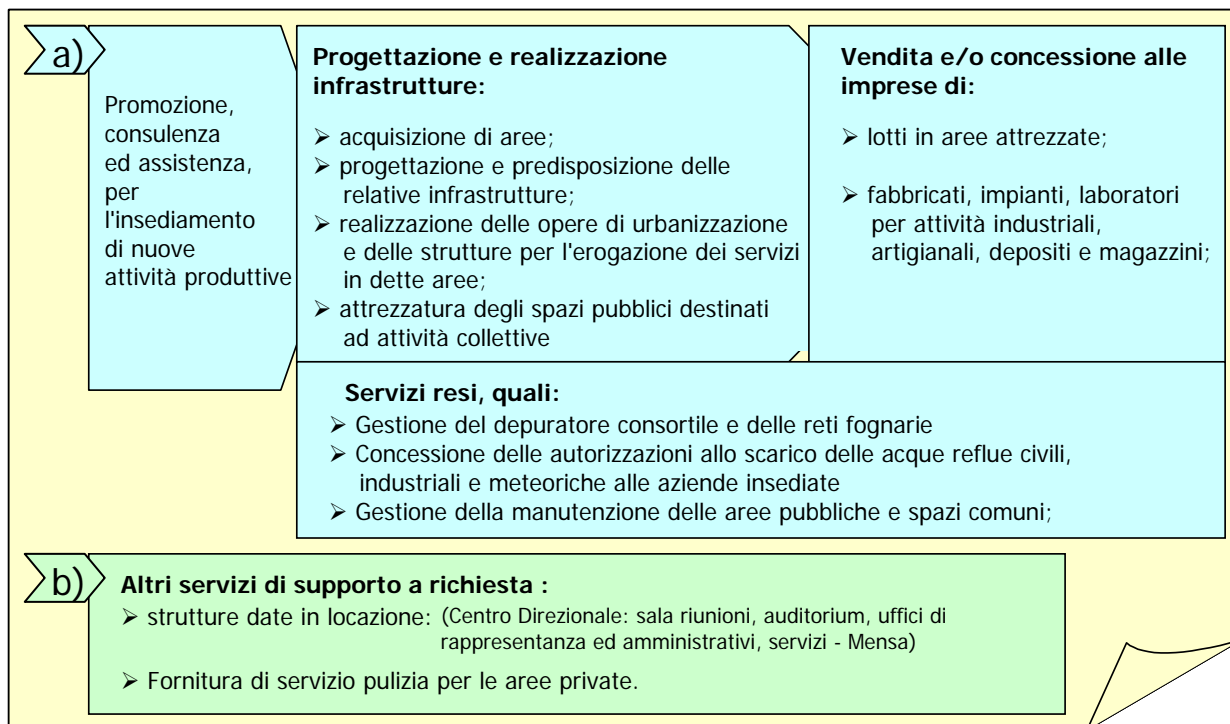
- ✓ Progettazione e realizzazione delle infrastrutture delle aree di competenza del Consorzio Ponterosso;
- ✓ Vendita di lotti in area attrezzata per attività industriali, artigianali, di servizi e manutenzione delle aree pubbliche e degli spazi comuni;
- ✓ Gestione del depuratore consortile e delle reti fognarie.

per le seguenti **Tipologie-Caratteristiche**:

- ✓ Promozione, consulenza ed assistenza per l'insediamento di nuove attività produttive
- ✓ Concessione delle autorizzazioni allo scarico delle acque reflue civili, industriali e meteoriche alle aziende insediate
- ✓ Servizi di supporto a richiesta (locazione di aule e auditorium, servizio di pulizia dei piazzali delle aziende insediate)

I **Servizi autonomi**, su gestione di parte terza, non rientrano nel campo di applicazione del presente manuale.

*Processi/attività che determinano il campo di applicazione:*



## 2.0 RIFERIMENTI NORMATIVI E LEGALI

Il presente Manuale è stato redatto in accordo con le prescrizioni contenute nella norma UNI EN ISO 9001:2008 ("Sistemi di gestione per la Qualità – Requisiti") tenendo in evidenza, per quanto applicabili, gli orientamenti e le linee guida delle norme UNI EN ISO 9000:2000 ("Sistemi di Gestione per la Qualità - Fondamenti e terminologia"), UNI EN ISO 19011 (in relazione all'attività di Verifica Ispettiva) e UNI EN ISO 9004:2000 ("Sistemi di gestione per la qualità – Linee guida per il miglioramento delle prestazioni").

Il presente Manuale è stato inoltre, redatto in accordo con le prescrizioni contenute nella norma UNI EN ISO 14001:2004 ("Sistemi di gestione ambientale – Requisiti e guida per l'uso"), tenendo in evidenza la terminologia riportata nella norma UNI ISO 14050 ("Gestione ambientale – Vocabolario").

Il SQA del Consorzio Ponte Rosso fa riferimento a Leggi e regolamenti comunitari, nazionali e regionali la cui documentazione è gestita, archiviata ed aggiornata secondo le modalità stabilite nella Sezione 4 (Cap. 4.2, § 4.2.3.4). Principalmente sono relative:

- Alla tutela delle persone che usufruiscono dei servizi del Consorzio e del personale che vi opera (Legge sulla privacy e sicurezza dei dati - L. 196/03).
- Alla tutela e salute dei lavoratori (T.U. 81/08).
- Alle disposizioni del settore di competenza (es. Regole a garanzia di continuità al servizio, Controllo delle Autorità, Regole di prestazioni Commerciali).
- Alla tutela ambientale (es. Legg
- i e regolamenti nazionali, regionali, **Autorizzazioni Allo scarico Provinciale e Comunale, Regolamento Fognatura del Consorzio** per la tutela delle acque, dell'aria, del suolo, etc.)

## 3.0 TERMINI E DEFINIZIONI

Per i termini relativi alla qualità si fa riferimento al vocabolario contenuto nella UNI EN ISO 9000:2000, Sistemi di gestione per la qualità: fondamenti e terminologia.

Per i termini relativi all'ambiente si fa riferimento al vocabolario contenuto nella UNI ISO 14050, Gestione ambientale – Vocabolario.

Con il termine "Direzione" si intende il vertice Consortile composto dal Consiglio di Amministrazione (CdA), rappresentato dal Presidente (P), Direttore (D).

Di seguito sono precisate alcune definizioni che sono state introdotte dal CPR nel "Rapporto Ambientale":

- **Aspetto ambientale diretto** cioè quando è sotto il completo controllo del Consorzio.
- **Aspetto ambientale indiretto di 1° livello** quando il Consorzio ha un buon controllo attraverso la definizione di regole ed attuando un programma di sorveglianza o monitoraggio.
- **Aspetto ambientale indiretto di 2° livello** quando il Consorzio può avere un controllo solo attraverso la responsabilizzazione ed il coinvolgimento dei soggetti interessati.

### 3.1 SIGNIFICATO DELLE ABBREVIAZIONI USATE NEL MANUALE:

CONSORZIO PONTE ROSSO	CPR
Manuale Integrato Qualità e Ambiente	MQA
Sistema di Gestione Integrata Qualità e Ambiente	SOA
Consiglio di Amministrazione	CdA
Presidente	P
Direttore Generale	D
Assistente Amministrativo e al Sistema Qualità e Ambiente	AA
Resp. Servizio Protezione e Prevenzione	RSPP
Responsabile Tecnico Commerciale	RTC
Responsabile Amministrativo	RAM
Responsabili di Funzione	RF
Tecnico Gestione Infrastrutturazioni	TGI
Tecnico Gestione Terreni	TGT
Tecnico Ambientale	TA
Consulente Tecnico Ambientale	CTA
Segreteria	SEG
Operatore	OP
Fornitore	FRN
Azione correttiva	AC
Azione preventiva	AP
Verifica Ispettiva	VI
Procedura	PR
Istruzione	IS
Modulo (Modello)	M
Paragrafo	§
Protocollo	Prot.
Stato Avanzamento Lavori	SAL

Eventuali altre Funzioni vedi allegato A.5-2 Organigramma

## SEZIONE 4 – SQA

### 4.0 IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITÀ ED AMBIENTE E LA SUA COLLOCAZIONE

#### 4.1 REQUISITI GENERALI

##### *Identificazione dei processi aziendali*

Il D, con la collaborazione dei vari responsabili di funzione, ha identificato i diversi processi organizzativi aziendali suddividendoli nei seguenti macro-processi (vedi Sez.7 § 7.0):

- *PROCESSI DI INDIRIZZO*
- *PROCESSI DI GESTIONE DELLE RISORSE*
- *PROCESSI ORGANIZZATIVI (PRIMARI E DI SUPPORTO)*
- *PROCESSI DI VERIFICA E MIGLIORAMENTO*

##### *Aspetti Ambientali e Rapporto Ambientale*

Il Consorzio Ponte Rosso ha svolto, come primo passo nell'implementazione del proprio SQA, un'analisi relativa ai servizi erogati definendola "*Rapporto Ambientale*".

Nell'ambito di tale "*Rapporto*" sono stati individuati:

- L'inquadramento generale del sito, i principali dati ambientali valutati e la legislazione applicabile,
- Gli aspetti ambientali, caratterizzanti le attività svolte, ed i relativi impatti di cui è stata effettuata la valutazione.

Dall'elaborazione dei dati raccolti nel corso della stesura del "*Rapporto Ambientale*" sono stati individuati gli Aspetti Ambientali significativi e non significativi.

Per ogni Aspetto Ambientale ritenuto, allo stesso tempo, significativo e complesso, nella relativa gestione, sono state definite delle specifiche Procedure.

Il CPR nella definizione delle proprie Procedure ed in particolare nell'individuazione delle relative criticità, ha considerato le proprie attività prendendo in considerazione le situazioni di:

- Normale esercizio;
- Potenziali situazioni di emergenza.

##### *Preparazione alle emergenze e risposta*

Le potenziali emergenze di natura ambientale, connesse alle attività svolte dal CPR, sono state individuate in sede di Analisi Ambientale e successivamente sono state definite le modalità specifiche di individuazione, gestione, risoluzione e registrazione delle emergenze all'interno della Procedura "*Gestione delle emergenze*" (PR55). Le modalità adottate per la formazione inerente alle emergenze e l'esecuzione sono descritte nel § 6.2 del presente Manuale.

## SEZIONE 5 – PROCESSI DI INDIRIZZO

### 5.0 RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE

#### 5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La Direzione nel perseguire l'obiettivo della certificazione in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008 ed in conformità alla norma UNI EN ISO 14001:2004 si è impegnata a:

- comunicare a tutto il personale e/o collaboratori l'importanza di ottemperare ai requisiti (esigenze presenti e future) del cliente/utente, alle norme cogenti (legali e regolamentari), ai dettami del presente Manuale (§ 5.5);
- stabilire la Politica Integrata Qualità ed Ambiente e gli obiettivi (§ 5.3 e 5.4; Sez. 5);
- effettuare riesami (§ 5.6) per prendere decisioni basandosi su dati di fatto quale approccio sistemico alla gestione e perseguimento del miglioramento continuo;
- assicurare la disponibilità delle necessarie risorse (§ 5.5.2, 6.1) al fine di attuare e controllare il SQA.

#### MISSION

Il Consorzio Industriale Ponte Rosso, nel quadro della politica di adeguamento della propria organizzazione ai più moderni criteri di gestione, ha deciso di perseguire un programma di revisione sia strutturale che operativo secondo le linee guida dei Sistemi di Gestione della Qualità e della Tutela dell'Ambiente. Quanto sopra con il duplice scopo di:

- fornire al "Cliente", Impresa Insediata, un livello di servizi tale da agevolarlo nelle sue attività economiche imprenditoriali ed assisterlo nelle sue esigenze infrastrutturali;
- garantire, nella Zona Industriale, il rispetto dell'ambiente salvaguardando la salubrità e l'immagine paesaggistica, mantenendo, quindi, la possibilità di operare in un ambiente ancora a misura d'Uomo.

#### 5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE/CITTADINO

Il successo di Consorzio Ponte Rosso, dipende dalla comprensione e dalla soddisfazione delle esigenze e delle aspettative, presenti e future dei clienti che usufruiscono dell'area acquistata e dei servizi stessi.

Pertanto, oltre agli aspetti cogenti (contratto, leggi, regolamenti e relativa valutazione di legittimità legislativa) la Direzione nel verificare i processi aziendali (organizzativi ed Operativi) tiene in considerazione:

- la definizione dei servizi in relazione all'Analisi del Fabbisogno del Territorio;
- l'identificazione delle opportunità, dei propri punti di debolezza e dei futuri vantaggi sociali;
- le implicazioni nei riguardi della salute e della sicurezza
- l'impatto ambientale, incluso la conservazione dell'energia e risorse naturali
- i requisiti statuari, il proprio Regolamento di gestione e Regolamento Fognatura;
- la definizione di esigenze ed aspettative per il miglioramento di queste aree (anche mediante utilizzo di indicatori per effettuare adeguato monitoraggio);
- il ruolo del CPR di difesa degli interessi e dei valori etici della comunità nel perseguimento dello sviluppo dell'occupazione.

Tali aspetti sono monitorati attraverso:

- la definizione dello Standard di Qualità (garanzia del servizio)
- indicatori di riferimento

### **5.3 POLITICA INTEGRATA QUALITA' E AMBIENTE**

Quale formalizzazione del proprio impegno per il rispetto dei requisiti e per il miglioramento continuo nell'efficacia del SQA, D definisce gli obiettivi strategici che devono essere sistematicamente monitorati per attuare la missione aziendale con piena e crescente soddisfazione dei clienti - cittadini.

#### **5.4.1 OBIETTIVI E TRAGUARDI PER LA QUALITÀ E L'AMBIENTE**

Gli adempimenti previsti dal SQA perseguono il conseguimento degli obiettivi ed il rispetto dei traguardi per la Qualità e l'Ambiente nel rispetto di quanto dichiarato nella Politica Integrata Qualità ed Ambiente.

La struttura e la Gestione del SQA sono tali da assicurarne l'evoluzione nel tempo; la dinamicità del Sistema ha come obiettivi principali:

- Il continuo adeguamento del Sistema all'evolversi delle realtà esterne;
- Il miglioramento dell'efficienza, dell'efficacia e delle capacità interne del servizio.
- Per ogni attività/processo sono definiti e gestiti specifici obiettivi che vengono monitorati attraverso indicatori misurabili dai responsabili delle attività stesse.

Con la Pianificazione degli specifici servizi, si definiscono anche gli obiettivi necessari al rispetto dei requisiti garantiti con i servizi stessi (Sez. 7 – § 7.1).

Gli obiettivi per la qualità e l'ambiente sono definiti dai rispettivi RF sulla base degli indirizzi indicati da D.

Con la sistematica applicazione degli adempimenti previsti dai documenti prescrittivi del SQA aziendale, ogni risorsa umana è responsabilizzata sugli obiettivi di propria competenza.

#### **5.4.2 PIANIFICAZIONE DEL SQA**

D ha definito la struttura e l'estensione del SQA, con l'obiettivo di fornire tutti gli elementi di gestione e controllo dei vari processi aziendali. La struttura definita è sintetizzata con la matrice delle responsabilità, allegato A.4-1 alla Sez. 4.

CPR, ha identificato e definito le attività e le risorse necessarie per raggiungere gli obiettivi e soddisfare le esigenze del cliente/fruttore/cittadino. La pianificazione è in linea con gli altri requisiti del SQA ed i risultati sono documentati. La pianificazione è rappresentata dall'insieme delle modalità gestionali ed operative definite con il presente Manuale, le Procedure correlate e gli altri documenti prescrittivi del SQA; tali modalità gestionali includono le attività di controllo ed i criteri per l'accettabilità.

La pianificazione, inoltre, assicura che eventuali cambiamenti derivanti da esigenze organizzative o normative, siano condotti in modo controllato e che il SQA sia mantenuto e aggiornato durante tali cambiamenti.

#### **5.5.1 RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ**

Al fine di garantire, al personale interno o incaricato, una corretta e funzionale identificazione dei ruoli, con conseguente competenza e consapevolezza, sono state definite le responsabilità ed i rapporti reciproci di tutto il personale che dirige, esegue e verifica le attività che influenzano la qualità.

CPR, assicura l'identificazione delle competenze necessarie per la pianificazione, lo svolgimento ed il controllo delle varie attività e ne garantisce la copertura con risorse adeguate anche attraverso i processi di formazione e riqualificazione del personale. (Sez. 6 - § 6.2.2)

### **5.5.2 RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE**

Il CdA delega la responsabilità di “Rappresentante della Direzione” al Direttore (D) che ha l'autorità per:

- Assicurare che il SQA sia implementato e mantenuto in conformità ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008 e della norma UNI EN ISO 14001:2004;
- Riportare alla Direzione i risultati del SQA, includendovi le necessarie attività di miglioramento;
- Assicurare, all'interno dell'Organizzazione, la conoscenza dei requisiti richiesti dal cliente;
- Assumere la responsabilità dei rapporti con le parti esterne in merito agli aspetti relativi al SQA.

Nell'adempiere alle funzioni sopra descritte, D si avvale della collaborazione di AA, dei responsabili e referenti delle singole attività e processi del Consorzio nonché di consulenza incaricata.

### **5.5.3 COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA**

Le comunicazioni interne relative ai requisiti e agli adempimenti per la gestione del SQA sono essenzialmente costituite dai documenti del SQA (es.: Manuale, Procedure) distribuiti in forma controllata

Il CPR inoltre, ha definito le modalità con cui è gestita la comunicazione relativa alle tematiche ambientali tra soggetti interni all'azienda e tra l'azienda e soggetti esterni.

Tali comunicazioni possono essere originate da segnalazioni di problemi e/o suggerimenti per il miglioramento che giungono dal personale, da reclami o richieste di cittadini, da documenti o richieste di Pubbliche Amministrazioni, etc.

## **5.4 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE**

### **5.6.1 GENERALITÀ**

Il miglioramento continuo delle prestazioni aziendali e dell'efficacia del SQA è uno degli scopi dichiarati esplicitamente nella costituzione del Sistema stesso.

Per quanto sopra D pianifica almeno una volta all'anno un Riesame della Direzione e, quando lo ritiene opportuno, specifiche riunioni con i Responsabili di Funzione, allo scopo di analizzare il SQA valutandone l'efficacia ed adeguatezza alle strategie aziendali.

## SEZIONE 6 – PROCESSI DI GESTIONE DELLE RISORSE

### 6.0 GESTIONE DELLE RISORSE

#### 6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

D, identifica le esigenze operative necessarie allo svolgimento della missione aziendale nell'ambito dei requisiti definiti, sia finalizzata alla continua ed efficace applicazione del SQA, nonché al suo miglioramento per una crescente soddisfazione dei Clienti interni ed esterni, mettendo a disposizione le opportune risorse.

La Funzione D ha il compito e la responsabilità di verificare periodicamente l'adeguatezza delle Risorse assegnate all'organizzazione, tramite gli elementi analizzati in Riesame della Direzione, in sintonia con i Responsabili di Funzione.

#### 6.2 RISORSE UMANE

Formazione e addestramento sono indirizzate inoltre a rendere consapevoli le persone della loro influenza e contributo sui risultati, sui processi a valle, sulla soddisfazione delle esigenze del cliente/Utente e di altre parti interessate e sulla capacità del gruppo o dell'organizzazione a conseguire obiettivi di miglioramento.

L'attività di sensibilizzazione, anche sulle tematiche ambientali, è considerata uno strumento essenziale anche per coinvolgere e responsabilizzare il personale; in altri termini, per indurlo ad un atteggiamento attivamente partecipativo alla vita del CPR.

##### 6.2.1 COMPETENZA, CONSAPEVOLEZZA E ADDESTRAMENTO

###### 6.2.1.1 Pianificazione addestramento.

La necessità di addestramento riguarda tutto il personale e comprende attività suddivise in tre categorie:

- 1. sensibilizzazione:** si riferisce a politiche e contenuti generali del SQA aziendale; essa viene erogata tramite *Informazione - Formazione* interna a tutto il personale (anche per gli incaricati a supporto della struttura che svolgono compiti/attività che possono causare impatti ambientali significativi), in particolare i nuovi inserimenti;
- 2. formazione generale:** è l'apprendimento culturale (manageriale e/o operativo), che permette alla persona di acquisire le conoscenze necessarie per gestire determinate funzioni e crescere sotto il profilo professionale. Può essere svolta sia internamente che all'esterno.
- 3. addestramento sul lavoro:** è l'apprendimento delle tecniche operative specifiche, attraverso le quali si perviene alla capacità di svolgere determinate funzioni o mansioni; l'addestramento è svolto in *affiancamento* a personale che ricopre già la mansione ed in *autoformazione*.

Di seguito viene riportato un elenco indicativo (ma non limitativo) dei principali argomenti oggetto di addestramento trattati nelle sessioni di formazione interna:

- Sistema Qualità ed Ambiente - principi, documenti, piani e controlli
- Le Norme di Sicurezza e l'applicazione del T.U. 81/08
- Corsi di formazione per il personale di Pronto Intervento
- Le Norme, applicabili al CPR, per la tutela ambientale
- Le procedure di preparazione e risposta a situazioni di emergenza
- Argomenti specifici della mansione (comprese le normative, regolamenti, ...)

### 6.3 INFRASTRUTTURE

Per "Infrastrutture" si comprende l'insieme degli edifici, impianti, attrezzature, hardware, servizi di supporto quali: trasporti, sistemi di comunicazione o informativi.

Le infrastrutture di CPR, esclusi i servizi di supporto, sono compiutamente descritte nel Documento di Valutazione dei Rischi del Consorzio, gestito dal Resp. Servizio Protezione e Prevenzione (RSPP).

I servizi di supporto, quali i sistemi di comunicazione, sono considerati nei paragrafi 5.5.3, 7.2.3, 7.2.3 e definiti dalla PR.10; eventuali servizi di trasporto sono gestiti attraverso il paragrafo 7.4 e PR.40. Il conseguente monitoraggio confluisce nel riesame della Direzione annualmente.

Almeno una volta all'anno il RSPP con il supporto dei Responsabili di Funzione, provvede a valutare l'adeguatezza delle infrastrutture e l'eventuale rischio incombente sulla qualità e continuità dei servizi erogati e sui potenziali danni ambientali conseguenti a tale attività per accadimenti eccezionali come ad esempio Fattori chimici e/o biologici, incendi, interruzioni prolungate nell'erogazione dell'energia elettrica o altro.

### 6.4 AMBIENTE E CLIMA DI LAVORO

Almeno una volta all'anno, e comunque ogni qualvolta si introducano significative modifiche nelle infrastrutture, D ha la responsabilità di effettuare (o di far effettuare) una valutazione dei fattori umani e fisici che, condizionando la motivazione e le prestazioni del personale, possono influenzare la qualità dei servizi erogati e conseguentemente la soddisfazione del cliente/utente.

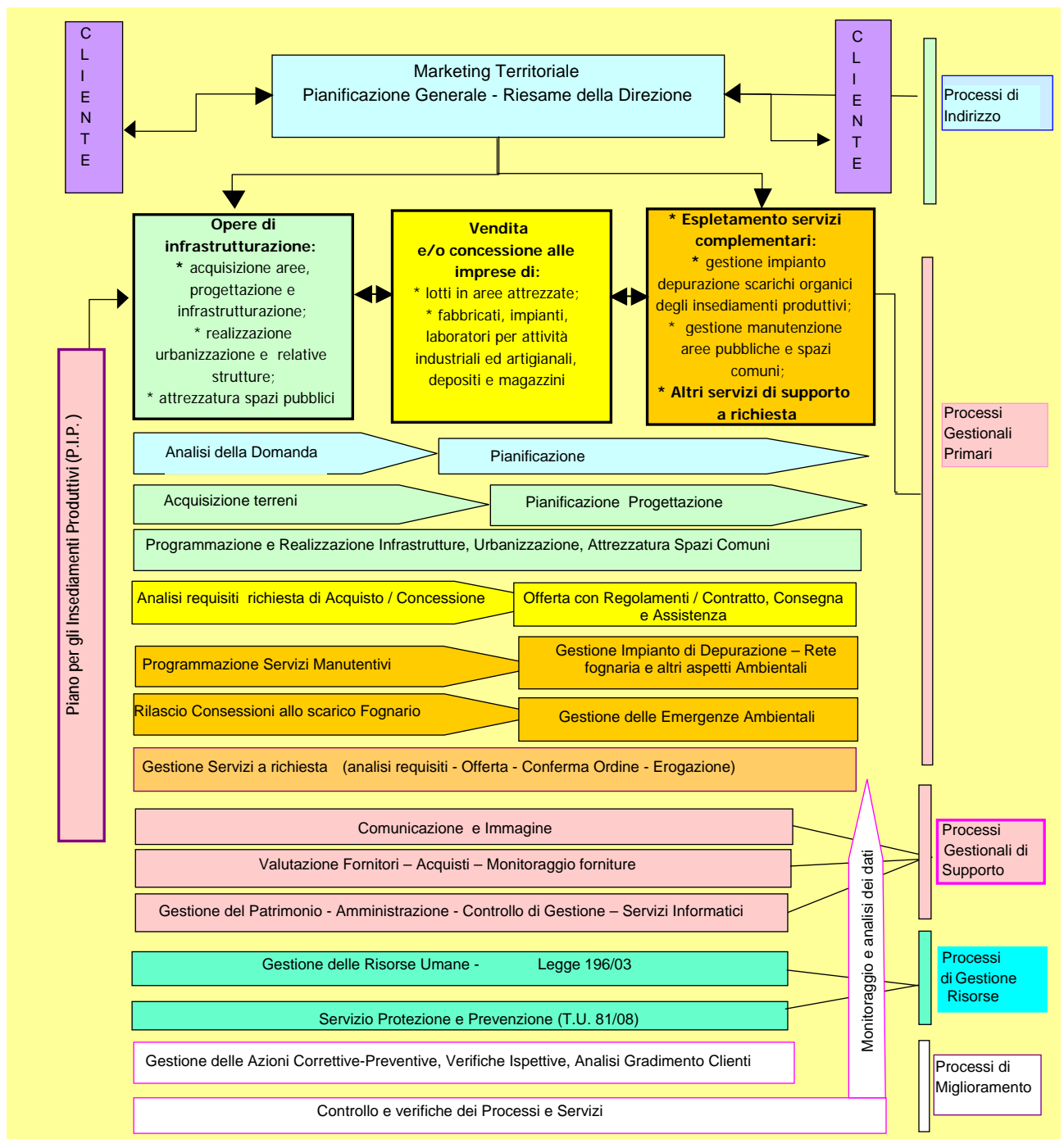
Sono anche considerati ciclicamente in relazione all'art. 28 del T.U.81/08:

- analisi del "clima" aziendale e conseguente valutazione dei livelli percepiti di fatica fisica e mentale nonché di stress;
- gestione di situazioni conflittuali manifeste o implicite;
- metodi ed etica del lavoro;
- utilizzo delle informazioni interne per migliorare le conoscenze, stimolare l'innovazione e facilitare il conseguimento degli obiettivi definiti (vedi § 5.5).

## SEZIONE 7 – PROCESSI ORGANIZZATIVI

### 7.0 PROCESSI AZIENDALI

Scopo di questa sezione è quello di descrivere i processi operativi che portano alla realizzazione dei servizi offerti dal Consorzio Ponterosso. In questa sezione si individuano i seguenti Processi:



## 7.1 PIANIFICAZIONE

### 7.1.1 ANALISI DEL FABBISOGNO – PIANIFICAZIONE GENERALE

L'analisi della domanda da parte dei clienti anche potenziali, eventualmente elaborata anche sulla base delle indagini ed i riscontri di settore, è parte degli input con cui il CPR, unitamente all'analisi dei requisiti, imposta e decide la propria Pianificazione generale delle attività, che si esprime nell'ambito della proposta di Budget annuale presentata da D, ed approvata dal C.d.A.

### 7.1.2 PIANIFICAZIONE PER LA REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ

I servizi forniti dal CPR sono raggruppati nelle seguenti tipologie principali:

➤ **Promozione, consulenza ed assistenza, per l'insediamento di nuove attività produttive; Opere di infrastrutturazione:**

- ✓ acquisizione di aree, progettazione e predisposizione delle relative infrastrutture;
- ✓ realizzazione delle opere di urbanizzazione e delle strutture per l'erogazione dei servizi in dette aree;
- ✓ attrezzatura degli spazi pubblici destinati ad attività collettive

**Vendita e/o concessione alle imprese di:**

- ✓ lotti in aree attrezzate;
- ✓ fabbricati, impianti, laboratori per attività industriali, artigianali, depositi e magazzini

➤ **Espletamento di servizi complementari:**

- ✓ gestione di impianto di depurazione degli scarichi organici degli insediamenti produttivi, acquisizione e trattamento dei medesimi;
- ✓ gestione della manutenzione delle aree pubbliche e spazi comuni;

➤ **Servizi e richiesta:**

- ✓ strutture date in locazione (Centro Direzionale: sala riunioni, auditorium, Uffici, Mensa);
- ✓ fornitura pulizia per le aree private.

## 7.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

### 7.2.1 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI DEI SERVIZI

Le attuali attività erogate si distinguono nelle diverse tipologie elencate al § 7.1.2; è importante, inoltre, indicare i SOGGETTI con il quale la CPR si interfaccia per la determinazione dei requisiti dei servizi:

Committenti:

- Soci in primis (Provincia, Comuni, CC.I.AA e soggetti Privati) che, rappresentati nel CdA danno l'indirizzo strategico generale al CPR.
- Regione, quale soggetto finanziatore per la realizzazione di progetti specifici
- Ente Locale da cui CPR riceve il "Piano per gli Insediamenti Produttivi" regolato dal Piano Regolatore Generale.

Cliente: Organizzazione - Soggetto Giuridico a cui il CPR rivolge il "contratto di Vendita / Concessione" .

Cittadini: Organizzazioni e Privati cittadini che fruiscono dell'area comune e/o che possono essere coinvolti indirettamente dall'attività del Consorzio.

### 7.2.3 COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE ED IL CITTADINO

Per tutti i servizi erogati, CPR, ritenendo determinante gestire in maniera attenta i flussi d'informazione con il cliente, ha implementato un legame efficace con il cliente stesso ai fini della sua maggiore soddisfazione possibile. CPR ha inoltre ritenuto opportuno

sensibilizzare il cliente ed il cittadino in merito alle problematiche ambientali, siano esse derivanti da aspetti ambientali diretti o aspetti ambientali indiretti.

#### 7.2.4 INFORMAZIONI DI RITORNO DA CLIENTE-CITTADINO E RECLAMI

Qualsiasi evidenza di una significativa insoddisfazione da parte del Cliente, sia essa manifestata a voce o per scritto, viene considerata da tutto il personale gestionale ed operativo come un reclamo, indipendentemente da ogni valutazione sulle effettive responsabilità dell'Organizzazione (imprese appaltatrici incluse).

Il monitoraggio della qualità del Servizio erogato (Customer Satisfaction), dei reclami (telefonici, verbali) e delle informazioni scritte, avviene con frequenza almeno semestrale, consuntivati da AA ed assoggettati al Riesame della Direzione con frequenza almeno annuale.

### 7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Il CPR pianifica e controlla la progettazione e sviluppo del PIP, attività di progettazione delle Opere Pubbliche e delle Infrastrutture dell'area Industriale (fermo restando che le varianti al PIP devono essere recepite ed approvate dal Comune). Tale attività viene delegata in genere a Studio esterno, e comunque gestita con specifico disciplinare d'incarico (fornitura). In ogni caso, l'Ufficio Tecnico del CPR si rende responsabile dell'attività e dello sviluppo che tale attività ha nel tempo. Essendo il CPR ente pubblico economico, l'iter processuale è **normato dalla legislazione vigente**.

#### 7.3.1 PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE

La pianificazione della progettazione e lo sviluppo dell'insediamento produttivo della Zona Industriale (**PIP: Piano Insediamento Produttivo**) è in relazione alla tipologia ed alla complessità dei progetti stessi.

Per ciascun progetto, il competente responsabile realizza e mantiene aggiornato un documento di pianificazione in cui sono definite le attività di progetto, le relative responsabilità e la tempistica prevista. Le interfacce tra le diverse figure impegnate nel progetto e sviluppo dello stesso, sono gestite per assicurare una comunicazione efficace e chiarezza di responsabilità.

### 7.4 APPROVVIGIONAMENTO

CPR gestisce l'attività di approvvigionamento assicurando una trasparenza operativa nel rispetto delle leggi vigenti.

La PR.40 definisce il processo di approvvigionamento e fissa i parametri di:

- delega dei limiti di spesa
- modalità di acquisto e scelta fornitore

<sup>1)</sup> Essendo il CPR un Ente Pubblico Economico, è soggetto alle leggi e norme che regolano la scelta del contraente e l'acquisto nella Pubblica Amministrazione. La legislazione in fatto di appalti da parte delle P.A. non contiene la possibilità discrezionale per l'ente pubblico di escludere a priori un Fornitore per scarsa qualità della prestazione resa, se non nei modi e nelle forme stabilite dalla legge. Questo è fortemente in disaccordo con la norma ISO 9001 di riferimento, per le diverse filosofie che animano le due prescrizioni: Per la legislazione: tutela dei Fornitori per assicurare la par condicio, l'imparzialità e la trasparenza dell'ente;

Per la norma di riferimento: qualità della prestazione e miglioramento del parco fornitori di un'azienda per selezione in base ai risultati.

Il CPR ha l'obbligo del rispetto della normativa vigente, ma accoglie i suggerimenti della norma ISO per quanto riguarda la loro valutazione e quindi la presa di contromisure con

prescrizioni restrittive nel capitolato d'appalto e controllo rigoroso della prestazione per garantirne comunque la qualità, nonché le segnalazioni agli organi competenti per i Fornitori inadempienti.

Per l'attività di rilevazione dei terreni, attività regolamentata dalla vigente legislazione, si rimanda interamente alla procedura PR.8-1 "Gestione rilevazione terreni".

#### **7.4.1 PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO**

##### **7.4.1.2 Valutazione e sorveglianza Fornitori**

La responsabilità delle attività di valutazione, selezione e monitoraggio dei fornitori/esecutori è riferita a due Funzioni aziendali, per diversità di fornitura.

La sorveglianza con esito negativo (situazioni e/o azioni non conformi che vanno ad influire negativamente nel prodotto/servizio) ne determina la sospensione o eliminazione del Fornitore. La registrazione delle non conformità (§ 8.3) sono a supporto di tale decisione.

#### **7.5 EROGAZIONE DEI SERVIZI**

##### **7.5.1 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ DI EROGAZIONE**

###### **7.5.1.1 Processi produttivi**

La pianificazione dei processi è suddivisa in due livelli:

- *la pianificazione generale*, ovvero l'assegnazione di adeguate risorse (strumentali, umane ed economiche) in funzione della tipologia e alla qualità/quantità dei prodotti da realizzare e dei servizi da erogare: tale pianificazione viene effettuata da D con l'approvazione del BDG annuale da parte del CdA;
- *la pianificazione nell'ambito del processo di realizzazione di un prodotto e/o di erogazione di un servizio*, ovvero la definizione della sequenza di operazioni che devono essere eseguite per realizzare le Opere Pubbliche o per erogare uno specifico servizio: tale pianificazione viene effettuata da RTC e riguarda:

**1) la realizzazione e manutenzione straordinaria (per la vendita di lotti in aree attrezzate, fabbricati, impianti, laboratori per attività industriali ed artigianali, depositi e magazzini):**

- a. delle opere di urbanizzazione primaria e secondaria (strade, fognature, depuratore, raccordo ferroviario, spazi pubblici destinati ad attività collettive quali aree verdi, pubblica illuminazione, ecc);
- b. dei beni immobili;
- c. della predisposizione delle strutture per i servizi innovativi (es. le reti tecnologiche, ecc.);

**2) Espletamento di servizi di supporto, quali:**

- a) Gestione della fognatura, rete bianca e rete nera, e dell'impianto di depurazione degli scarichi organici derivanti dagli insediamenti produttivi, acquisizione e trattamento dei medesimi;
- b) gestione e manutenzione ordinaria delle aree pubbliche e spazi comuni (strade, allacciamenti acqua, cura del verde, cura dell'illuminazione, della segnaletica e cartellonistica stradale, ecc.);

**3) Altri servizi di supporto a richiesta:**

- strutture date in locazione:
  - \* Centro Direzionale: sala riunioni, auditorium, uffici di rappresentanza ed amministrativi, servizi

- \* Mensa
- \* Fornitura di servizio pulizia per le aree private.

#### **7.5.1.7 Servizio ed assistenza**

Il CPR predispone e trasmette agli insediati circolari o comunicati:

- di pubblica utilità che pervengono al CPR da Regione, Enti ed Associazioni di settore (aspetti di finanziamenti pubblici, formazione alle persone occupate, ecc.);
- finalizzati allo sviluppo di attività a supporto delle aziende (percorsi formativi e/o addestrativi)
- finalizzati a convegni su temi di carattere organizzativo, occupazionale, amministrativo, ambientale, ecc.

La strategia consortile è anche favorire, presso il Centro Direzionale, la presenza di sportelli di altri centri o società a supporto dei rapporti delle imprese per il credito agevolato, per i finanziamenti europei e regionali, ecc.

Inoltre, il CPR è in grado di erogare informazioni specifiche su eventuali segnalazioni di emergenza, sia all'insediato che a qualsiasi cittadino o ente che evidenzia un'anomalia sul territorio di cui ha pertinenza.

#### **7.5.1.8 Tutela ambientale e relativi monitoraggi**

Allo scopo di sorvegliare e misurare:

- L'andamento del SQA rispetto agli obiettivi e programmi ambientali prefissati,
- Le principali caratteristiche delle attività che possono avere impatto significativo sull'ambiente,

il CPR ha elaborato le Procedure "*Gestione depuratore*" (PR53), "*Gestione rete fognaria*" (PR54) e "*Controlli e misurazioni di altri aspetti ambientali*" (PR56) specifiche per gli aspetti ambientali più significativi.

Le Procedure si riferiscono ai seguenti aspetti ambientali:

- Scarichi idrici;
- Aria;
- Rumore;
- Elettromagnetismo;
- Illuminazione;
- Odori;
- Risorse idriche;
- Contaminazione del suolo e sottosuolo
- Sostanze lesive per l'ozono.

In tali documenti sono definite le modalità, le responsabilità e la frequenza della rilevazione, per ogni parametro individuato. Inoltre sono definite le modalità per la registrazione delle attività di sorveglianza e misurazione.

## **SEZIONE 8 – PROCESSI DI VERIFICA E MIGLIORAMENTO**

### **8.0 MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO**

#### **8.2.1 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE-CITTADINO**

Obiettivo primario di CPR è la soddisfazione del cliente-cittadino che usufruisce dei suoi servizi e comunque di tutti coloro che entrano in contatto con la Società stessa per valutarne la qualità dell'offerta da parte della stessa.

La soddisfazione del cliente-cittadino è principalmente monitorata, attraverso rilevazione post contratto di vendita, da TGT.

Rientrano pertanto tutte le risorse presenti in Consorzio e, inoltre, le modalità di rilevazione possono differenziare anche rispetto la tipologia di servizio.

I Risultati, oltre che presentati al CdA, sono messi a disposizione dei Responsabili che hanno attinenza con l'attività verso l'utenza.

#### ***a) Report Reclami e informazioni sul servizio***

Il AA ha la responsabilità di raccogliere direttamente e raccomandarne l'utilizzo alle Funzioni che interagiscono con gli insediati – cittadini, i reclami verbali/telefonici, che lamenti un'incongruenza rispetto al Regolamento, al Servizio ricevuto o aspetti di carattere ambientale con impatto nel territorio.

Allo stesso modo si adopera per la risposta puntuale alle richieste di informazione e/o ai Reclami scritti, con il supporto dei Responsabili Funzione.