

PROCEDURA

Sistema di gestione Sicurezza e Ambiente

Indice del documento

1	SCOPO
2	CAMPO APPLICAZIONE
3	RESPONSABILITÀ
4	DEFINIZIONI
5	CONTENUTI
5.1	Generalità
5.2	Segnalazioni
	5.2.1 Rilievo
	5.2.2 Valutazione
5.3	Anomalie
	5.3.1 Rilievo
	5.3.2 Valutazione
	5.3.3 Registrazione
	5.3.4 Correzione
5.4	Non conformità
	5.4.1 Rilievo
	5.4.2 Valutazione
	5.4.3 Registrazione
	5.4.4 Correzione
	5.4.5 Azioni Correttive
	5.4.6 Verifica dell'efficacia
5.5	Infortunio
5.6	Inquinamento
5.7	Osservazione
5.8	Sorveglianza sulla gestione delle non conformità
6	GESTIONE DEL CAMBIAMENTO
7	DOCUMENTI CORRELATI

Indice di revisione:			Approvazione:		
Rev	Data	Descrizione modifica	R. Sistema	R. Funzione	Direzione
1.0	02/12/2019	Prima emissione	RSG C. PELLERINO	RSG C. PELLERINO	DIR M. PELLERINO

1 SCOPO

Assicurare l'appropriata gestione di tutte le circostanze non conformi o anomale/irregolari e la loro conseguente correzione.
Prevenire il loro ripetersi creando condizioni più sicure e cautelative.

2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Le segnalazioni e tutte le circostanze non conformi o anomale/irregolari (riscontrate o potenziali) che abbiano una possibile ricaduta sulla salute e sicurezza dei lavoratori, sull'ambiente e sull'efficacia del Sistema di Gestione.
Fra le circostanze si annoverano: non conformità, anomale/irregolari, osservazioni.

3 RESPONSABILITÀ

Direzione Sostenere politiche di riduzione delle non conformità mettendo a disposizione risorse per la loro risoluzione e correzione.

Responsabile SISTEMA DI GESTIONE Definizione delle modalità di gestione delle circostanze non conformi o irregolari e delle conseguenti azioni correttive.
Registrazione circostanze non conformi o irregolari e sorveglianza sull'attuazione delle azioni di risoluzione e correzione.
Analisi di insieme delle non conformità e anomalie rilevate e presentazione dei risultati alla Direzione.
Supporto ai Responsabili di funzione nella corretta gestione delle non conformità.

Responsabile di funzione Individuazione e segnalazione delle circostanze non conformi o irregolari relativamente agli ambiti di propria pertinenza.
Gestione delle non conformità ed attuazione delle azioni di risoluzione e correzione di pertinenza.

Tutto il personale Individuazione e segnalazione ai propri Responsabili delle circostanze non conformi o irregolari di cui si viene a conoscenza.
Collaborazione nella mitigazione degli effetti e nella risoluzione e correzione delle non conformità di pertinenza.

4 DEFINIZIONI

Segnalazione	<u>Segnalazione</u> emessa da soggetto esterno al Responsabile Sistema Gestione attinente alla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori o dell'ambiente..
Anomalia	<u>Situazione anomala/irregolare</u> circoscritta (puntuale non diffusa), con potenzialità di generare non conformità o effetti negativi sulla salute e sicurezza dei lavoratori e sull'ambiente non gravi e limitati. Le anomalie sono tipicamente attinenti a circostanze di semplice risoluzione attraverso azioni di natura operativa, per le quali intraprendere l'iter di gestione previsto per le non conformità risulterebbe poco utile.
Osservazione (OS)	Inefficienza, punto debole, circostanza potenzialmente causa di non conformità che sottintende una opportunità di miglioramento. Le osservazioni sono tipicamente rilevate in occasione degli audit interni.
Non Conformità (NC)	Mancato soddisfacimento di un requisito.
Correzione	Azione per eliminare una non conformità rilevata, una osservazione o una anomalia.
Azione correttiva	Azione per eliminare la causa di una non conformità e per prevenirne la ripetizione.

Particolari tipi di Non Conformità:

Infortunio	<u>Evento</u> collegato all'attività lavorativa realmente accaduto che <u>ha causato effetti negativi sull'uomo</u> : lesioni, morte o malattia professionale (indipendentemente dalla gravità).
Incidente	<u>Evento</u> collegato all'attività lavorativa realmente accaduto che <u>avrebbe potuto</u> causare uno o più infortuni e/o inquinamenti, ma che per circostanze collaterali (fortuite) <u>non ha cagionato effetti negativi</u> .
Mancato incidente	<u>Situazione critica</u> presente nell'attività lavorativa con potenzialità imminente di generare incidenti, infortuni, inquinamenti (<u>evento potenziale non realmente accaduto</u>).

5 CONTENUTI



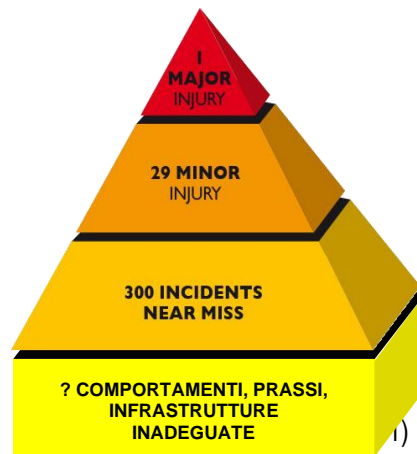
Indipendentemente dalla tipologia e dalle modalità adottate, tutte le non conformità devono essere opportunamente recepite e gestite in funzione delle specifiche competenze e livelli di responsabilità, al fine di promuovere la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori e dell'ambiente ed il miglioramento continuo delle prestazioni.

5.1 Generalità

La gestione delle Non Conformità (in tutte le sue declinazioni), Osservazioni e Anomalie è rivolta non solo a sanare le circostanze non conformi o anomale/irregolari che si manifestano, ma rappresenta una linea di azione fondamentale per prevenire il loro ripetersi creando ambienti di lavoro più sicuri e rispettosi dell'ambiente.

Ciò trae origine dal principio probabilistico secondo il quale:

Il verificarsi di un evento dannoso significativo (infortunio, inquinamento) è sempre associato al verificarsi di numerosi eventi che producono danni solo lievi o nulli (incidenti, mancati incidenti) e ancor più numerose circostanze rischiose rese tali da inadeguati comportamenti, prassi lavorative/ organizzative, infrastrutture ed attrezzature.



Ne consegue che per ridurre realisticamente la probabilità che si verifichino eventi dannosi occorre **individuare e ridurre i comportamenti, le prassi insicure e migliorare le infrastrutture ed attrezzature inadeguate.**

Una efficace gestione delle non conformità, anomalie, ecc., costituisce quindi un prezioso elemento di miglioramento tangibile che non deve essere perso, anche perché consente di:

- rendere palese la sussistenza di potenziali carenze che potrebbero generare danni futuri più gravi;
- evidenziare la consistenza e ripetitività delle problematiche presenti, orientando gli sforzi e gli investimenti verso aspetti concretamente necessari;
- trasformare l'esperienza negativa circoscritta a pochi soggetti in consapevolezza positiva di crescita collettiva.



Per tale motivo la gestione delle non conformità deve essere per quanto possibile **documentata** e resa tracciabile per consentire analisi e ricostruzioni a posteriori.

5.2 Segnalazioni

5.2.1 Rilievo



Chiunque rilevi o venga a conoscenza di circostanze non conformi o anomale/irregolari è tenuto a segnalarlo al proprio **Responsabile** diretto e al **Responsabile Sistema Gestione**.

Le segnalazioni possono essere effettuate da chiunque in qualsiasi forma (verbale, scritta, e-mail, ecc.) purché risultino efficaci nel trasferire celermente le informazioni ed i riferimenti necessari alla presa in carico da parte del **Responsabile Sistema Gestione**.

5.2.2 Valutazione

Il **Responsabile Sistema Gestione** è tenuto a valutare la circostanza segnalata al fine di determinare:

- la sua veridicità e l'attinenza alle tematiche ambientali e di salute e sicurezza;
- la sua natura e rilevanza.

In funzione dell'esito della valutazione il **Responsabile Sistema Gestione** provvede a:



- ▶ Qualora la circostanza segnalata non sia ritenuta attinente e veritiera non è richiesto di procedere con alcuna gestione successiva.
È lasciato a discrezione del responsabile procedere con la sua registrazione nel "**Registro NC AC AP**" e ponendola nello stato "Non pertinente", nonché con l'informazione al soggetto segnalatore dell'esito della verifica.
- ▶ Qualora la circostanza sia identificata come "anomalia" il **Responsabile Sistema Gestione** procede con la sua gestione secondo quanto previsto al successivo paragrafo 5.3.
- ▶ Qualora la circostanza sia identificata come "non conformità" il **Responsabile Sistema Gestione** procede con la sua gestione secondo quanto previsto al successivo paragrafo 5.4.

5.3 Anomalie

5.3.1 Rilievo

Le anomalie possono essere riscontrate da chiunque durante le prassi operative, tuttavia esistono momenti opportuni in cui questo avviene, ovvero:

- in occasione di sopralluoghi ed ispezioni interne;
- in occasione di specifici controlli, prove, simulazioni, ecc.;
- a seguito di segnalazione interna (precedente par. 5.2).

5.3.2 Valutazione

Il **Responsabile Sistema Gestione**, in collaborazione con i **Responsabili** coinvolti, è tenuto a valutare la circostanza anomala/irregolare al fine di:

- valutarne la natura e la rilevanza;

- identificare l'anomalia correlata;
 - classificarla: ovvero indicazione delle informazioni ritenute utili alla successiva gestione e analisi statistica (tipicamente: localizzazione, tematica, gravità, ecc.);
 - individuare la correzione da adottare e relative tempistiche di fattibilità.
- Qualora la natura e la rilevanza della circostanza siano tali da identificarla più propriamente come "non conformità", il **Responsabile Sistema Gestione** procede con la sua gestione secondo quanto previsto al successivo paragrafo 5.4.

5.3.3 Registrazione

Il **Responsabile Sistema Gestione** è tenuto a registrare le anomalie al fine di:

- assicurare la loro correzione;
- renderle rintracciabili e disponibili per analisi e statistiche a posteriori.



A tale scopo il **Responsabile Sistema Gestione** procede con la loro registrazione nel "**Registro NC AC AP**" avendo cura di specificare gli elementi significativi emersi in fase di valutazione ed utili alla successiva gestione, quali:

- identificativo (numero, data);
- oggetto di quanto rilevato;
- la classificazione;
- descrizione dell'anomalia;
- descrizione della Correzione;
- tempistiche e responsabilità di attuazione.

5.3.4 Correzione



Il **Responsabile Sistema Gestione** informa i responsabili di attuazione della Correzione in merito alle azioni da intraprendere e relative tempistiche.



Il **Responsabile Sistema Gestione** sorveglia in merito all'attuazione di quanto pianificato e determina la chiusura della anomalia a compimento di quanto stabilito aggiornando il "**Registro NC AC AP**".

Qualora emergano elementi che modifichino i presupposti iniziali, il **Responsabile Sistema Gestione** ha facoltà di ridefinire, sospendere od annullare le anomalie ancora in corso di correzione esplicitando le opportune motivazioni.

5.4 Non conformità

5.4.1 Rilievo

Le non conformità possono essere riscontrate da chiunque durante le prassi operative, tuttavia esistono momenti opportuni in cui questo avviene, ovvero:

- in occasione di audit interni ed esterni;
- in occasione di sopralluoghi ed ispezioni interne;
- in occasione di specifici controlli, prove, simulazioni, ecc.;
- a seguito di segnalazione interna (precedente par. 5.2).

5.4.2 Valutazione

Il **Responsabile Sistema Gestione**, in collaborazione con gli altri **Responsabili** coinvolti, è tenuto a valutare la circostanza non conforme avendo cura di:

- classificare la circostanza in relazione alla sua natura, ai requisiti non rispettati e alla rilevanza degli effetti manifestati e potenziali (nella fattispecie si riconosce la natura di: infortunio, inquinamento, incidente, mancato incidente o non conformità ordinaria);
- individuare le azioni da mettere in atto per tenere sotto controllo gli effetti immediati, mitigare i danni per la salute e sicurezza degli impatti ambientali negativi;
- individuare la correzione da adottare e relative tempistiche di fattibilità;
- indagare e identificare le possibili cause che l'hanno cagionata;
- valutare l'esigenza di Azioni Correttive volte a eliminare le cause della non conformità, in modo che non si ripeta o non si verifichi altrove, e determinare tali azioni (tra cui anche eventuali modifiche al Sistema di Gestione);
- definire i criteri per determinare l'efficacia delle Azioni Correttive eventualmente stabilite.



Qualora la non conformità sia ritenuta rilevante, il **Responsabile Sistema Gestione** valuta l'opportunità di informare la **Direzione**.

La rilevanza di una non conformità è basata sui seguenti criteri:

- danni, o possibili conseguenze, sulla salute e sicurezza dei lavoratori e sull'ambiente;
- estensione del fenomeno ed impatto organizzativo;
- entità, costo ed impatto organizzativo delle azioni correttive.

5.4.3 Registrazione

Il **Responsabile Sistema Gestione** è tenuto a registrare le non conformità rilevate al fine di:

- assicurare la loro correzione, l'adozione di eventuali Azioni Correttive e la verifica della loro efficacia;
- renderle rintracciabili e disponibili per analisi e statistiche a posteriori.



A tale scopo il **Responsabile Sistema Gestione** procede con la loro registrazione nel "**Registro NC AC AP**" avendo cura di specificare:

- identificativo (numero, data);
- oggetto di quanto rilevato;
- la classificazione;
- descrizione della circostanza non conforme;
- descrizione della Correzione con relative tempistiche e responsabilità di attuazione;
- descrizione delle cause;
- (eventuale) descrizione delle Azioni Correttive con relative tempistiche e responsabilità di attuazione;
- (eventuale) descrizione dei criteri di verifica dell'efficacia con relative tempistiche e responsabilità di accertamento.

5.4.4 Correzione



Il **Responsabile Sistema Gestione** informa i responsabili di attuazione della correzione in merito alle azioni da intraprendere e relative tempistiche.



Il **Responsabile Sistema Gestione** sorveglia in merito all'attuazione di quanto pianificato e determina la chiusura della fase a compimento di quanto stabilito aggiornando il "**Registro NC AC AP**".

Qualora emergano elementi che modifichino i presupposti iniziali, il **Responsabile Sistema Gestione** ha facoltà di ridefinire, sospendere od annullare la correzione ancora in corso esplicitando le opportune motivazioni.

5.4.5 Azioni Correttive



Le azioni correttive devono essere adeguate all'importanza degli effetti delle non conformità riscontrate e commisurate ai danni relativi alla qualità dei servizi e prodotti.

Qualora le azioni correttive identifichino nuovi pericoli, impatti o cambiamenti di questi o la necessità di nuovi controlli o modifiche di questi, le azioni proposte devono essere esaminate preliminarmente all'attuazione attraverso un processo di valutazione dei rischi e degli aspetti ambientali come definito dalle specifiche procedure:

P SIC 01 Valutazione dei rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori →

P AMB 01 Valutazione degli aspetti ed impatti ambientali →



Il **Responsabile Sistema Gestione** informa i responsabili di attuazione delle Azioni Correttive in merito alle azioni da intraprendere e relative tempistiche.



Il **Responsabile Sistema Gestione** sorveglia in merito all'attuazione di quanto pianificato e determina la chiusura della fase a compimento di quanto stabilito aggiornando il "**Registro NC AC AP**".

Qualora emergano elementi che modifichino i presupposti iniziali, il **Responsabile Sistema Gestione** ha facoltà di ridefinire, sospendere od annullare le Azioni Correttive ancora in corso esplicitando le opportune motivazioni.

5.4.6 Verifica dell'efficacia

Il **Responsabile Sistema Gestione** sorveglia in merito all'efficacia delle azioni intraprese verificando l'ottenimento dei criteri stabiliti.



Qualora i criteri siano soddisfatti il **Responsabile Sistema Gestione** determina la chiusura della gestione della non conformità aggiornando il "**Registro NC AC AP**".

Qualora l'esito della verifica sia negativo, il **Responsabile Sistema Gestione** definisce le azioni più opportune esplicitando le opportune motivazioni.

Tipicamente le azioni consistono in:

- riconsiderazione delle cause individuate e delle azioni correttive stabilite;
- ridefinizione di nuove Azioni Correttive;
- chiusura della non conformità con esito di efficacia negativo.

Qualora emergano elementi che modifichino i presupposti iniziali, il **Responsabile Sistema Gestione** ha facoltà di ridefinire, sospendere od annullare le Non Conformità ancora in corso esplicitando le opportune motivazioni.

5.5 Infortunio



Il verificarsi di un infortunio assume rilevanza anche sotto il profilo legale e conseguentemente devono essere rispettate le disposizioni legislative applicabili nel territorio di competenza.

L'infornio è sempre identificato come Non Conformità di massima importanza. Conseguentemente, oltre a quanto previsto al precedente paragrafo 5.4, il **Responsabile Sistema Gestione** adotta le seguenti prassi aggiuntive:



▶ Gestione immediata della fase di "emergenza sanitaria" secondo quanto stabilito nello specifico "Piano di emergenza" e "Istruzioni di emergenza" correlate.



▶ Informazione immediata alla **Direzione**.



▶ Eventuale approfondimento documentato di indagine sui danni alla salute cagionati, sulle cause e sulle responsabilità che hanno determinato l'infornio.

5.6 Osservazione

L'osservazione, pur non rivestendo la stessa rilevanza di una non conformità, rappresenta comunque un importante elemento per promuovere il miglioramento continuo delle prestazioni del sistema di gestione. Infatti, nei sistemi di gestione più consolidati, è spesso proprio nelle osservazioni che si risiedono i suggerimenti e gli spunti di miglioramento più interessanti emersi da un ciclo di audit. Conseguentemente è previsto che anche le osservazioni siano gestite con le stesse modalità previste per le Non Conformità specificate al precedente paragrafo 5.4.

5.7 Sorveglianza sulla gestione delle non conformità

Il **Responsabile SISTEMA DI GESTIONE** è tenuto a supervisionare la gestione di insieme delle Non Conformità ed Azioni Correttive, analizzandone le caratteristiche e tendenze, nonché la capacità di risposta dell'organizzazione.



Il **Responsabile SISTEMA DI GESTIONE** informa periodicamente la **Direzione/Delegato** sugli andamenti riscontrati.

6 GESTIONE DEL CAMBIAMENTO

Non pertinente.

7 DOCUMENTI CORRELATI

Documenti discendenti:

M A&S 13.00.01	Registro NC AC AP
M A&S 13.00.02	Verbale NC AC AP
M A&S 13.00.03	Registro Segnalazioni Anomalie
I A&S 13.01	Gestione infornio
M A&S 13.01.01	Rapporto di infornio/incidente

Altri documenti richiamati:

P SIC 01	Valutazione dei rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori
P AMB 01	Valutazione degli aspetti ed impatti ambientali