

DAL ZOTTO SRL	Rev. 09	Data: 22/06/2023
	PSGA: 4.5.3	Pagina 1 di 6
Titolo: Gestione non conformità, azioni correttive e opportunità		

Il presente documento è strettamente riservato e non può essere divulgato né riprodotto, ancorché parzialmente, senza espressa autorizzazione scritta dalla Società.

9	22/06/2023	Aggiornamento par. 4.1 e cap. 5		
8	27/01/2023	Revisione generale in relazione all'eliminazione della discarica		
7	30/03/2022	Revisione generale		
6	21/01/2022	Revisione generale in relazione all'eliminazione della discarica		
5	08/05/2017	Revisione generale in relazione alla pubblicazione della norma UNI EN ISO 14001:2015		
4	30/12/2015	REVISIONE GENERALE E AGG. PAR. 4.1.2		
3	23.01.2014	AGGIORNAMENTO RIFERIMENTI DOCUMENTALI		
2	17.06.2013	INTEGRAZIONE CON PIANO DI SORVEGLIANZA E CONTROLLO DISCARICA		
1	29.06.2011	INTEGRAZIONE CON DISCARICA		
0	30.12.2009	PRIMA EMISSIONE		
REV.	DATA	MOTIVO	REDATTO (RAD)	APPROVATO (DIR)

DAL ZOTTO SRL	Rev. 09	Data: 22/06/2023
	PSGA: 4.5.3	Pagina 2 di 6
Titolo: Gestione non conformità, azioni correttive e opportunità		

SOMMARIO

SOMMARIO	2
1. SCOPO ED APPLICABILITÀ	3
2. RIFERIMENTI NORMATIVI	3
3. TERMINOLOGIA, DEFINIZIONI, ABBREVIAZIONI.....	3
4. MODALITÀ OPERATIVE	3
4.1 Non conformità.....	3
4.1.1 Identificazione delle NC	3
4.1.2 Rilevazione e registrazione delle NC.....	4
4.1.3 Gestione delle NC.....	4
4.2 Gestione delle azioni correttive	5
4.3 Gestione delle opportunità	5
4.3.1 Apertura opportunità.....	5
4.3.2 Pianificazione e definizione opportunità.....	5
4.3.3 Chiusura opportunità e valutazione della sua efficacia.....	6
4.4 Gestione dei reclami	6
4.5 Risorse da impiegare nel processo.....	6
4.6 Monitoraggi, misurazioni, miglioramento.	6
4.7 Input e output del processo	6
4.8 Interazioni con altri processi.....	6
4.9 Conservazione dei documenti	6
5. RIFERIMENTI DOCUMENTALI.....	6

DAL ZOTTO SRL	Rev. 09	Data: 22/06/2023
	PSGA: 4.5.3	Pagina 3 di 6
Titolo: Gestione non conformità, azioni correttive e opportunità		

1. SCOPO ED APPLICABILITÀ

Questo documento ha lo scopo di descrivere le modalità operative per la gestione delle Non Conformità (NC) rilevate durante le normali attività aziendali e/o in sede di Verifica Ispettiva Interna e dall'Organismo di certificazione.

La procedura si applica a tutti i processi di Dal Zotto s.r.l. che rientrano nell'ambito del Sistema di Gestione Ambientale, quando è necessario:

- gestire non conformità (NC) con l'obiettivo di attenuare l'impatto ambientale generato e attuare i trattamenti per eliminare le situazioni che hanno indotto le NC stesse,
- definire e attuare, nei casi previsti, l'azione correttiva volta a eliminare la causa della non conformità,
- individuare e attuare, nei casi previsti, le opportunità di miglioramento.

La presente procedura si applica alle situazioni non conformi (NC) rilevate in azienda ed ai reclami ricevuti dalle parti interessate.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Il presente documento è stato redatto in conformità ai requisiti 6.2.1, 6.2.2, 10.2 della Norma UNI EN ISO 14001:2015 di riferimento.

3. TERMINOLOGIA, DEFINIZIONI, ABBREVIAZIONI

Nel presente documento si conviene di adottare la terminologia correntemente utilizzata, con riferimento, anche, alla Norma UNI EN ISO 14001:2015.

4. MODALITÀ OPERATIVE

4.1 Non conformità

La Non Conformità (NC) viene definita come mancato soddisfacimento di un requisito.

4.1.1 Identificazione delle NC

Le non conformità vengono distinte, in relazione alla loro importanza e alla gravità dell'impatto ambientale generato, in minori e gravi, dove le seconde si verificano quando:

- in seguito a valutazione della significatività dell'impatto ambientale, effettuata in accordo a quanto previsto dalla procedura **PSGA 4.3.1**, risulta un indice di rischio $S_{DIR} > 36$,
- l'attività di sorveglianza periodica, effettuata in accordo a quanto previsto dalla procedura **PSGA 4.5.1** "Controllo operativo, sorveglianza e misurazione" e dalle procedure operative, fornisce l'indicazione di una situazione di violazione di un obbligo di conformità e/o l'indicazione di un superamento del limite di non conformità stabilito per determinati indicatori ambientali,
- viene riscontrata una criticità del Sistema di Gestione Ambientale in atto,
- si verifica un'emergenza ambientale non prevista comportante una situazione di violazione di un obbligo di conformità.

Non si considerano non conformità situazioni in cui, ad esempio, un'autorizzazione non sia stata ancora rilasciata dalle autorità competenti, dietro regolare presentazione della documentazione necessaria da parte di Dal Zotto s.r.l.

Ai fini della sua identificazione, una situazione non conforme si può configurare come:

- a) reclamo proveniente dalle parti interessate,
- b) mancata osservanza di un requisito cogente contenuto nelle normative applicabili alla attività tipica della **DAL ZOTTO SRL** (normative nazionali, direttive comunitarie, norme di carattere tecnico, *prescrizioni delle autorizzazioni ambientali* etc.),
- c) mancata osservanza di una prescrizione contenuta nei documenti del Sistema di Gestione Ambientale,
- d) svolgimento da parte del personale di attività in contrasto o in maniera difforme con quanto previsto nelle procedure aziendali,
- e) ogni altra situazione o condizione che può pregiudicare gli obiettivi prefissati.

DAL ZOTTO SRL	Rev. 09	Data: 22/06/2023
	PSGA: 4.5.3	Pagina 4 di 6
Titolo: Gestione non conformità, azioni correttive e opportunità		

4.1.2 Rilevazione e registrazione delle NC

Chiunque, interno o esterno all'azienda, rileva un evento reale o potenziale di NC lo comunica immediatamente a **RDA**, direttamente o tramite il proprio superiore.

La segnalazione di NC può anche provenire da **RDA** o dal *Responsabile di audit* (interno o Ente di Certificazione) che le identifica nel corso delle proprie funzioni di controllo della corretta applicazione delle procedure di SGA.

RDA ricevuta la segnalazione, valuta se essa corrisponde effettivamente ad una NC.

Nel caso in cui ciò che viene segnalato non rappresenti una NC, la segnalazione viene trattata come una semplice comunicazione e, come tale, viene gestita in accordo con la procedura **PSGA 4.4.3** "Gestione delle Comunicazioni interne ed esterne".

Se la verifica condotta conferma la NC, **RDA** procede alla sua registrazione utilizzando il modulo **RNC 4.5.3-01** "Rapporto di Non Conformità".

4.1.3 Gestione delle NC

La decisione relativa al trattamento da attuare deve essere commisurata alla gravità dell'evento e alla significatività del relativo impatto ambientale.

Il trattamento della NC spetta al responsabile individuato, il quale dovrà individuare i motivi che hanno portato al verificarsi dell'anomalia, effettuare le azioni per sensibilizzare il personale interno coinvolto e anche, se necessario, proporre modifiche alla procedura esistente in accordo con **RDA**.

Il monitoraggio del trattamento viene effettuato da **RDA** consultando il responsabile dell'attuazione del trattamento stesso, verificando la possibilità di chiusura della NC, nonché l'efficacia del trattamento adottato. L'esito della verifica viene registrato sul modulo **RNC 4.5.3-01** "Rapporto di Non Conformità".

Per quanto riguarda l'impianto di recupero, le anomalie principali che si possono verificare sono riepilogate di seguito:

TIPO DI NC	MODI DI RISOLUZIONE	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE	DESTINATARI
Gestione dei rifiuti in ingresso non conformi	Rilevazione del rifiuto non conforme prima dell'ingresso in impianto: il rifiuto non conforme viene rispedito al produttore	Informazione in merito all'accaduto, <i>compilazione del FIR</i>	Produttore del rifiuto (cliente)
Gestione dei rifiuti in ingresso non conformi	Rilevazione del rifiuto non conforme dopo l'ingresso in impianto. Il rifiuto non conforme deve essere gestito in modo da evitare rischi ambientali e assicurare il corretto smaltimento del rifiuto, in particolare: a) deve essere posto in aree di stoccaggio dedicate e dotate degli opportuni sistemi di sicurezza, quali bacino di contenimento, estintori e materiale assorbente a seconda della tipologia di rifiuto; b) deve essere messo in carico sul registro utilizzando il codice più appropriato, specificando nelle annotazioni che si tratta di un rifiuto rinvenuto occasionalmente in una partita di rifiuti ritirata c) devono essere attivate opportune procedure finalizzate a evitare, per quanto possibile, il ripetersi di conferimenti anomali.	Informazione in merito all'accaduto, <i>compilazione del registro C/S, compilazione registro anomalie rifiuti in ingresso (RIF 4.4.6-01-10)</i>	Produttore del rifiuto (cliente)
Anomalie che provocano interruzioni, anche parziali, nel funzionamento dei due impianti di depurazione	Ripristino	Comunicazione immediata in merito all'anomalia	Provincia di Treviso
<i>Gestione degli aggregati recuperati / dei materiali EoW "non conformi" ai criteri previsti dalla normativa di legge ambientale e dalle autorizzazioni</i>	<i>I materiali ottenuti dal trattamento dei rifiuti non conformi sono considerati rifiuti e vanno gestiti prevedendo il loro collocamento in zona separata e il successivo avvio a recupero / smaltimento</i>	<i>Compilazione registro C/S</i>	---

DAL ZOTTO SRL	Rev. 09	Data: 22/06/2023
	PSGA: 4.5.3	Pagina 5 di 6
Titolo: Gestione non conformità, azioni correttive e opportunità		

4.2 Gestione delle azioni correttive

Le azioni correttive vengono avviate sulla base di:

- non conformità ripetitive o con la stessa causa o non risolte,
- non conformità gravi, come individuate nel paragrafo 4.1.1,
- reclami ambientali provenienti dalle parti esterne interessate,
- incidenti e emergenze ambientali verificatisi, non previsti e comportanti una situazione di non conformità legislativa,
- riesame della direzione.

RDA ha il compito di coordinare la gestione delle NC registrate, procedendo, insieme alle Funzioni interessate, all'analisi delle possibili cause ed alla definizione delle azioni di mitigazione e correttive.

In particolare, **RDA** gestisce le seguenti fasi operative:

- analisi della entità e gravità della NC;
- individuazione delle possibili cause della NC;
- definizione di azioni di mitigazione / correttive;
- attribuzione delle responsabilità per l'attuazione delle azioni approvate;
- definizione delle scadenze di attuazione;
- attuazione delle azioni approvate;
- verifica dell'efficacia delle azioni attuate e proposta di eventuali correzioni.

RDA provvede a registrare le azioni da intraprendere utilizzando il modulo **RNC 4.5.3-01** "Rapporto di Non Conformità".

RDA informa i Responsabili incaricati delle azioni da attuare e dei termini di scadenza rimanendo disponibile per il supporto di propria competenza e verificando periodicamente lo stato di attuazione.

RAD verifica dopo un congruo periodo dall'avvio dell'azione correttiva lo stato di attuazione e annota i risultati nella sezione "Verifica efficacia dell'azione correttiva" del modulo **RNC 4.5.3-01** "Rapporto di Non Conformità".

In caso di esito negativo ripropone nuove azioni da intraprendere.

Il controllo complessivo della gestione delle non conformità e delle azioni correttive viene effettuato attraverso il riepilogo **ENC 4.5.3-02** "Elenco non conformità, azioni correttive e opportunità di miglioramento".

RDA, in conseguenza dell'attuazione di un'azione correttiva, può procedere all'eventuale revisione della documentazione del SGA.

4.3 Gestione delle opportunità

4.3.1 Apertura opportunità

Le opportunità vengono aperte a seguito di commenti/osservazioni/ raccomandazioni rilevate nel corso di Audit Interni/Esterni e gestite direttamente da **RDA** secondo le stesse modalità previste per le Azioni Correttive, compilando una "Proposta di opportunità di miglioramento" (**RPR 4.5.3-03**).

Le opportunità vengono, inoltre, generalmente avviate:

- se a seguito della valutazione della significatività dell'impatto ambientale, effettuata in accordo a quanto previsto dalla procedura **PGA 4.3.1**, risulta un indice di rischio $18 < S_{DIR} \leq 36$,
- l'attività di sorveglianza periodica, effettuata in accordo a quanto previsto dalla **PSGA 4.5.1** "Controllo operativo, sorveglianza e misurazione" e dalle procedure operative, fornisce l'indicazione di una situazione di avvicinamento al limite di non conformità stabilito per determinati indicatori ambientali oppure ci si trova in una situazione di autorizzazioni / certificati... vicini alla scadenza.

4.3.2 Pianificazione e definizione opportunità

RDA, dopo aver consultato eventualmente **DIR**, decide l'azione per attuare l'opportunità di miglioramento, le persone responsabili delle stesse, i tempi e le modalità di attuazione e provvede a riportare l'azione individuata e gli elementi correlati in apposito spazio dedicati al trattamento della "Proposta di opportunità di miglioramento" (**RPR 4.5.3-03**).

DAL ZOTTO SRL	Rev. 09	Data: 22/06/2023
	PSGA: 4.5.3	Pagina 6 di 6
Titolo: Gestione non conformità, azioni correttive e opportunità		

RDA, inoltre, individua l'eventuale necessità di aggiornare i documenti del SGA, in relazione all'opportunità individuata.

4.3.3 Chiusura opportunità e valutazione della sua efficacia

RDA verifica l'attuazione dell'opportunità di miglioramento entro i tempi previsti e la sua chiusura, riportando l'esito di tale valutazione in apposito spazio dedicati alla chiusura della "Proposta di opportunità di miglioramento" (**RPR 4.5.3-03**); successivamente, in caso di chiusura dell'azione, **RDA** ne valuta l'efficacia.

4.4 Gestione dei reclami

Tutte le comunicazioni provenienti dalle parti interessate vengono gestite in conformità alla procedura **PSGA 4.4.3** "Gestione delle Comunicazioni interne ed esterne".

In caso di reclamo ambientale viene avviato anche l'iter di gestione delle NC e delle relative azioni correttive.

4.5 Risorse da impiegare nel processo

In relazione alle risorse umane che vengono impiegate nel processo di gestione non conformità, azioni correttive e opportunità si fa riferimento a quanto riportato nel mansionario **MAN 4.4.1-01**.

4.6 Monitoraggi, misurazioni, miglioramento.

Periodicamente e comunque prima del riesame della direzione, **RDA** esamina le NC rilevate, individua quelle ripetitive o con le stesse cause e le non conformità gravi, verifica le NC, azioni correttive e opportunità avviate, chiuse e gli esiti della valutazione della loro efficacia. Per le attività di monitoraggio succitate viene utilizzato il riepilogo "Elenco non conformità, azioni correttive e opportunità di miglioramento" (**ENC 4.5.3-02**).

4.7 Input e output del processo

Gli elementi di ingresso per lo sviluppo del processo sono i seguenti:

- non conformità,
- rapporti di Reclami delle parti interessate.

Gli elementi in uscita del processo sono i seguenti:

- azioni correttive,
- opportunità di miglioramento,
- modifica eventuale della documentazione del sistema di gestione ambientale.

4.8 Interazioni con altri processi

Il processo in questione interagisce con tutti i processi del sistema di gestione ambientale, siano essi principali che di supporto.

4.9 Conservazione dei documenti

I documenti sono archiviati e conservati in conformità a quanto specificato nell'apposita Matrice di controllo (cfr. **EGD 4.4.5-01**).

5. RIFERIMENTI DOCUMENTALI

RNC 4.5.3-01	Rapporto di non conformità
ENC 4.5.3-02	Elenco non conformità, azioni correttive e opportunità di miglioramento
PSGA 4.4.3	Gestione delle comunicazioni interne ed esterne
RG 4.3.2-02	Registro degli adempimenti e Piano di sorveglianza
MAN 4.4.1-01	Mansionario
EGD 4.4.5-01	Elenco delle informazioni documentate
PSGA 4.3.1	Individuazione e valutazione di aspetti e impatti ambientali, obblighi di conformità
PSGA 4.5.1	Controllo operativo, sorveglianza e misurazione
RIF 4.4.6-01-10	Registro anomalie dei rifiuti in ingresso