



**Procedura IMS 02  
di Divisione Trevi**

Manuale del Sistema di Gestione  
Integrato

Doc. N.: PR-IMS-02-01-TRD\_Manuale  
QHSE

Rev. 1

Data: 01/2024

Pag. 1 di 28

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

1	01/2024	Revisione capitolo rischi ed analisi del contesto	E. Montalti	L. Garavini	L. Garavini
0	01/2022	Nuova emissione e nuova Codifica	E. Montalti	L. Garavini	L. Garavini
<b>REV.</b>	<b>DATA</b>	<b>TIPO MODIFICA</b>	<b>REDAZIONE</b>	<b>VERIFICA</b>	<b>APPROVAZIONE</b>

	<p style="text-align: center;"><b>Procedura IMS 02</b></p> <p style="text-align: center;"><b>di Divisione Trevi</b></p> <p style="text-align: center;">Manuale del Sistema di Gestione Integrato</p>	Doc. N.: PR-IMS-02-01-TRD_Manuale QHSE	
		Rev. 1	Data: 01/2024
		Pag. 2 di 28	

## INDICE

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	5
2	RIFERIMENTI NORMATIVI.....	6
3	RIFERIMENTI PROCEDURALI.....	6
4	CONTESTO AZIENDALE.....	6
4.1	Definizione del contesto .....	6
	Fattori Interni ed Esterni .....	7
4.2	Esigenze ed Aspettative delle Parti Interessate .....	8
4.3	Campo di Applicazione del Sistema Integrato.....	11
4.4	Sistema di Gestione e relativi Processi.....	11
5	LEADERSHIP.....	12
5.1	Impegno della Direzione e Focalizzazione sul Cliente.....	12
5.2	Politica per Qualità, Sicurezza e Ambiente.....	13
5.3	Ruoli, Autorità e Responsabilità .....	14
5.4	Consultazione e Partecipazione dei Lavoratori (Salute e Sicurezza) .....	14
6	PIANIFICAZIONE.....	14
6.1	Rischi ed Opportunità.....	14
	Trattamento dei rischi e delle opportunità.....	16
	Monitoraggio e Follow-up.....	16
	Review & Reporting .....	16
	Rischi ed opportunità di area QHSE specifici .....	16
	Registrazione ed archiviazione .....	16
6.1.2	Identificazione dei pericoli e valutazione rischi / Aspetti ambientali.....	16
6.1.3	Requisiti legali e obblighi di conformità.....	17



**Procedura IMS 02  
di Divisione Trevi**

Manuale del Sistema di Gestione  
Integrato

Doc. N.: PR-IMS-02-01-TRD\_Manuale  
QHSE

Rev. 1

Data: 01/2024

Pag. 3 di 28

6.1.4	Pianificazione delle azioni .....	17
<b>6.2</b>	<b>Obiettivi per il Sistema Integrato .....</b>	<b>17</b>
<b>7</b>	<b>SUPPORTO.....</b>	<b>18</b>
<b>7.1</b>	<b>Risorse.....</b>	<b>18</b>
<b>7.2</b>	<b>Competenza .....</b>	<b>18</b>
<b>7.3</b>	<b>Consapevolezza .....</b>	<b>18</b>
<b>7.4</b>	<b>Comunicazione .....</b>	<b>19</b>
	Comunicazioni interne .....	19
<b>7.5</b>	<b>Informazioni Documentate .....</b>	<b>19</b>
<b>8</b>	<b>ATTIVITÀ OPERATIVE.....</b>	<b>20</b>
<b>8.1</b>	<b>Pianificazione e Controllo Operativi.....</b>	<b>20</b>
	<b>Preparazione e Risposta alle Emergenze (8.2 ISO 14001 e 45001) .....</b>	<b>21</b>
<b>8.2</b>	<b>Requisiti per i Prodotti e Servizi (ISO 9001).....</b>	<b>21</b>
<b>8.3</b>	<b>Progettazione e Sviluppo (ISO 9001).....</b>	<b>22</b>
<b>8.4</b>	<b>Controllo dei Processi, Prodotti e Servizi forniti dall'Esterno (ISO 9001) .....</b>	<b>22</b>
<b>8.5</b>	<b>Produzione ed Erogazione di Prodotti e Servizi (ISO 9001).....</b>	<b>23</b>
8.5.1	Controllo delle attività di produzione (ISO 9001).....	23
8.5.2	Identificazione e Rintracciabilità (ISO 9001) .....	24
8.5.3	Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni (ISO 9001).....	24
8.5.4	Preservazione (ISO 9001) .....	24
<b>8.6</b>	<b>Rilascio dei Prodotti e Servizi (ISO 9001).....</b>	<b>24</b>
<b>8.7</b>	<b>Controllo degli Output Non Conformi (ISO 9001).....</b>	<b>24</b>
<b>9</b>	<b>VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI .....</b>	<b>25</b>
<b>9.1</b>	<b>Monitoraggio, Misurazione, Analisi e Valutazione .....</b>	<b>25</b>
9.1.1	Misura e monitoraggio delle prestazioni .....	25
9.1.2	Soddisfazione del Cliente .....	26
<b>9.2</b>	<b>Audit Interni .....</b>	<b>26</b>
<b>9.3</b>	<b>Riesame di Direzione .....</b>	<b>27</b>



**Procedura IMS 02  
di Divisione Trevi**

Manuale del Sistema di Gestione  
Integrato

Doc. N.: PR-IMS-02-01-TRD\_Manuale  
QHSE

Rev. 1

Data: 01/2024

Pag. 4 di 28

<b>10</b>	<b>MIGLIORAMENTO .....</b>	<b>27</b>
<b>10.1</b>	<b>Generalità.....</b>	<b>27</b>
<b>10.2</b>	<b>Non Conformità e Azioni Correttive.....</b>	<b>27</b>
<b>10.3</b>	<b>Miglioramento Continuo .....</b>	<b>28</b>

	<b>Procedura IMS 02</b> <b>di Divisione Trevi</b>	Doc. N.: PR-IMS-02-01-TRD_Manuale QHSE	
		Rev. 1	Data: 01/2024
	Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag. 5 di 28

## 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Lo scopo del presente documento è quello di fornire a tutte le Società della **Divisione Trevi** una linea guida per poter implementare e gestire un **Sistema di Gestione**, sia esso certificato o meno.

Un Sistema di Gestione è un insieme di regole, procedure ed elementi correlati tra loro in maniera organizzata, che un'organizzazione può applicare allo scopo di raggiungere obiettivi definiti.

Trevi Spa, e alcune Società della Divisione, hanno adottato le regole proprie dei sistemi di gestione certificati negli ambiti di Qualità, Sicurezza e Ambiente.

Tali Sistemi di Gestione, che rappresentano il punto di partenza di un'azienda per raggiungere alti livelli di performance, seguono gli standard internazionali definiti e documentati nelle norme ISO. In particolare:

- Qualità, in accordo alla norma **UNI EN ISO 9001:2015** *“Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti”*
- Ambiente, in accordo alla norma **UNI EN ISO 14001:2015** *“Sistemi di gestione ambientale – Requisiti e guida per l'uso”*
- Salute e sicurezza sul lavoro, in accordo alla norma **UNI EN ISO 45001:2018** *“Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro – Requisiti e guida per l'uso”*

L'adozione di un sistema di gestione certificato non è obbligatorio e attualmente non tutte le Società lo hanno implementato. Ad ogni modo si considerano i principi di alto livello di queste norme applicabili a tutta la Divisione Trevi.

Trevi Spa ha scelto di adottare un Sistema di gestione Qualità Sicurezza e Ambiente (in seguito denominato SG) integrato.

Il SG integra obiettivi e politiche per la qualità, la salute e sicurezza sul lavoro e la gestione ambientale nella progettazione e gestione di sistemi di lavoro e di produzione.

Il Sistema di Gestione Integrato descritto nel presente Manuale si applica a tutte le attività della Divisione Trevi., al fine di:

- garantire il miglioramento continuo delle proprie prestazioni;
- garantire la soddisfazione del Cliente e dei requisiti cogenti applicabili;
- gestire Rischi ed opportunità come base per ogni iniziativa e processo aziendale;
- migliorare i livelli di salute e sicurezza sul lavoro;
- migliorare gli impatti ambientali delle proprie attività e ridurre gli sprechi;
- garantire la qualità dei propri prodotti e servizi;

	<b>Procedura IMS 02</b> <b>di Divisione Trevi</b>	Doc. N.: PR-IMS-02-01-TRD_Manuale QHSE	
		Rev. 1	Data: 01/2024
	Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag. 6 di 28

- ridurre i costi complessivi della SSL compresi quelli derivanti da incidenti, infortuni e malattie correlate al lavoro minimizzando i rischi cui possono essere esposti i dipendenti o i terzi (clienti, fornitori, visitatori, ecc.);
- prevenire conflitti e creare sinergie tra processi e tra risorse promuovendo la partecipazione dei lavoratori.
- aumentare la propria efficacia ed efficienza mappando e tenendo sotto controllo i propri processi;

Il Sistema definisce le modalità per individuare, all'interno della struttura organizzativa aziendale, le responsabilità, le procedure, i processi e le risorse per la realizzazione della politica aziendale in ambito qualità, ambiente e sicurezza.

## 2 RIFERIMENTI NORMATIVI

Il Sistema di Gestione aziendale è istituito in accordo con le Norme:

- UNI EN ISO 9001: 2015, Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti
- UNI EN ISO 14001:2015 Sistemi di gestione ambientale - Requisiti e guida per l'uso
- UNI EN ISO 45001:2018 Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro – Requisiti e guida per l'uso

## 3 RIFERIMENTI PROCEDURALI

Il presente manuale è redatto per offrire una panoramica sul funzionamento dei SG nell'ambito della Divisione Trevi.

Per una lettura più completa, che consenta di risalire a tutta documentazione di sistema applicabile, si invita alla consultazione della matrice di correlazione e di utilizzare la piattaforma di archiviazione EDMS Archiflow.

## 4 CONTESTO AZIENDALE

### 4.1 DEFINIZIONE DEL CONTESTO

Il **Gruppo Trevi** è leader mondiale nell'ingegneria del sottosuolo, nella progettazione e commercializzazione di tecnologie specialistiche del settore, sia come produzione d'impianti sia come servizi prestati.

La leadership del Gruppo Trevi si basa sull'integrazione e l'interscambio continuo tra le diverse divisioni. Fra **Trevi**, che opera nei servizi specializzati dell'ingegneria del

	<b>Procedura IMS 02</b>	Doc. N.: PR-IMS-02-01-TRD_Manuale QHSE	
	<b>di Divisione Trevi</b>	Rev. 1	Data: 01/2024
	Manuale del Sistema di Gestione Integrato	Pag. 7 di 28	

sottosuolo e **Soilmec**, che produce e sviluppa i macchinari e gli impianti per l'ingegneria del sottosuolo.

La capogruppo (**Trevi-Finanziaria Industriale S.p.A.**) è quotata alla Borsa di Milano dal mese di luglio 1999.

Qualità, efficienza, innovazione, specializzazione e flessibilità, sono da sempre gli obiettivi del Gruppo Trevi per la totale soddisfazione del Cliente.

## FATTORI INTERNI ED ESTERNI

L'organizzazione determina fattori interni ed esterni che sono rilevanti per le sue finalità ed obiettivi strategici, e che influenzano la capacità di conseguire i risultati attesi del proprio Sistema di Gestione Integrato.

Tali fattori, che sono di natura interna ed esterna, sono identificati tra le seguenti categorie:

### Fattori Esterni

- Assetti normativi e legislativi
- Mercato di riferimento
- Condizioni/contexto economico finanziario
- Relazioni con gli stakeholders
- Fornitori

### Fattori Interni

- Finanziario
- Produttivo
- Gestione delle risorse umane
- QHSE
- ICT
- Business Model
- Innovazione
- Relazioni e Comunicazione
- Legale
- Compliance

L'identificazione dei fattori viene guidata dal Risk Manager in relazione a:

- ✓ Progetto (R&O a livello di performance contrattuali),
- ✓ Divisione (R&O a livello di processi),
- ✓ Business Plan,



**Procedura IMS 02  
di Divisione Trevi**

Manuale del Sistema di Gestione Integrato

Doc. N.: PR-IMS-02-01-TRD\_Manuale QHSE

Rev. 1

Data: 01/2024

Pag. 8 di 28

e richiede il coinvolgimento dei responsabili delle principali funzioni e servizi. Nello specifico, i responsabili delle principali funzioni e servizi che hanno la ownership dei processi di cui alla figura 1, identificano i fattori rilevanti per ciascuna delle proprie aree e li condividono con il Risk Manager.

A - EXTERNAL CONTEXT	C - PRODUCTION	E - QHSE	H - INNOVATION
Macroeconomic context	Design & Engineering	Quality	R&D - Technological Innovation
Country	Production/Project Planning & Control	Health & Safety	Intellectual Property
Competition	Construction & Commissioning	Environment	<b>I - RELATIONS &amp; COMMUNICATIONS</b>
Industry Trend	Supply Chain / Logistics & Warehouse	<b>F - ICT</b>	Customers / B. Partners / Counterparties
Catastrophic Events	Sourcing / Procurement	ICT (Integrity, Security)	Social Responsibility and Sustainability
<b>B - FINANCIAL</b>	Production Capacity	ICT (Infrastructure)	Image, Branding & Reputation
Interest Rate	Production Efficiency	<b>G - BUSINESS MODEL</b>	Stakeholders Relationships
Currency	Business Interruption	Corporate Strategy	<b>J - LEGAL</b>
Credit & Counterparty	Equipment	Bidding/ BD/Sales/Marketing	Contract Management / Product Liabilities
Insurance Management	Site	Business Portfolio [Projects & Products]	Litigations & Claims
Financial Structure / Bonding	After Sales	Organizational Framework & Governance	<b>K - COMPLIANCE</b>
Liquidity	<b>D - HUMAN RESOURCE</b>	M&A & Dismissions	Laws & Regulations – Reg. Ex.
Commodity	HR Recruiting	JV / BUSINESS PARTNER	Policies & Procedures (Internal)
Investment	HR Compensation & Perf. Incentives	Communication	Frode (internal/ external)
Tax	Change Management	Power of attorney	
	Trade Union / Industrial Relationships	Project / Contract Management	
	HR Development		
	HR Retention		
	HR (quality/quantity) availability		
	HR Management		

Il Responsabile del Servizio QHSE, è chiamato ad identificare, a partire dall’analisi del contesto specifica relativa ai suoi ambiti di funzione, tutti i fattori relativi a Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza che possono influenzare la capacità di conseguire i risultati attesi del Sistema di Gestione Integrato aziendale.

Tale analisi del contesto costituisce la base sia per l’analisi dei rischi specifica QHSE, sia per il **Risk Model**, lo strumento a partire dal quale è effettuata la Valutazione dei Rischi e delle Opportunità aziendali descritti alla sezione 6.1 *Rischi ed Opportunità*.

## 4.2 ESIGENZE ED ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE

L’Organizzazione identifica le parti interessate (Stakeholders) che possono avere influenza sul raggiungimento dei propri obiettivi e che possono avere impatti sull’efficacia del sistema.

Tali parti interessate sono:

- ✓ Alta Direzione
- ✓ Dipendenti

	<p align="center"><b>Procedura IMS 02</b></p> <p align="center"><b>di Divisione Trevi</b></p> <p align="center">Manuale del Sistema di Gestione Integrato</p>	Doc. N.: PR-IMS-02-01-TRD_Manuale QHSE	
		Rev. 1	Data: 01/2024
		Pag. 9 di 28	

- ✓ Clienti
- ✓ Fornitori di prodotti e servizi
- ✓ Azionisti
- ✓ Banche
- ✓ Società del gruppo
- ✓ Comunità locali
- ✓ Enti / Pubbliche Amministrazioni
- ✓ Comunità locali
- ✓ Media
- ✓ Organizzazioni sindacali
- ✓ Partners

L'organizzazione periodicamente monitora e riesamina le informazioni (potere, interesse, influenza, impatto) che riguardano tali parti interessate ed i loro requisiti rilevanti in modo da identificare immediatamente eventuali cambiamenti che potrebbero influenzare l'efficacia del SG.

Questo processo è parte della valutazione dei Rischi ed Opportunità come descritto al punto 6.1.

In particolare, il processo di riesame avviene in occasione di:

- ✓ review del Risk Model e di processo di valutazione Rischi ed Opportunità (sezione 6.1), per le parti interessate rilevanti per il SG;
- ✓ review dell'Analisi dei Rischi QHSE (sezione 6.1);
- ✓ Riesame della Direzione del SG QHSE (sezione 9.3).



	<b>Procedura IMS 02</b> <b>di Divisione Trevi</b>	Doc. N.: PR-IMS-02-01-TRD_Manuale QHSE	
		Rev. 1	Data: 01/2024
	Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag. 11 di 28

### 4.3 CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA INTEGRATO

Il campo di applicazione definisce il perimetro entro il quale l'azienda opera e all'interno del quale viene applicato il SG. Il campo di applicazione delle attività della Divisione Trevi è:

***Progettazione ed esecuzione di fondazioni speciali, consolidamenti ed impermeabilizzazioni di terreni, opere speciali nel sottosuolo e gallerie, opere marittime portuali, lavori di dragaggio, opere ed impianti di bonifica e protezione ambientali, attraverso le fasi di: cantierizzazione, perforazione, perforazioni direzionali, realizzazione di palificazioni e diaframmi, opere di rinforzo, jet grouting, iniezione, miscelazione meccanica, congelamento, ancoraggi, realizzazione opere di presa e di drenaggio anche in ambiente confinato, manutenzione mezzi ed attrezzature in sede ed in cantiere.***

### 4.4 SISTEMA DI GESTIONE E RELATIVI PROCESSI

La Divisione Trevi ha identificato quali sono i processi produttivi, strategici e di supporto necessari per la gestione del sistema integrato e come gli stessi debbano essere applicati in modo da assicurarne l'efficacia in relazione al conseguimento degli obiettivi stabiliti.

In particolare per mettere in atto il Sistema di Gestione si è proceduto a:

1. identificare i processi necessari per il SG;
2. stabilire la loro sequenza e le loro interazioni;
3. definirne le responsabilità;
4. stabilire criteri e metodi capaci di assicurare una loro efficace operatività e controllo;
5. Considerare ed analizzare rischi ed opportunità;
6. Eseguire misurazioni ed analisi per intraprendere azioni di miglioramento;
7. garantire la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie a supportarne l'implementazione e il monitoraggio.

Al fine di garantire la soddisfazione del cliente ed il progressivo miglioramento delle prestazioni, ogni processo è pianificato, attuato, controllato e periodicamente riesaminato secondo lo schema Plan-Do-Check-Act.



Inoltre ogni processo comprende:

- Input: dati in ingresso, acquisiti all'esterno o da altri processi aziendali, che sono necessari all'avvio delle fasi dei processi.
- Attività: azioni e decisioni che interagendo tra loro consentono la realizzazione dell'output.
- Output: rappresenta tutto ciò che va a costituire il risultato del processo (obiettivi).
- Indicatori (KPI): strumenti che, attraverso il monitoraggio dell'andamento del processo in questione, consentono di misurarne la prestazione (possono essere di tipo qualitativo o quantitativo).

Le modalità di pianificazione e di gestione per processi e le relative responsabilità, sono più approfonditamente descritte all'interno delle varie procedure gestionali.

Gli indicatori di prestazione (KPI) sono registrati e vengono monitorati ed analizzati periodicamente.

## 5 LEADERSHIP

### 5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE E FOCALIZZAZIONE SUL CLIENTE

La Divisione Trevi è impegnata a stabilire, implementare, documentare, migliorare con continuità l'efficacia del SG, utilizzando la politica e gli obiettivi per la qualità, la

	<b>Procedura IMS 02</b> <b>di Divisione Trevi</b>	Doc. N.: PR-IMS-02-01-TRD_Manuale QHSE	
		Rev. 1	Data: 01/2024
	Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag. 13 di 28

sicurezza e l'ambiente, i risultati delle verifiche ispettive, l'analisi dei dati e degli indicatori, le azioni correttive e preventive ed i riesami periodici del sistema.

Le responsabilità dell'Alta Direzione, per garantire l'efficacia del SG, sono:

- ✓ definire e documentare la politica, gli obiettivi e gli impegni per la qualità, la sicurezza e l'ambiente,
- ✓ assicurare che la politica per la qualità, la sicurezza e l'ambiente venga compresa, attuata e sostenuta da tutto il personale,
- ✓ definire funzioni e responsabilità del personale direttivo ed operativo,
- ✓ promuovere il miglioramento rendendo disponibili le risorse necessarie ed adeguate per le attività aziendali,
- ✓ promuovere l'approccio per processi e l'approccio basato sul rischio (Risk based Thinking),
- ✓ riesaminare sistematicamente il Sistema, verificarne l'adeguatezza e l'efficacia, decidere ed attuare gli interventi necessari per migliorarlo,
- ✓ definire i requisiti e le aspettative del Cliente e monitorarne la soddisfazione.

Particolare attenzione e cura deve essere posta verso la soddisfazione del Cliente il cui monitoraggio deve essere effettuato durante il corso di tutto il processo/progetto dall'inizio alla fine.

## 5.2 POLITICA PER QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE

La Politica di Qualità, Sicurezza e Ambiente della Divisione Trevi, costituisce un riferimento fondamentale ed essenziale per tutti i partecipanti alla vita aziendale e lavorativa, nonché per tutti gli stakeholders che hanno con Trevi rapporti di lavoro diretti ed indiretti.

La Politica viene elaborata dall'Alta Direzione Aziendale ed esprime in modo formale gli **obiettivi e gli indirizzi generali** dell'organizzazione. In essa sono indicati:

- ✓ la ragione d'essere dell'azienda (Mission)
- ✓ le sfide a lungo termine dell'azienda (Vision)
- ✓ gli obiettivi scelti per il medio periodo (obiettivi che devono essere specifici, misurabili, accettabili, orientati ai risultati, temporizzati: SMART)
- ✓ le strategie operative.

La politica è riesaminata periodicamente in base ai risultati del monitoraggio del sistema in modo da assicurarne la continua idoneità. Il riesame può inoltre avvenire a seguito di possibili eventi, cambiamenti o situazioni che lo rendano necessario.

	<b>Procedura IMS 02</b> <b>di Divisione Trevi</b>	Doc. N.: PR-IMS-02-01-TRD_Manuale QHSE	
		Rev. 1	Data: 01/2024
	Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag. 14 di 28

La politica viene illustrata e diffusa a tutto il personale, ed esposta nei principali locali degli insediamenti e siti di lavoro e sulla rete intranet aziendale.

### 5.3 RUOLI, AUTORITÀ E RESPONSABILITÀ

L'Alta Direzione assicura che le responsabilità e autorità per i ruoli pertinenti siano assegnate, comunicate e comprese. In particolare, l'Alta Direzione assegna le responsabilità e autorità per:

- a) assicurare che il Sistema di Gestione sia conforme ai requisiti normativi,
- b) assicurare e promuovere l'attenzione ai requisiti del Cliente,
- c) riferire sulle prestazioni del sistema di gestione integrato e sulle opportunità di miglioramento,
- d) assicurare che l'integrità del sistema di gestione sia mantenuta quando vengono apportate modifiche al sistema stesso.

### 5.4 CONSULTAZIONE E PARTECIPAZIONE DEI LAVORATORI (SALUTE E SICUREZZA)

L'organizzazione stabilisce, attua e mantiene un processo per la consultazione e la partecipazione dei lavoratori, a tutti i livelli e funzioni applicabili. Inoltre, sono eletti Rappresentanti dei Lavoratori che coadiuvano nello sviluppo, pianificazione, attuazione, valutazione delle prestazioni e azioni per il miglioramento del Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza.

## 6 PIANIFICAZIONE

### 6.1 RISCHI ED OPPORTUNITÀ

Sulla base del Risk Model (vedi punto 4.1 Fattori interni ed Esterni l'organizzazione), il Risk Manager richiede ai Responsabili di Funzione e di Servizio di individuare ed analizzare i rischi e le opportunità associati ai processi ed ai fattori identificati.

I rischi QHSE vengono individuati, valutati e riesaminati periodicamente. Essi sono registrati nella matrice 4x4 "**Analisi dei Rischi IMS Trevi Spa**" dove sono inserite anche le informazioni su: controlli in essere, azioni di risposta, owner, valore del rischio residuo, strategia aziendale, etc.

I rischi più significativi, con valore da 9 a 16, vengono comunicati al Risk Manager che li integra in un unico **Risk Register** insieme ai rischi relativi agli altri processi.



## Procedura IMS 02 di Divisione Trevi

Manuale del Sistema di Gestione  
Integrato

Doc. N.: PR-IMS-02-01-TRD\_Manuale  
QHSE

Rev. 1

Data: 01/2024

Pag. 15 di 28

Per ogni rischio del Risk register sono definiti alcuni parametri tra cui:

- ✓ Fattore (Area di Rischio);
- ✓ Rischio;
- ✓ Codice Evento;
- ✓ Causa;
- ✓ Conseguenze associate al rischio (event);
- ✓ Probabilità di accadimento e Impatto con riferimento alla seguente matrice (Impatto x Probabilità):

IMPATTO					PROBABILITÀ
Economico (EBIT)	Finanziario (Var% PFN rett. di Divisione)	Operativo (Processi aziendali interessati)	Strategico / Reputazionale (Rapporto con gli stakeholders)	Compliance (Rispetto Leggi e Normative vigenti)	Probabilità di accadimento sull'orizzonte temporale di Piano Industriale (i.e. triennio)
≥ 15%	≥ 20%	Blocco significativo di 1 o più processi aziendali critici per la realizzazione delle strategie e il raggiungimento degli obiettivi di Piano Industriale	L'evento di rischio pregiudica irrimediabilmente il rapporto di fiducia con 1 o più Stakeholders critici per la realizzazione delle strategie e il raggiungimento degli obiettivi di Piano Industriale	Sanzione penale	<b>4</b> Molto Probabile Evento che si può verificare con una probabilità superiore al 50% sull'orizzonte temporale del Piano Industriale
≥ 10% < 15%	≥ 15% < 20%	Difficoltà / criticità nell'esecuzione di 1 o più processi aziendali critici per la realizzazione delle strategie e il raggiungimento degli obiettivi di Piano Industriale	L'evento compromette in modo significativo il rapporto di fiducia con 1 o più Stakeholders critici per la realizzazione delle strategie e il raggiungimento degli obiettivi di Piano Industriale	Sanzione amministrativa grave	<b>3</b> Probabile Evento che si può verificare con una probabilità inclusa fra il 25% e il 50% sull'orizzonte temporale del Piano Industriale
≥ 5% < 10%	≥ 5% < 10%	Impatti lievi sull'operatività di 1 o più processi aziendali critici per la realizzazione delle strategie e il raggiungimento degli obiettivi di Piano Industriale	L'evento di rischio lede in modo non significativo il rapporto di fiducia con 1 o più Stakeholders critici per la realizzazione delle strategie e il raggiungimento degli obiettivi di Piano Industriale	Sanzione amministrativa lieve	<b>2</b> Poco Probabile Evento che si può verificare con una probabilità inclusa fra il 5% e il 25% sull'orizzonte temporale del Piano Industriale
< 5%	< 5%	Impatti trascurabili o nulli su 1 o più processi aziendali critici per la realizzazione delle strategie e il raggiungimento degli obiettivi di Piano Industriale	L'evento di rischio ha un effetto trascurabile o nullo sul rapporto di fiducia con 1 o più Stakeholders critici per la realizzazione delle strategie e il raggiungimento degli obiettivi di Piano Industriale	Impatto trascurabile	<b>1</b> Improbabile / Remoto Evento che si può verificare con una probabilità inferiore al 5% sull'orizzonte temporale del Piano Industriale

- ✓ descrizione dell'azione di mitigazione del rischio o di massimizzazione dell'opportunità (su eventuale indicazione della Direzione).
- ✓ data di prevista chiusura dell'azione;
- ✓ responsabile di chiusura dell'azione;
- ✓ data effettiva di chiusura dell'azione.

	<b>Procedura IMS 02</b> <b>di Divisione Trevi</b>	Doc. N.: PR-IMS-02-01-TRD_Manuale QHSE	
		Rev. 1	Data: 01/2024
	Manuale del Sistema di Gestione Integrato	Pag. 16 di 28	

## TRATTAMENTO DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ

I Responsabili di Funzione e di Servizio implementano le azioni di risposta definite al precedente punto.

Nel caso siano identificati rischi e opportunità che richiedono l'azione di altre Funzioni, il Risk Manager ha il compito di facilitarne la comunicazione ed il trasferimento.

## MONITORAGGIO E FOLLOW-UP

Con cadenza semestrale, il Risk Manager chiede ai Responsabili di Funzione e di Servizio coinvolti nel processo di aggiornare lo stato dei rischi e delle opportunità precedentemente identificati, integrare eventuali ulteriori rischi e opportunità che si sono originati e infine segnalare nuovi fattori interni ed esterni divenuti significativi per le attività del business.

## REVIEW & REPORTING

Il Risk Manager presenta lo stato dei rischi e delle opportunità raccolti con frequenza minima annuale (o in base a richieste specifiche) al Consiglio di Amministrazione e/o al CCR (Comitato Controllo Rischi).

## RISCHI ED OPPORTUNITÀ DI AREA QHSE SPECIFICI

Oltre al riesame periodico della matrice 4x4 "Analisi dei Rischi IMS Trevi Spa", lo stato dei rischi e delle opportunità di area QHSE viene valutato, con frequenza minima annuale, in occasione degli incontri di Riesame SG, come descritto al punto 9.3 Riesame della Direzione.

## REGISTRAZIONE ED ARCHIVIAZIONE

Le registrazioni inerenti all'analisi del contesto e dei rischi e delle opportunità aziendali sono archiviate elettronicamente presso la funzione Risk Management e QHSE (per quegli aspetti che hanno rilevanza per il SG).

### 6.1.2 Identificazione dei pericoli e valutazione rischi / Aspetti ambientali

l'organizzazione stabilisce, attua e mantiene un processo per l'identificazione continua e proattiva dei pericoli e dei rischi (inclusi gli aspetti ambientali in prospettiva ciclo di vita), che dà origine ai documenti di valutazione del rischio HSE aziendale e di progetto.

	<b>Procedura IMS 02</b> <b>di Divisione Trevi</b>	Doc. N.: PR-IMS-02-01-TRD_Manuale QHSE	
		Rev. 1	Data: 01/2024
	Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag. 17 di 28

### 6.1.3 Requisiti legali e obblighi di conformità

i requisiti legali ed obblighi di conformità sono tenuti sotto controllo attraverso la consultazione di banche dati normative, riviste di settore, newsletter da siti specializzati, consulenze, etc.

la lista aggiornata dei requisiti legali è tenuta su registri specifici ed aggiornata periodicamente.

### 6.1.4 Pianificazione delle azioni

I rischi e gli aspetti ambientali valutati, oltre ai requisiti legali ed obblighi di conformità, sono gestiti attraverso azioni specifiche descritte nei rispettivi documenti di valutazione del rischio / registro dei requisiti legali, volte anche a verificarne l'efficacia.

## 6.2 OBIETTIVI PER IL SISTEMA INTEGRATO

L'organizzazione periodicamente stabilisce obiettivi di qualità, sicurezza e ambiente che tengano conto del contesto e della strategia aziendale, degli obblighi di conformità, dei rischi e delle opportunità significativi.

In particolare, tali obiettivi sono:

- coerenti con la politica,
- misurabili,
- monitorati,
- comunicati e condivisi con lavoratori (per salute e sicurezza),
- aggiornati
- documentati

Per il raggiungimento di tali obiettivi l'organizzazione determina:

- azioni da intraprendere tramite road map specifica,
- responsabilità,
- risorse da impiegare,
- tempi,
- criteri di valutazione (indicatori),
- target.

Ad alto livello gli obiettivi vengono definiti nella Politica, più nel dettaglio sono registrati e monitorati per mezzo della tabella "AL-IMS-09-xx-GTR\_ Piano degli obiettivi" che

	<b>Procedura IMS 02</b> <b>di Divisione Trevi</b>	Doc. N.: PR-IMS-02-01-TRD_Manuale QHSE	
		Rev. 1	Data: 01/2024
	Manuale del Sistema di Gestione Integrato	Pag. 18 di 28	

contiene tutte le informazioni di cui sopra e che viene verificata trimestralmente per valutarne l'andamento.

Durante il Riesame della Direzione (par 9.3) gli obiettivi vengono riesaminati per conferma o modifica da parte della Direzione.

## 7 SUPPORTO

### 7.1 RISORSE

La Società determina e mette a disposizione le risorse umane ed infrastrutturali necessarie per la definizione, l'attuazione, il mantenimento e il miglioramento continuo del SG.

### 7.2 COMPETENZA

L'azienda assicura che il personale che esegue attività che possono influenzare le prestazioni e l'efficacia del SG sia competente sulla base di un adeguato grado di istruzione, addestramento, abilità ed esperienza.

Qualora tali competenze non risultassero adeguate l'organizzazione dovrà intraprendere iniziative di formazione/addestramento e valutarne l'efficacia.

### 7.3 CONSAPEVOLEZZA

E' di fondamentale importanza che il personale sia reso consapevole delle proprie responsabilità e compiti, in particolare:

- Della politica e degli obiettivi QHSE,
- Del proprio contributo all'efficacia del SG e degli impatti associati alla loro attività lavorativa,
- Delle implicazioni derivanti dal non essere conformi (analisi incidenti, rischi e relative azioni di mitigazione).
- Dell'esercizio della "STOP WORK AUTHORITY", che comporta la interruzione immediata di una attività pericolosa per la salute e sicurezza senza conseguenze legate a tale decisione.

L'organizzazione coinvolge in maniera attiva il personale affinché il grado di consapevolezza sia raggiunto.

	<b>Procedura IMS 02</b> <b>di Divisione Trevi</b>	Doc. N.: PR-IMS-02-01-TRD_Manuale QHSE	
		Rev. 1	Data: 01/2024
	Manuale del Sistema di Gestione Integrato	Pag. 19 di 28	

## 7.4 COMUNICAZIONE

Il processo di comunicazione ed informazione è essenziale per coinvolgere tutti i dipendenti e le altre parti interessate affinché siano consapevoli dell'importanza del raggiungimento degli obiettivi del SG, in linea con la politica aziendale.

In tale ottica l'azienda ha predisposto documenti specifici in cui vengono definite le modalità e le regole interne da applicare per assicurare una corretta comunicazione interna ed esterna delle informazioni rilevanti per il SG.

A supporto del processo di comunicazione, il Servizio Comunicazione di Gruppo, supporta la promozione della politica aziendale attraverso una serie di azioni come ad esempio:

- organizzazione di incontri e conferenze;
- pubblicazioni di newsletters sulla Intranet;
- aggiornamento e pubblicazioni sul sito internet;
- pubblicazione nei quotidiani e riviste di settore.

### **Comunicazioni interne**

La Società ha istituito un sistema di comunicazione interna, fra le unità aziendali e fra la Sede ed i cantieri, per trasmettere le informazioni operative necessarie per le varie fasi delle attività e per diffondere comunicazioni riguardanti l'efficacia dei sistemi di gestione.

Oltre che sulla tradizionale trasmissione di documenti cartacei, il sistema è oggi basato sull'immediata trasmissione di informazioni per mezzo della posta elettronica.

Inoltre sono attive piattaforme digitali dedicate. Le principali sono:

- per lo scambio di informazioni interne è attiva una rete **intranet** tramite la quale è possibile accedere a tutte le comunicazioni e reperire documenti utili;
- Per la gestione ed archiviazione dei documenti di sistema di Gruppo è attivo l'Electronic Document Management System (EDMS) **Archiflow**;
- per la gestione e conservazione dei documenti di commessa è prevista una piattaforma (**Share Point**) dedicata ad ogni Società contenente cartelle specifiche per ogni singola commessa.

## 7.5 INFORMAZIONI DOCUMENTATE

Il sistema di gestione della Divisione Trevi si fonda su regole aziendali che vanno documentate in modo chiaro affinché siano correttamente comprese, applicate e condivise. L'Organizzazione determina quali documenti siano necessari per la gestione ed efficacia del

	<b>Procedura IMS 02</b> <b>di Divisione Trevi</b>	Doc. N.: PR-IMS-02-01-TRD_Manuale QHSE	
		Rev. 1	Data: 01/2024
	Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag. 20 di 28

sistema. Essi sono correttamente gestiti per garantire la loro disponibilità ed idoneità all'utilizzo.

Le informazioni documentate sono:

1. Riesaminate per l'approvazione prima dell'emissione per assicurarne l'idoneità e l'adeguatezza (ciclo approvativo: redazione – verifica – approvazione)
2. Identificate (es. titolo, codice, data, revisione, ecc.)
3. Emesse in un formato appropriato (definendo ad esempio lingua e supporto)
4. Riesaminate e approximate periodicamente

I documenti di sistema comprendono:

**Policy:** hanno il fine di descrivere le attività svolte all'interno del Gruppo in relazione alle strategie ed i piani di business aziendali. Il loro dominio si estende a tutte le società del Gruppo Trevi

**Procedure:** definiscono le modalità di gestione delle attività mediante la descrizione di uno o più processi, i quali, interagendo tra loro, concorrono all'obiettivo di trasformare un input in un output.

**Istruzioni Operative:** sono emesse a supporto delle procedure e definiscono disposizioni, norme e indicazioni per l'esecuzione di un lavoro specifico.

**Linee Guida:** contengono un insieme di concetti base, estrapolati da Policy e/o procedure, realizzate per le Società estere in cui non è possibile o consigliabile applicare le Policy e/o procedure di riferimento.

**Piani e Matrici:** solitamente in formato tabellare a supporto delle Policy e delle Procedure.

**Allegati e Form:** modelli di riferimento, format, check list, schede di valutazione, registri, template di verbali ecc. o moduli di richiesta interni.

## 8 ATTIVITÀ OPERATIVE

### 8.1 PIANIFICAZIONE E CONTROLLO OPERATIVI

Le attività della Divisione Trevi consistono nella realizzazione in sito di opere inerenti l'ingegneria del sottosuolo con caratteristiche relative a contesto, requisiti e tecnologia applicabile sempre diverse.

Per questo, la fase di pianificazione risulta essere cruciale per il conseguimento degli obiettivi, e di conseguenza l'organizzazione:

- Identifica i requisiti (vedi 8.2),

	<b>Procedura IMS 02</b> <b>di Divisione Trevi</b>	Doc. N.: PR-IMS-02-01-TRD_Manuale QHSE	
		Rev. 1	Data: 01/2024
	Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag. 21 di 28

- Programma, attua e tiene sotto controllo le attività ed i processi necessari (compresi quelli affidati all'esterno) per soddisfare i requisiti e raggiungere gli obiettivi,
- Stabilisce idonei criteri operativi ed indicatori di performance,
- Definisce ed attua verifiche, monitoraggi e controlli e relativi criteri di accettazione.

L'organizzazione inoltre tiene sotto controllo le modifiche e riesamina eventuali conseguenze in modo da intraprendere opportune azioni correttive, se necessario.

## **PREPARAZIONE E RISPOSTA ALLE EMERGENZE (8.2 ISO 14001 E 45001)**

L'organizzazione stabilisce, attua e mantiene uno o più processi per prepararsi a rispondere a potenziali situazioni di emergenza. In particolare:

- Stabilisce una risposta pianificata per prevenire o mitigare gli impatti negativi (es. Piani di Emergenza ed Evacuazione e procedure di "Primo Soccorso ed Antincendio",
- Effettua una formazione specifica al personale addetto,
- Effettua periodicamente delle esercitazioni per verificare la capacità di reazione e la validità delle azioni pianificate
- Comunica a tutti i lavoratori ed altre parti interessate i loro obblighi e responsabilità.

## **8.2 REQUISITI PER I PRODOTTI E SERVIZI (ISO 9001)**

L'organizzazione assicura, dalla fase commerciale alla fase di gestione commessa, che la comunicazione con i suoi clienti tenga conto di:

- informazioni relative a prodotti e servizi;
- gestione delle richieste, contratti o ordini, comprese le modifiche;
- ottenimento delle opinioni e le percezioni dei clienti, compresi i reclami;
- requisiti specifici per azioni di emergenza, se pertinenti.

Questi elementi sono gestiti rispettivamente dalle funzioni preposte alle varie fasi (tipicamente Tender Manager e PM).

Inoltre, l'organizzazione identifica e riesamina i requisiti relativi ai prodotti e servizi da offrire ai clienti con particolare attenzione a quelli:

- del Cliente (che devono essere confermati prima di essere accettati),

	<b>Procedura IMS 02</b> <b>di Divisione Trevi</b>	Doc. N.: PR-IMS-02-01-TRD_Manuale QHSE	
		Rev. 1	Data: 01/2024
	Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag. 22 di 28

- ritenuti necessari dall'organizzazione,
- legali e contrattuali applicabili.

Tutti i requisiti sono documentati e riesaminati periodicamente per identificare eventuali cambiamenti.

### 8.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO (ISO 9001)

La Società pianifica e tiene sotto controllo le attività di progettazione, mediante l'applicazione di una Procedura dedicata, nella quale sono dettagliatamente definiti e stabiliti:

- ✓ le responsabilità per le varie attività,
- ✓ la natura, la durata e la complessità delle attività,
- ✓ le risorse necessarie,
- ✓ gli interventi e le attività di riesame e di verifica per ciascuna attività e la validazione finale,
- ✓ l'identificazione dei requisiti e degli elementi in ingresso alla progettazione,
- ✓ i requisiti di monitoraggio e misurazione e i criteri di accettazione,
- ✓ le modalità di tenuta sotto controllo delle modifiche di progettazione, originate da richieste interne o provenienti dal Cliente,
- ✓ le modalità di protezione e di conservazione degli elaborati progettuali e dei documenti di registrazione dei riesami, delle verifiche, etc.

### 8.4 CONTROLLO DEI PROCESSI, PRODOTTI E SERVIZI FORNITI DALL'ESTERNO (ISO 9001)

La fornitura esterna di prodotti/servizi, le attività in outsourcing e i processi esternalizzati sono tenuti sotto controllo per verificarne e garantirne la conformità ai requisiti.

L'organizzazione assicura che tali requisiti relativi alle forniture (processi, prodotti e servizi) siano condivisi con i fornitori a partire dalla fase di qualifica del fornitore, e verificati secondo le modalità descritte nei documenti applicabili in base alla natura della fornitura.

La Divisione Trevi ha definito ed implementato un sistema per la selezione/qualifica, valutazione e monitoraggio dei fornitori, al fine di assicurare la loro capacità di soddisfare i requisiti.

	<b>Procedura IMS 02</b> <b>di Divisione Trevi</b>	Doc. N.: PR-IMS-02-01-TRD_Manuale QHSE	
		Rev. 1	Data: 01/2024
	Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag. 23 di 28

## 8.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI PRODOTTI E SERVIZI (ISO 9001)

Il processo di produzione ed erogazione dei prodotti e servizi è pianificato ed eseguito in condizioni controllate e con il supporto di idonee risorse per il monitoraggio e la misurazione.

L'organizzazione implementa procedure specifiche per definire le modalità di gestione di un progetto, a partire dall'acquisizione del contratto fino alla chiusura amministrativa, e comprende le attività svolte sia in ufficio che in cantiere.

Tale processo tiene conto degli aspetti di (ove applicabili):

- ✓ Identificazione e rintracciabilità dei prodotti e servizi;
- ✓ Proprietà che appartengono a clienti e fornitori esterni;
- ✓ Preservazione per mantenere la conformità ai requisiti (imballaggio, stoccaggio, conservazione, etc.)
- ✓ Attività post consegna
- ✓ Controllo delle modifiche.

### 8.5.1 Controllo delle attività di produzione (ISO 9001)

Tutti i lavori svolti dalla nostra organizzazione sono eseguiti in condizioni controllate che includono, ove applicabile, la disponibilità di informazioni documentate che definiscano le caratteristiche del prodotto e del servizio, le attività da svolgere, i risultati da raggiungere, l'uso di infrastrutture adeguate e le attività di monitoraggio, misurazione, verifica e validazione necessarie, la competenza del personale e le attività di realizzazione, rilascio, consegna e post-consegna necessarie.

In merito ad ogni Commessa, le modalità di realizzazione e controllo dei prodotti e servizi forniti dalla Società sono dettagliatamente definite nei documenti di progetto quali:

- Method Statement, che definisce le modalità ed i criteri di lavorazione per ciascuna fase esecutiva, le caratteristiche dei materiali da adoperare e le precauzioni da usare per assicurare la corretta esecuzione del lavoro.
- I Piani di controllo Qualità e le schede di controllo, che definiscono modalità e tipologia dei controlli da effettuare per garantire il soddisfacimento dei requisiti e i criteri di accettazione e KPI.
- I POS e Piani HSE che identificano rischi/opportunità per le tematiche di salute, sicurezza e ambiente e ne individuano le relative misure preventive e correttive.

	<b>Procedura IMS 02</b> <b>di Divisione Trevi</b>	Doc. N.: PR-IMS-02-01-TRD_Manuale QHSE	
		Rev. 1	Data: 01/2024
	Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag. 24 di 28

Tutti questi documenti sono registrati, controllati e riesaminati per eventuali aggiornamenti.

### **8.5.2 Identificazione e Rintracciabilità (ISO 9001)**

L'identificazione dei prodotti/servizi e del loro stato (di lavorazione, di controllo, di conformità) viene assicurata lungo tutte le fasi di realizzazione.

La rintracciabilità, qualora sia un requisito specificato, viene assicurata e documentata.

### **8.5.3 Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni (ISO 9001)**

Identifichiamo, verifichiamo, proteggiamo e salvaguardiamo la proprietà appartenente ai nostri clienti o fornitori esterni.

Qualora tale proprietà venga persa, danneggiata o ritenuta non idonea, verrà prodotta e consegnata al cliente o al fornitore la documentazione relativa alla perdita o danno.

### **8.5.4 Preservazione (ISO 9001)**

Dove applicabile, l'organizzazione assicura l'identificazione, la movimentazione, il controllo della contaminazione, l'imballaggio, lo stoccaggio, la trasmissione o il trasporto, e la protezione dei prodotti servizi fino alla consegna al cliente, al fine di mantenere la conformità ai requisiti.

## **8.6 RILASCIO DEI PRODOTTI E SERVIZI (ISO 9001)**

La Società effettua tutti i controlli necessari nelle varie fasi per assicurare che i requisiti dei prodotti e dei servizi siano stati soddisfatti (rif. paragrafo 8.5.).

Il rilascio dei prodotti e servizi viene formalmente autorizzato dal Cliente tramite l'accettazione del SAL.

## **8.7 CONTROLLO DEGLI OUTPUT NON CONFORMI (ISO 9001)**

L'organizzazione assicura che eventuali prodotti/servizi non conformi siano identificati tempestivamente e tenuti sotto controllo in modo da prevenirne l'utilizzo e la consegna involontari.

Il trattamento di prodotti/servizi non conformi viene dettagliatamente descritto nella procedure di gestione delle NCR (rif. paragrafo 10.2).

	<b>Procedura IMS 02</b> <b>di Divisione Trevi</b>	Doc. N.: PR-IMS-02-01-TRD_Manuale QHSE	
		Rev. 1	Data: 01/2024
	Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag. 25 di 28

## 9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

### 9.1 MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE

La Società pianifica ed attua i processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di valutazione necessari a:

- ✓ Verificare l'efficacia dei processi,
- ✓ dimostrare la conformità dei prodotti,
- ✓ assicurare la conformità del sistema integrato.

Per raggiungere questi obiettivi l'organizzazione determina:

- COSA è necessario monitorare,
- I METODI per il monitoraggio, la misurazione, l'analisi e la valutazione delle prestazioni,
- I CRITERI e gli INDICATORI da utilizzare per la valutazione,
- QUANDO effettuare il monitoraggio e le misurazioni.

#### 9.1.1 Misura e monitoraggio delle prestazioni

La misurazione delle prestazioni, per garantire la conformità del SG, comprende:

- monitoraggio del grado di conseguimento degli obiettivi del SG;
- monitoraggio dei KPIs identificati;
- monitoraggio dell'efficacia dei controlli;
- monitoraggio della conformità ai programmi, ai controlli e ai criteri operativi;
- misure reattive di performance per monitorare le malattie, gli incidenti (inclusi infortuni, quasi incidenti, etc.), e altre evidenze storiche delle deficienze di prestazione SSL;
- misure reattive di performance ambientali;
- monitoraggio delle non-conformità;
- registrazioni dei dati e risultati del monitoraggio e misurazioni sufficienti per facilitare la conseguente analisi delle azioni correttive.

Il monitoraggio ha l'obiettivo di misurare in modo affidabile e ripetibile il funzionamento del sistema in tutte le sue parti, in particolare verifica:

- se è conforme a quanto pianificato;
- se consente di raggiungere gli obiettivi;

	<b>Procedura IMS 02</b> <b>di Divisione Trevi</b>	Doc. N.: PR-IMS-02-01-TRD_Manuale QHSE	
		Rev. 1	Data: 01/2024
	Manuale del Sistema di Gestione Integrato		Pag. 26 di 28

- se è correttamente applicato e mantenuto attivo per il miglioramento.

Gli indicatori di prestazione (KPIs), indispensabili per valutare la performance ed il raggiungimento degli obiettivi, vengono definiti dall'Alta Direzione, insieme al responsabile QHSE ed ai responsabili delle Funzioni coinvolte, e sono registrati ed analizzati periodicamente per intercettarne l'andamento.

Durante il Riesame della Direzione (par 9.3) i KPIs vengono analizzati e valutati dalla Direzione per le opportune azioni se necessarie. Inoltre vengono riesaminati per valutarne e confermarne l'efficacia.

### 9.1.2 Soddisfazione del Cliente

La Società ha istituito un sistema per analizzare e monitorare la percezione del Cliente riguardo al grado in cui le sue aspettative sono state soddisfatte.

Gli elementi indicativi della soddisfazione del Cliente riguardo alle prestazioni aziendali possono essere:

- ✓ giudizi finali riguardo all'operato della Società
- ✓ apprezzamenti o reclami presentati durante o alla fine dei lavori.

Riesame e monitoraggio di tali informazioni, forniscono gli elementi per valutare il loro grado di soddisfazione, ovvero per definire i provvedimenti correttivi da adottare per il miglioramento del sistema integrato.

## 9.2 AUDIT INTERNI

L'azienda conduce, ad intervalli prestabiliti e/o su specifiche esigenze, audit interni per verificare se il SG:

- è conforme ai requisiti propri dell'organizzazione e delle norme ISO 14001, ISO 45001 e ISO 9001;
- viene efficacemente attuato e mantenuto attivo;
- è efficace per soddisfare la politica e gli obiettivi definiti dall'azienda.

Il Servizio QHSE definisce il programma annuale degli audit, con riferimento ai cantieri, ai Servizi e alle Società controllate.

Il Programma di Audit viene revisionato periodicamente (almeno trimestralmente), in funzione delle priorità e delle criticità derivanti dai processi aziendali e da eventuali NC rilevate in precedenza.

La procedura di audit definisce le responsabilità, le competenze e i requisiti per condurre gli audit, per riportarne i risultati e per conservarne le relative registrazioni, nonché le modalità per la definizione dei criteri, dello scopo, della frequenza e della metodologia degli audit.

	<b>Procedura IMS 02</b> <b>di Divisione Trevi</b>	Doc. N.: PR-IMS-02-01-TRD_Manuale QHSE	
		Rev. 1	Data: 01/2024
	Manuale del Sistema di Gestione Integrato	Pag. 27 di 28	

I risultati degli audit rappresentano un input al Riesame della Direzione.

### 9.3 RIESAME DI DIREZIONE

La Direzione riesamina periodicamente il Sistema di Gestione, per garantirne l'adeguatezza e l'allineamento rispetto agli obiettivi e alla politica aziendale.

Durante il Riesame, si effettua il monitoraggio delle performance, la valutazione degli obiettivi del sistema e dei risultati degli audit, e si pianifica l'attuazione di azioni correttive, se necessarie, e la definizione degli obiettivi futuri.

La Procedura di Riesame della Direzione definisce nel dettaglio gli input e gli output del Riesame, i ruoli e le responsabilità.

## 10 MIGLIORAMENTO

### 10.1 GENERALITÀ

L'organizzazione determina le opportunità di miglioramento e intraprende le azioni necessarie al conseguimento dei risultati attesi del proprio SG, in particolare con l'obiettivo di:

- Migliorare i prodotti/servizi per soddisfare i requisiti e per affrontare le esigenze future,
- Correggere, prevenire e ridurre gli eventi avversi ed effetti indesiderati,
- Migliorare le prestazioni e l'efficacia del SG.

### 10.2 NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE

Una Non Conformità (NC) rappresenta un mancato soddisfacimento da parte del SG di un requisito o una deviazione rispetto alle specifiche e criteri di riferimento.

Le NC possono emergere in occasione di Audit, altre attività di monitoraggio o eventi indesiderati, durante i quali emergono scostamenti dei processi/servizi/prodotti rispetto ai requisiti stabiliti da TREVI (norme, leggi, procedure ed istruzioni, obiettivi, piani di controllo, etc.) che ne compromettono la conformità.

Il processo per la gestione delle non conformità, descritto nella procedura di Gestione Non Conformità e Azioni Correttive, prevede:

1. Identificazione della NC ed eventuale segregazione del prodotto/servizio non conforme,

	<b>Procedura IMS 02</b> <b>di Divisione Trevi</b>	Doc. N.: PR-IMS-02-01-TRD_Manuale QHSE	
		Rev. 1	Data: 01/2024
	Manuale del Sistema di Gestione Integrato	Pag. 28 di 28	

2. Identificazione delle cause della NC,
3. Pianificazione ed attuazione delle azioni correttive da intraprendere per la risoluzione della NC,
4. Monitoraggio e verifica della risoluzione della NC,
5. Registrazione NC e archiviazione.

### 10.3 MIGLIORAMENTO CONTINUO

La Società persegue il miglioramento continuo della idoneità, adeguatezza ed efficacia del proprio SG, considerando i risultati dell'analisi e valutazione, e gli output del riesame di Direzione, per determinare se ci sono esigenze o opportunità che devono essere considerate come parte del miglioramento continuo.