



Via Stelvio 20/22/24/26
25038 ROVATO (BS) – ITALIA
TEL : + 39 0307704201 – FAX : + 39 0307705105

www.trutorqitalia.com
info@trutorqitalia.com
Reg. Imprese di Brescia, Cod.Fiscale e P.Iva 0321 7380983
Capitale Sociale € 1.350.000,00 I.v.



Italia

MANUALE AZIENDALE

**SECONDO LE NORMA UNI EN ISO 9001:2015 e
INTEGRATO SECONDO LA NORMA UNI EN ISO
14001:2015 e LA NORMA UNI EN ISO 45001:2018**

	EMESSO	APPROVATO
FUNZIONE	Responsabile Sistema Gestione Qualità	Direzione
DATA	04/05/2018	08/05/2018
FIRMA		

INDICE DELLA SEZIONE**CAPITOLI**

- | | |
|---|--|
| 0 | Introduzione |
| | 0.1 Descrizione della società
0.2 Scopo e campo di applicazione
0.3 Riferimenti normativi
0.4 Termini e definizioni |
| 1 | Contesto |
| | 1.1 Contesto dell'organizzazione
1.2 Leadership
1.3 Pianificazione |
| 2 | Processi aziendali |
| | 2.1 Processi di supporto
2.2 Attività operative
2.3 Valutazione delle prestazioni
2.4 Miglioramento |

LISTA DELLE REVISIONI

N°	Data	Pagine	Oggetto
00	04/05/2018	1 - 10	Prima emissione secondo le norme UNI EN ISO 9001:2015
01	07/09/2018	1 - 10	Integrazione con la norma UNI EN ISO 14001:2015
02	26/08/2019	1 - 14	Aggiornamento dati aziendali e layout manuale
03	11/01/2021	1 - 14	Aggiornamento riferimenti normativi e aziendali
04	23/07/2021	1 - 18	Integrazione con la norma UNI EN ISO 45001:2018
05	05/03/2022	1 - 18	Aggiornamento relativo ai punti in merito alla SSL
06	06/09/2023	1 - 18	Aggiornamento relativo ai punti in merito alla SSL
Redatto	RSGQ		
Approvato	DL		

1 INTRODUZIONE

1.1 DESCRIZIONE DELLA SOCIETA'

0.1.1. DATI GENERALI

<i>Ragione sociale:</i>	TRUTORQ ITALIA S.R.L.
<i>Sede legale:</i>	Via Stelvio 22,24,26 25038 Rovato (Bs)
<i>Sede operativa:</i>	Via Stelvio 22,24,26 25038 Rovato (Bs)
<i>Web Site:</i>	www.trutorqitalia.com
<i>Telefono:</i>	030/7704201
<i>Fax:</i>	030/7705105
<i>E-mail:</i>	info@trutorqitalia.com
<i>P.I./C.F.:</i>	03217380983
<i>REA CCIAA di Brescia:</i>	BS 515111
<i>Codice ATECO:</i>	28.12 Fabbricazione di apparecchiature fluidodinamiche
<i>Codice EA:</i>	18 – Macchine, apparecchi ed impianti meccanici

0.1.2 CENNI STORICI

TRUTORQ ITALIA S.R.L, nata nel 2010, è un'azienda leader nella produzione e commercializzazione di quarto di giro attuatori pneumatici per l'automazione industriale.

La produzione consiste in Scotch Yoke e modelli a pignone e cremagliera, per essere in grado di soddisfare le esigenze di diversi settori industriali.

Ad oggi TRUTORQ ITALIA S.r.l. è la sede produttiva di un gruppo internazionale, con sede in Svezia, presente in diversi paesi tra i quali Russia, Ucraina, Emirati Arabi, Asia, Spagna ma anche sul territorio nazionale in Veneto, Friuli Venezia Giulia e Trentino Alto Adige.

Nel mese di Giugno 2019 l'azienda è stata acquisita al 50% da un nuovo proprietario che avrà il ruolo di gestire (insieme alla Direzione attuale) tutte le dinamiche presenti all'interno dell'azienda stessa.

Proprio in questa direzione si può capire come l'azienda stia dimostrando ancora più fortemente il suo percorso di crescita e sviluppo non solo nel territorio italiano ma anche in ambito internazionale (in quanto il nuovo socio è di nazionalità Canadese).

L'azienda opera in regime di qualità dal 2010 in conformità alla ormai ex norma UNI ES ISO 9001:2008 e continuerà a mantenere questo approccio anche per i prossimi anni ,puntando non solo ad essere qualificata dal punto di vista della qualità ma anche dal punto di vista della sicurezza e ambientale (in accordo con quanto definito dalla nuova gestione dell'azienda).

Le fasi del processo produttivo prevedono una serie di lavorazioni come :

- taglio, tornitura, fresatura, molatura e foratura di barre in alluminio, acciaio, ferro, bronzo per la realizzazione di parti meccaniche ;
- stozzatura, dentatura e finitura di particolari in acciaio e ferro per la realizzazione di componenti meccanici ;
- successivo assemblaggio di componenti elettromeccaniche e oleopneumatiche per la realizzazione dell'attuatore vero e proprio.

Lo stabilimento di TRUTORQ è situato nel comune di Rovato (BS) nelle immediate vicinanze dell'omonimo casello autostradale sulla A4, all'altezza del Monte Orfano e dell'uscita Bre.Be.Mi dell'autostrada A35 a 22 km a Sud-Sud-Ovest della provincia di Brescia

Inoltre, lo stabilimento sorge su un'area di circa 1700 mq, di cui 1150 mq coperti destinati a uffici, reparti produzione e assemblaggio, magazzini semilavorati e prodotti finiti.

Era previsto lo sviluppo di un nuovo stabilimento nei pressi dello stabilimento attuale, ma a conseguenza del diffondersi della pandemia non si è deciso di proseguire su questa strada (a causa di ostacoli dal punto di vista economico) ma si è preferito rinnovare gli spazi comuni presenti in Trutorq (Principalmente la zona uffici e la parte amministrativa) e rinnovare la facciata esterna dell'azienda.

0.2 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il Manuale aziendale descrive sinteticamente il Sistema di Gestione Qualità, Sicurezza e Ambiente di Trutorq definendo:

- *la politica aziendale sia dal punto di vista della qualità che dal punto di vista della sicurezza sul lavoro e ambientale, focalizzando l'attenzione sulla protezione e prevenzione per l'ambiente;*
- l'organizzazione dell'azienda;
- i processi operativi e di supporto;
- le interazioni tra i vari processi aziendali
- le modalità di svolgimento e le responsabilità specifiche delle attività e dei processi aziendali fondamentali.

Il Manuale aziendale è il documento di riferimento:

- per il personale dell'azienda che trova in esso l'indirizzo e la guida per operare;
- per i clienti e per l'ente di certificazione, che trovano in esso gli elementi atti a verificare che l'azienda sia conforme ai requisiti di gestione della qualità e agli obblighi di conformità dal punto di vista ambientale e di soddisfazione delle parti interessate.

Il Manuale aziendale è stato strutturato principalmente sulla base della norma UNI EN ISO 9001:2015 e successivamente integrato con la nuova norma UNI EN ISO 14001:2015 e, di recente, completato con l'inserimento della nuova norma ISO 45001 : 2018.

I requisiti di tali norme vengono rispettati in ogni fase di lavoro, al fine di garantire la conformità del servizio finale.

In Trutorq sono applicati tutti i punti della norma ISO 9001:2015.

Il campo di applicazione del Sistema di Gestione Integrato è:

Produzione di attuatori pneumatici per l'automazione di valvole industriali, attraverso processi di lavorazione meccanica a freddo e assemblaggio

Nell'ambito del ciclo produttivo i contenuti del presente MSGI sono applicati in modo trasversale a tutti i livelli dell'Organizzazione di TRUTORQ.

In particolare i contenuti dell'MSGI sono applicati a :

- processi e attività interne ed esterne, sulle quali TRUTORQ esercita o può esercitare un controllo;
- aspetti e impatti ambientali pregressi, reali e potenziali, sui quali TRUTORQ esercita o può esercitare un controllo e attività tese al rispetto e al miglioramento ambientale;
- *rischi per la salute e la sicurezza insiti nelle attività routinarie, non routinarie e di emergenza, sulle quali TRUTORQ esercita o può esercitare un controllo e azioni tese al miglioramento della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro;*
- risorse umane disponibili e i Fornitori che forniscono materiali o che operano per conto di TRUTORQ come Contrattisti o in Outsourcing. A tal proposito le principali attività di Outsourcing sono le seguenti :
 - trattamenti termici superficiali (quali verniciatura, anodizzazione, ossidazione, zincatura, fosfatazione e nichelatura) ;
 - trattamenti meccanici (saldatura) ;
- infrastrutture, impianti, macchine, attrezzature e strumenti di misura utilizzati;
- attività che concorrono al raggiungimento e mantenimento della conformità nei confronti della legislazione della sicurezza e dell'ambiente cogente e dei regolamenti volontari;
- attività che concorrono al raggiungimento della Politica aziendale e degli obiettivi e traguardi definiti dalla Direzione.

0.3 RIFERIMENTI NORMATIVI

Trutorq, per l'attuazione del Sistema di Gestione Integrato (Qualità, Sicurezza e Ambiente) e per l'esecuzione delle attività si attiene ai riferimenti normativi elencati nel modulo Mod **MR_01_01** "Elenco Norme e Leggi".

Per quanto riguarda l'attuazione del Sistema di Gestione Ambientale non esistono veri e propri riferimenti normativi, ma l'organizzazione cerca di determinare gli obblighi di conformità, i quali comprendono i requisiti legali che un'organizzazione deve soddisfare e altri requisiti che l'organizzazione deve soddisfare o sceglie di soddisfare.

Tali documenti sono indispensabili per l'applicazione dei requisiti cogenti del settore di riferimento in cui opera l'azienda.

In caso di particolari necessità, si effettua una ricerca legislativa tramite internet.

Le normative applicabili al settore relativo alle attività svolte da Trutorq sono costantemente aggiornate ed archiviate da Responsabile Sistema Gestione Qualità sul server aziendale in apposita "directory".

0.4 TERMINI E DEFINIZIONI

Nelle informazioni documentate del Sistema di Gestione Qualità di Trutorq si applicano i termini e le definizioni contenuti nella UNI EN ISO 9000:2015 (vedi **Allegato 3 – Termini, definizioni e acronimi**)

Per quanto riguarda le definizioni del sistema di Gestione Ambientale riprende i termini già stabiliti nella norma UNI EN ISO 14001:2015 ampliandoli e mutandoli secondo le specifiche della nuova norma (vedi **Allegato 3 – Termini, definizioni e acronimi**)

*Per quanto riguarda le definizioni del sistema di Gestione relativo alla Sicurezza vengono ripresi alcuni termini già stabiliti nella norma UNI EN ISO 9000:2015 e vengono inseriti nuovi termini (definizioni) presenti all'interno della nuova norma UNI EN ISO 45001:2018 (PARAGRAFO 3) in relazione alla SSL (vedi **Allegato 3 – Termini, definizioni e acronimi**)*

1. CONTESTO

1.1 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

L'organizzazione ha determinato i fattori esterni e interni rilevanti per le sue finalità e obiettivi strategici, che influenzano la sua capacità di conseguire i risultati attesi per il proprio Sistema di Gestione Qualità, Sicurezza e Ambiente rispetto ai processi aziendali.

Dato il loro effetto, o effetto potenziale, sulla capacità dell'organizzazione di fornire con regolarità prodotti e servizi in grado di soddisfare i requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili, l'organizzazione ha determinato le parti interessate rilevanti per il sistema.

L'organizzazione monitora e riesamina le informazioni che riguardano i fattori esterni e interni identificati, tutte le parti interessate coinvolte e le rispettive esigenze, in occasione del Riesame della Direzione valutando se confermare o modificare i contenuti dell'**Allegato A** "Analisi del contesto esterno e interno".

1.2 LEADERSHIP

L'alta Direzione di Trutorq ha dimostrato la sua autorità e l'impegno nei confronti del Sistema di Gestione per la Qualità, del Sistema di Gestione Ambientale e del Sistema di Gestione per quanto riguarda la Sicurezza sul lavoro:

- assumendosi la responsabilità dell'efficacia del sistema di gestione integrato (per quanto riguarda qualità e ambiente) ;
- *assumendosi la piena responsabilità e l'obbligo complessivo di rendere conto della prevenzione di lesione e malattie correlate al lavoro, non che della predisposizione di luoghi di lavoro e attività sicuri e salubri*
- assicurando che siano stabiliti la politica e gli obiettivi **per la qualità** relativi al sistema di gestione Integrato e che essi siano compatibili con il contesto e con gli indirizzi strategici dell'organizzazione;
- *assicurando che siano stabiliti la politica e gli obiettivi **di SSL** relativi al sistema di gestione Integrato e che essi siano compatibili con il contesto e con gli indirizzi strategici dell'organizzazione ;*
- *assicurando l'integrazione dei requisiti del sistema di SSL nei processi di business dell'organizzazione ;*
- *assicurando che siano disponibili le risorse necessarie per stabilire ,attuare, mantenere e migliorare il sistema di gestione per la SSL ;*
- assicurando che siano stabiliti la politica e gli obiettivi **per l'ambiente** relativi al sistema di gestione Integrato e che essi siano compatibili con il contesto e con gli indirizzi strategici dell'organizzazione;
- assicurando che siano stabiliti punti precisi all'interno della politica aziendale per quanto riguarda la protezione dell'ambiente, la soddisfazione degli obblighi di conformità e il miglioramento continuo nel sistema di gestione ambientale per migliorare la protezione all'ambiente;

- promuovendo l'approccio per processi e il risk based thinking;
- assicurando che siano disponibili le risorse necessarie per il sistema di gestione qualità e che tali risorse siano ben consapevoli anche del sistema di Gestione Ambientale presente all'interno dell'organizzazione;
- *comunicando l'importanza di un efficace sistema di gestione qualità, ambiente e SSL e della conformità ad esso associate;*
- *assicurando che il sistema di gestione per la qualità, ambiente e sicurezza sul lavoro consegua i risultati attesi;*
- *guidando e sostenendo le persone affinché contribuiscano all'efficacia del sistema di gestione per la SSL ;*
- *sviluppando ,guidando e promuovendo una cultura nell'organizzazione che supporti i risultati attesi del sistema di gestione per la SSL;*
- *proteggendo i lavoratori dalle ritorsioni a seguito della segnalazione di incidenti ,pericoli, rischi e opportunità ;*
- facendo partecipare attivamente, guidando e sostenendo le persone affinché contribuiscano all'efficacia del sistema di gestione qualità e ambiente;
- promuovendo il miglioramento;
- fornendo sostegno agli altri ruoli gestionali pertinenti per dimostrare la propria leadership, come essa si applica alle rispettive aree di responsabilità

A tal fine la Direzione ha elaborato le seguenti informazioni documentate:

- **Politica qualità (Allegato 2)**
- **Politica aziendale – Sicurezza e Ambiente (Allegato 2A)**
- **Analisi Ambientale Iniziale (Aggiornata al 10.02.2023 con Rev.10)**
- **Indicatori per il monitoraggio del miglioramento (Mod.DIR.03)**
- **Piano di miglioramento (Mod.DIR.01)**
- **Piani di formazione e addestramento (Mod. MR_09_00)**

La Direzione dimostra leadership e impegno riguardo alla focalizzazione sul cliente, assicurando che:

- a. siano determinati, compresi e soddisfatti con regolarità i requisiti del cliente e i requisiti cogenti applicabili
- b. siano determinati e affrontati i rischi e le opportunità che possono influenzare la conformità dei prodotti e servizi e la capacità di accrescere la soddisfazione del cliente
- c. sia mantenuta la focalizzazione sull'argomento della soddisfazione del cliente.

La Direzione ha assicurato che le responsabilità e le autorità per i ruoli pertinenti siano assegnate, comunicate e comprese all'interno dell'organizzazione, attraverso l'Organigramma aziendale (**Allegato 1**) aggiornato in data 01/03/2021 e le procedure di sistema.

1.3 PIANIFICAZIONE

Nel pianificare il Sistema di Gestione per la Qualità, per l'Ambiente e per la SSL, l'azienda ha considerato i fattori del contesto, i requisiti (parti interessate) e il campo di applicazione e ha determinato i rischi e le opportunità che è necessario affrontare per:

- a. garantire che il sistema di gestione per la qualità possa conseguire i risultati attesi;
- b. garantire che il sistema di gestione per l'ambiente possa conseguire i risultati attesi;
- c. garantire che il sistema di gestione per la SSL possa conseguire i risultati attesi ;
- d. potenziare gli effetti desiderati;
- e. prevenire, o ridurre, gli effetti indesiderati;
- f. conseguire il miglioramento.

Nel determinare i rischi e le opportunità, che è necessario affrontare per il sistema di gestione per la SSL e i suoi risultati attesi, l'organizzazione deve tenere conto :

- *dei pericoli*
- *dei rischi per la SSL e altri rischi*
- *delle opportunità per la SSL e altre opportunità*
- *dei requisiti legali e altri requisiti*

Per quanto riguarda la parte relativa alla SSL, l'organizzazione deve stabilire, attuare e mantenere uno o più processi per l'identificazione continua e proattiva dei pericoli.

I processi devono tenere conto, ma non limitarsi a :

- a) come è organizzato il lavoro, fattori sociali (inclusi carichi di lavoro, ore di lavoro, vessazioni ,molestie e intimidazioni), leadership e cultura dell'organizzazione*
- b) attività e situazioni di routine e non di routine, compresi i pericoli derivanti da :
 - infrastrutture, attrezzature, materiali sostanze e condizioni fisiche del luogo di lavoro*
 - fattori umani*
 - come viene eseguito il lavoro**
- c) incidenti rilevanti accaduti ,interni o esterni all'organizzazione, incluse emergenze e loro cause*
- d) situazioni di potenziale emergenza*
- e) persone, tenendo in considerazione :
 - coloro che hanno accesso al luogo di lavoro e le loro attività, inclusi lavoratori, appaltatori, visitatori e altre persone*
 - coloro che, nelle vicinanze del luogo di lavoro, possono essere influenzati dalle attività dell'organizzazione*
 - lavoratori in un luogo non sotto il controllo diretto dell'organizzazione**
- f) cambiamenti effettivi o proposti dall'organizzazione, attività operative, processi, attività nel sistema di gestione per la SSL*
- g) cambiamenti nella conoscenza e nelle informazioni dei pericoli.*

L'organizzazione ha pianificato:

- a. le azioni per affrontare tali rischi e opportunità;
- b. le modalità per integrare e attuare le azioni nei processi del proprio sistema di gestione per la qualità e per valutare l'efficacia di tali azioni.

L'organizzazione inoltre determina i propri aspetti ambientali e gli impatti associati, considerando principalmente:

- emissioni in atmosfera
- scarichi in acqua
- rilasci nel suolo
- utilizzo delle materie prima e delle risorse naturali
- utilizzo dell'energia
- utilizzo di spazio

Nel determinare tali aspetti, l'organizzazione considera anche la prospettiva di un ciclo di vita del prodotto. Le fasi tipiche da considerare nel ciclo vita prodotto comprendono:

- acquisto delle materie prime
- progettazione
- produzione
- trasporto/consegna
- utilizzo
- trattamento di fine vita
- Smaltimento finale.

L'organizzazione, infine, determina in maniera dettagliata gli obblighi di conformità (requisiti legali e altri requisiti delle parti interessate) che sono applicabili ai suddetti aspetti ambientali.

Tra i requisiti legali obbligatori, se applicabili, possiamo comprendere:

- requisiti da enti governativi o altre autorità competenti;
- leggi e regolamenti nazionali e locali;
- ordini, regole o linee guida da agenzie regolatorie;
- requisiti specificati in permessi, licenze o altre forme di autorizzazione.

Ci possono essere anche altri requisiti delle parti interessate correlati al proprio sistema di gestione ambientale, che possono comprendere (sempre se applicabili):

- accordi con gruppi rappresentativi delle comunità;
- accordi con autorità pubbliche o clienti;
- obblighi derivanti da accordi contrattuali con l'organizzazione;
- norme di settore o dell'organizzazione pertinenti.

L'organizzazione ha stabilito un ciclo di vita prodotto in cui valuta attentamente le varie fasi (vedi allegato..) ma anche gli obiettivi per la qualità e per l'ambiente in base alle varie funzioni, i vari livelli e processi necessari per il sistema di gestione, attraverso **la Tabella degli indicatori per il monitoraggio del miglioramento (Mod.DIR.03)**. I risultati vengono verificati almeno annualmente in sede di Riesame della Direzione.

Il processo viene descritto in dettaglio nel documento **Allegato 5** "Gestione del Rischio".

2. PROCESSO AZIENDALE

2.1 PROCESSI DI SUPPORTO

L'organizzazione ha determinato e fornito risorse adeguate per l'istituzione, l'implementazione, l'attuazione, il mantenimento e il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità, per l'Ambiente e per la Sicurezza Sul Lavoro.

2.1.1 INFRASTRUTTURE

Trutorq ha individuato, messo a disposizione e mantiene le infrastrutture necessarie per il funzionamento dei suoi processi, per assicurare la conformità alle esigenze dei clienti, del personale e alla normativa vigente sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, quali:

- spazi di lavoro adeguati ed attrezzati;
- adeguata disponibilità di attrezzature e software;
- servizi di supporto (quali sistemi di comunicazione o informativi);
- manutenzione delle attrezzature informatiche.

L'azienda tiene sotto controllo le infrastrutture e le attrezzature di propria competenza.

La manutenzione di attrezzature e macchine è in parte svolta internamente e in parte affidata a ditte esterne specializzate, definita con accordi scritti e conservando le registrazioni degli interventi eseguiti.

L'organizzazione ha inoltre determinato, messo a disposizione e mantiene l'ambiente necessario per il funzionamento dei suoi processi e per conseguire la conformità dei prodotti e servizi.

L'ambiente di lavoro è costituito anche dalle condizioni nelle quali il lavoro viene svolto, che comprendono fattori fisici, ambientali ed altri fattori, quali rumore, temperatura, umidità, illuminazione o condizioni atmosferiche.

Dettagli ulteriori in riferimento alle infrastrutture sono reperibili anche all'interno del Documento di Valutazione dei Rischi Aziendali.

2.1.2 RISORSE UMANE

L'organizzazione pone particolare attenzione alle proprie risorse umane, avendo cura di selezionare personale qualificato e dotato di idonee competenze, di predisporre una continua e adeguata formazione in base alle necessità che vengono segnalate e periodicamente valutate.

Quindi l'Organizzazione ha determinato la conoscenza necessaria per il funzionamento dei propri processi, le competenze e i requisiti che il personale deve avere a livello di istruzione, formazione o esperienze appropriate.

L'organizzazione assicura che le persone che svolgono un'attività lavorativa sotto il suo controllo siano consapevoli della politica, dei pertinenti obiettivi, del loro contributo all'efficacia del sistema di gestione qualità, compresi i benefici derivanti del miglioramento delle prestazioni, delle implicazioni derivati dal non essere conformi ai requisiti del sistema.

La conoscenza della politica, degli obiettivi e degli obblighi di conformità verso le risorse presenti all'interno dell'azienda e verso tutte le altre parti interessate (anche esterne all'azienda) è strettamente collegata alla presenza di comunicazioni interne e esterne.

Tali comunicazioni sono gestite dal responsabile di Sistema di Gestione Integrato

Dal punto di vista del SSL, l'organizzazione ha inoltre :

- *determinato le competenze necessarie dei lavoratori che influenzano o possono influenzare le prestazioni in termini di SSL*
- *assicurato che i lavoratori siano competenti sulla base del livello d'istruzione, della formazione o dell'esperienza personale ;*
- *intrapreso, ove applicabile, azioni per acquisire e mantenere le necessarie competenze*
- *conservato appropriate informazioni documentate ,quale evidenza delle competenze stesse*

2.1.3 QUALITA' – AMBIENTE - SICUREZZA

L'organizzazione ha determinato la gestione della documentazione e delle comunicazioni interne ed esterne pertinenti al sistema di gestione per la qualità, per l'ambiente e per la SSL mediante:

- cartella informatica dedicata sul server aziendale
- sistema di comunicazione elettronica (e-mail e messaggistica istantanea)
- affissione di documenti e comunicazioni nei locali comuni aziendali (bacheca)

Le informazioni documentate richieste dal sistema di gestione per la qualità ,ambiente e sicurezza sono tenute sotto controllo per assicurare che:

- siano disponibili e idonee all'utilizzo, dove e quando necessario;
- siano adeguatamente protette da perdita di riservatezza, utilizzo improprio o perdita d'integrità.

Per tenere sotto controllo le informazioni documentate l'organizzazione utilizza i seguenti supporti:

- cartella informatica dedicata sul server aziendale
- copia cartacea in forma controllata disponibile al personale

La modifica delle informazioni documentate è demandata alla responsabilità del Responsabile del Sistema di Gestione Integrato che ha il compito di tenerle sempre aggiornate.

L'azienda ha attuato un sistema per la pianificazione e la gestione degli audit interni, definendo livelli di priorità sulla base del rischio, degli andamenti delle prestazioni e sulla criticità dei processi.

In merito alle non conformità l'Organizzazione ha istituito un sistema di rilevazione e gestione che comprende sia le non conformità rilevate internamente (sui controlli in accettazione della merce acquistata e sui controlli in fase di produzione) che quelle notificate dal cliente.

2.1.4 COMUNICAZIONE

L'organizzazione ha stabilito, attuato e mantenuto uno o più processi necessari per le comunicazioni interne ed esterne pertinenti al sistema di gestione per la SSL, determinando anche :

- 1. l'oggetto della comunicazione*
- 2. quando comunicare*
- 3. con chi comunicare (internamente tra le diverse funzioni o esternamente con appaltatori/visitatori/altri parte interessate)*
- 4. come comunicare*

L'organizzazione ha inoltre tenuto conto degli aspetti della diversità (genere, lingua, cultura..) quando ha considerato le sue esigenze di comunicazione.

L'organizzazione si è assicurata che le opinioni delle parti interessate esterne siano prese in considerazione nello stabilire i suoi processi di comunicazione.

2.1.5 COMPETENZA

Tutti i lavoratori, ad ogni livello, sono formati a livello qualitativo tramite corsi di specializzazione organizzati internamente e coadiuvati dagli stessi fornitori dei prodotti utilizzati ; questi oltre la consueta formazione legata alla sicurezza e all'ambiente, come quella relativa all'utilizzo di attrezzature e macchinari.

La competenza individuale subisce il perfezionamento continuo, grazie anche all'esperienza accumulata, venendo registrata sulla Scheda Personale individuale.

La competenza del singolo è monitorata dall'organizzazione che, sulla base delle esigenze, ne determina e valuta le prestazioni che vanno ad influenzare l'aspetto qualitativo, ambientale e della sicurezza, oltre a valutare l'efficacia dell'addestramento.

2.1.5 CONSAPEVOLEZZA

Il mezzo più diretto ed efficace utilizzato per rilevare la consapevolezza di ogni operatore è quello dell'audit, per il quale ogni intervistato risponde in base alla conoscenza del proprio operato e sul know-how.

Oltre a questo, l'organizzazione di Trutorq Italia Srl presidia e controlla l'efficacia lavorativa sul posto di lavoro, organizza riunioni periodiche coi responsabili e offre continuamente formazione specifica laddove risulti necessaria.

Anche la divulgazione delle non conformità riscontrate contribuisce al miglioramento del livello di consapevolezza.

Così facendo tutto il personale viene sensibilizzato circa l'importanza della propria attività per il raggiungimento degli obiettivi prefissati sotto ogni aspetto, garantendo l'efficacia del Sistema di Gestione Integrato e delle conseguenti performance.

2.2 ATTIVITA' OPERATIVE

La definizione sistematica generale dei processi del Sistema Qualità di Trutorq è riportata nell'**Allegato B** "Mappa dei processi".

Vengono inoltre definiti con maggiore dettaglio i requisiti relativi a un processo coerente con una prospettiva del ciclo di vita.

L'azienda ha identificato e pianifica i processi necessari per la realizzazione delle lavorazioni richieste dai clienti e per soddisfare i requisiti del sistema di gestione per la SS

Nell'ambito di tale pianificazione sono definiti:

- gli obiettivi per la qualità ed i requisiti relativi al prodotto e servizio reso al cliente;
- l'esigenza di stabilire processi, predisporre informazioni documentate e di fornire risorse specifiche;
- le attività di verifica, monitoraggio, misurazione e controllo dei processi e del servizio;
- le responsabilità inerenti alla conduzione e il controllo dei processi;
- i processi necessari ad affrontare le potenziali situazioni di emergenza.
- *(uno o più) processi per l'eliminazione dei pericoli e la riduzione dei rischi per la SSL.
Per affrontare al meglio questi processi viene utilizzata la cosiddetta "gerarchia delle misure di prevenzione e protezione (Hierarchy of controls) :*
 - *eliminare i pericoli*
 - *sostituire con processi, attività operative, materiali o attrezzature meno pericolose*
 - *utilizzare misure tecnico progettuali e riorganizzare il lavoro*
 - *utilizzare misure di tipo amministrativo, compresa la formazione*
 - *utilizzare adeguati dispositivi di protezione individuale (DPI)*

I processi necessari per il Sistema di Gestione della Qualità comprendono: i processi direzionali, la progettazione, i processi produttivi e la gestione magazzino, acquisti e gestione fornitori, commerciale.

Le informazioni documentate dei processi aziendali dell'Organizzazione sono le seguenti:

- Allegato B "Mappa dei processi"
- Procedure, istruzioni e moduli di registrazioni
- Allegato A "Analisi contesto interno"
- Allegato 6A "Lyfe Cycle Perspective"
- Allegato 7 "Covid 19"
- Allegato 7A "Coronavirus – Impatti Ambientali "
- Allegato 7B " Coronavirus – Impatti Sociali"

2.2.1 APPROVVIGIONAMENTO

L'organizzazione ha coordinato i processi di approvvigionamento con i propri appaltatori, per identificare i pericoli e valutare e tenere sotto controllo i rischi per la SSL derivanti da :

- *attività e operazioni degli appaltatori che hanno impatto sull'organizzazione*
- *attività e operazioni dell'organizzazione che hanno un impatto sui lavoratori degli appaltatori*
- *attività e operazioni degli appaltatori che hanno un impatto su altre parti interessate presenti nel luogo di lavoro*

L'organizzazione si è assicurata che i requisiti del proprio sistema di gestione per la SSL siano stati soddisfatti dagli appaltatori stessi e dai loro lavoratori.

L'organizzazione si è inoltre assicurata che le funzioni e i processi affidati all'esterno sono stati mantenuti sotto controllo e che gli accordi di affidamento all'esterno sono effettivamente coerenti con i requisiti legali richiesti nella gestione per la SSL.

2.2.2 PREPARAZIONE E RISPOSTE ALLE EMERGENZE

L'organizzazione ha stabilito e attuato uno o più processi necessari per prepararsi a rispondere alle potenziali situazioni di emergenza, tra cui :

- *stabilire una risposta pianificata alle situazioni di emergenza, compreso l'intervento di primo soccorso*
- *fornire formazione per la risposta pianificata*
- *periodicamente sottoporre a prova ed effettuare esercitazioni per valutare la capacità di reazione secondo quanto pianificato (SIMULAZIONE PROVA DI EVACUAZIONE)*
- *valutare le prestazioni e, per quanto necessario, sottoporre a revisione le modalità di risposta pianificate, anche dopo le prove e in particolare dopo il verificarsi di situazioni d'emergenza*
- *comunicare e fornire informazioni pertinenti a tutti i lavoratori sui loro obblighi e responsabilità*

- *comunicare informazioni pertinenti agli appaltatori, visitatori, servizi di risposta alle emergenze, autorità governative e alla comunità locale*
- *tenere conto delle esigenze e delle capacità di tutte le parti interessate pertinenti e assicurare il loro coinvolgimento, per quanto appropriato, nello sviluppo della risposta pianificata.*

2.2.3 GESTIONE DEL CAMBIAMENTO

In collaborazione con RSPP vengono monitorate e registrate le modifiche temporanee o permanenti aventi un qualsiasi tipo di impatto in termini di SSL, contemplando :

- *nuovi prodotti e nuovi materiali*
- *nuovi processi lavorativi*
- *diversa organizzazione e logistica produttiva*
- *diversa ubicazione e condizione lavorativa*
- *nuovi o diversi impianti e linee produttive*
- *nuova o diversa forza lavoro*
- *nuova tecnologia*
- *diverse disposizioni normative e formative*

Tutti questi punti sono principalmente valutati e monitorati attraverso il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) e attraverso il documento relativo alle Analisi delle Attrezzature (sempre collegato al DVR)

Entrambi i documenti vengono sempre aggiornati a seguito di cambiamenti (temporanei o permanenti) che possono influenzare alcuni aspetti inerenti la SSL.

In particolare, vista la realtà in cui è inserita TRUTORQ ITALIA SRL, i principali fattori/ aspetti da considerare riguardano l'inserimento di nuovi centri di lavoro, l'inserimento di nuovi prodotti chimici (oli per i centri di lavori, grassi per il montaggio degli attuatori) e l'inserimento di una nuova tecnologia per consolidare lo sviluppo di azienda 4.0

2.3 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

L'organizzazione ha determinato:

- *cosa è necessario monitorare e misurare;*
- *i metodi per il monitoraggio, la misurazione, l'analisi e la valutazione, necessari per assicurare risultati validi;*
- *indicatori chiave di performance e parametri prestazionali;*

- quando, dove, come e da chi il monitoraggio e la misurazione devono essere effettuati ed eseguiti;
- quando i risultati del monitoraggio e della misurazione devono essere analizzati e valutati.

L'organizzazione ha dimostrato come valuta la conformità con gli altri requisiti attraverso:

- audit interni;
- audit da parte di un ente esterno;
- riesame della direzione.

Tale valutazione viene svolta periodicamente e deve dar conto di:

- Frequenza di valutazione;
- Approccio di valutazione;
- Aggiornamento sul grado di conformità.

L'organizzazione conserva appropriate informazioni documentate quale evidenza dei risultati con:

- Tabella indicatori per il miglioramento (Mod. DIR.03)
- Registro reclami, NC, AC (MR_04_00) – (MR_06_00)
- Programma di audit interni e Risultati Audit interni
- Risultati Audit da parte dei clienti e di parte terza
- Riesame della Direzione

2.4 MIGLIORAMENTO

L'organizzazione determina e seleziona idonee opportunità di miglioramento attuando ogni azione necessaria per soddisfare i requisiti e le aspettative del cliente e per eliminare i problemi emersi durante il riesame della direzione attraverso azioni correttive.

Tali azioni sono gestite e monitorate con le seguenti informazioni documentate:

- Piano di miglioramento
- Registro non conformità e azioni correttive
- Riesame della Direzione