

Guida alla realizzazione di un sistema di gestione ambientale secondo le norme ISO 14001 e Regolamento EMAS III

Come condurre l'analisi ambientale iniziale,
redigere un manuale e le procedure ambientali

Andrea Chiarini (a cura di)



FRANCOANGELI

Am - La prima collana di management in Italia

Testi advanced, approfonditi e originali, sulle esperienze più innovative in tutte le aree della consulenza manageriale, organizzativa, strategica, di marketing, di comunicazione, per la pubblica amministrazione, il non profit...

I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: www.francoangeli.it e iscriversi nella home page al servizio “Informatemi” per ricevere via e.mail le segnalazioni delle novità o scrivere, inviando il loro indirizzo, a “FrancoAngeli, viale Monza 106, 20127 Milano”.

Andrea Chiarini (a cura di)

Guida alla realizzazione di un sistema di gestione ambientale secondo le norme ISO 14001 e Regolamento EMAS III

Come condurre l'analisi ambientale iniziale,
redigere un manuale e le procedure ambientali



FRANCOANGELI

I lettori che volessero mettersi in contatto con l'autore, possono rivolgersi a:
Chiarini & Associati - Quality Instruments
Via Di Corticella 181/3 - Bologna
Tel. 051/2396037 - Fax 051/233092
<http://www.chiarini.it>, andrea.chiarini@chiarini.it

2a edizione Copyright © 2001, 2012 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy

L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito www.francoangeli.it.

Indice

Introduzione	pag. 11
1. I sistemi di gestione, di <i>Andrea Chiarini</i>	» 13
1.1 Gli enti di normazione	» 13
1.2 La gestione ambientale	» 14
1.2.1 I sistemi di gestione ambientale	» 14
1.2.2 I vantaggi dell'applicazione di un SGA	» 15
1.2.3 La norma UNI EN ISO 14001	» 18
1.2.4 Fasi per la realizzazione di un sistema di gestione ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001	» 18
1.3 La norma UNI EN ISO 9001:2008	» 21
1.3.1 I sistemi di gestione per la qualità	» 21
1.3.2 La norma UNI EN ISO 9001:2008	» 22
1.3.3 Contenuti generali	» 24
2. Il Regolamento EMAS III 1221/2009, di <i>Rosita Naliato</i>	» 28
2.1 Attuazione del Regolamento EMAS	» 31
2.2 La Dichiarazione Ambientale secondo EMAS	» 32
2.3 Procedure del Regolamento EMAS	» 33
3. La documentazione del SGA e l'analisi ambientale iniziale, di <i>Andrea Chiarini</i>	» 35
3.1 La documentazione	» 35
3.2. Analisi ambientale iniziale	» 37
3.2.1 Generalità	» 37
3.2.2 Modello di attuazione di un'analisi ambientale iniziale	» 40

3.3 Esempio di analisi ambientale iniziale	pag. 50
4. Politica ambientale, di <i>Andrea Chiarini</i>	» 62
4.1 Generalità	» 62
4.2 Modello per l'elaborazione di una politica ambientale	» 63
4.3 Esempio di capitolo di manuale: la politica ambientale	» 64
4.4 Manifesto della politica ambientale	» 65
5. La pianificazione degli obiettivi, manuale e procedura, di <i>Andrea Chiarini</i>	» 66
5.1 Pianificazione	» 66
5.1.1 Generalità	» 66
5.1.2 Modello per la pianificazione	» 69
5.2 Esempio di capitolo di manuale: la pianificazione	» 79
5.3 Esempio di procedure per la pianificazione	» 82
6. Attuazione e funzionamento, di <i>Andrea Chiarini</i>	» 103
6.1 Generalità	» 103
6.2 Modello per l'attuazione e il funzionamento	» 107
7. Il capitolo del manuale e la procedura per l'attuazione e funzionamento, di <i>Andrea Chiarini</i>	» 117
7.1 Esempio di capitolo di manuale: l'attuazione e il funzionamento	» 117
7.2 Esempio di procedure per l'attuazione e il funzionamento	» 124
8. Controlli ed azioni correttive, di <i>Andrea Chiarini</i>	» 143
8.1 Generalità	» 143
8.2 Modello per l'audit del sistema di gestione ambientale	» 145
9. Il capitolo del manuale e la procedura per i controlli e le azioni correttive, di <i>Andrea Chiarini</i>	» 152
9.1 Esempio di capitolo di manuale: i controlli e le azioni correttive	» 152
9.2 Esempio di procedure per i controlli e le azioni correttive	» 157
10. Visite ispettive e riesame della direzione, di <i>Andrea Chiarini</i>	» 175
10.1 Introduzione	» 175

10.2	Visite ispettive per l'ambiente	pag. 176
10.3	Riesame della direzione	» 183
10.3.1	Generalità	» 183
10.3.2	Modello per il riesame della direzione	» 184
11.	Il capitolo del manuale e la procedura per il riesame della direzione, di <i>Andrea Chiarini</i>	» 185
11.1	Esempio di capitolo di manuale: il riesame della direzione	» 185
11.2	Esempio di procedure per il riesame della direzione	» 186
12.I	sistemi integrati, di <i>Rosita Naliato</i>	» 189
12.1	Il sistema integrato	» 189
12.1.1	Generalità	» 189
12.1.2	Vantaggi legati all'applicazione di un sistema integrato	» 190
12.2	L'integrazione della norma ISO 14001 con la norma ISO 19001	» 191
12.3	Come realizzare un sistema di gestione integrata qualità-ambiente	» 192
12.3.1	Generalità	» 192
12.3.2	La documentazione della gestione integrata	» 192
12.3.3	Esempio di manuale per la gestione integrata qualità-ambiente: primi tre capitoli	» 194
13.	Il modello organizzativo secondo dlgs. 231 e i rapporti con i sistemi di gestione, di <i>Rosita Naliato</i>	» 203
13.1	Generalità	» 203
13.2	Il modello organizzativo 123	» 207
13.3	L'Organismo di Vigilanza (OdV)	» 209
Bibliografia		» 211

*A Rosita, Anna Laura,
Pier Francesco e Gian Mattia*

Introduzione

Nell'attuale società esiste una stretta correlazione tra le problematiche ecologiche e quelle economiche. Sempre più i politici, i gruppi di pressione, i media ed i consumatori alimentano un mercato che intende premiare prodotti o servizi che siano razionali sotto il profilo energetico, ambientale e della sicurezza. L'obiettivo di salvaguardia ambientale nella gestione delle proprie attività diventa per le imprese una questione di primaria importanza in quanto sarà in un prossimo futuro un fattore determinante per la definizione della propria competitività. Avere un comportamento ambientale corretto sarà la chiave del successo di un'organizzazione. L'ente normatore individuando gli aspetti strategici sopraelencati ha predisposto una serie di norme che definiscono un modello per il Sistema di Gestione Ambientale, i cui requisiti sono specificati nella norma ISO 14001, che è certificabile da Enti Terzi così come avviene per i Sistemi di Gestione della Qualità (ISO 9001).

La norma ISO 14001 è stata recepita però solo in un secondo momento rispetto agli altri standard, e questo ha reso problematici i tentativi di introdurla in un secondo tempo nelle organizzazioni già certificate ISO 9001 senza evitare un lavoro ripetitivo.

Scopo di questa trattazione è stato lo studio dell'implementazione di un Sistema di Gestione Ambientale (che troveremo in seguito spesso abbreviato come SGA) conformemente alla norma UNI EN ISO 14001:2004 e della sua possibile integrazione con un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla UNI EN ISO 9001:2008.

Per maggiormente chiarire il modello proposto si prende in esame un'immaginaria organizzazione detta "azienda ALFA" e le si applicano le considerazioni svolte, al fine di implementare per essa un Sistema di Gestione Ambientale e permetterle di ottenere la certificazione. Si suppone

inoltre che l'azienda sia già certificata secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2008, e si studiano le possibilità di integrazione tra il Sistema di Gestione della Qualità preesistente e quello di Gestione Ambientale da implementarsi.

Per quanto riguarda l'implementazione del Sistema di Gestione Ambientale si sono analizzati i sei punti della norma, ovvero:

- l'analisi ambientale iniziale;
- la politica ambientale;
- la pianificazione ambientale;
- l'attuazione ed il funzionamento del Sistema di Gestione Ambientale;
- i controlli e le azioni correttive;
- il riesame della direzione.

Per ciascun punto si sono fornite le generalità, un modello al quale attecnersi per soddisfare il requisito ed un esempio su come si procede per l'azienda ALFA.

Per quanto riguarda l'integrazione UNI EN ISO 14001 con UNI EN ISO 9001:2008 si sono individuate le procedure che potevano essere integrate e al tempo stesso si è fornito un esempio dei primi tre capitoli di un manuale integrato qualità-ambiente.

1. I sistemi di gestione

di Andrea Chiarini

1.1 Gli enti di normazione

A livello internazionale il sistema delle certificazioni è gestito dall' ISO (International Organization for Standardization), un organizzazione non governativa nata nel 1947 per unificare e coordinare le norme industriali di carattere internazionale.

Attualmente sono centotrenta i paesi nei quali gli organi normatori si sono uniti all'ISO con lo scopo di promuovere lo sviluppo della standardizzazione nel mondo e cooperare nei settori intellettuale, scientifico, tecnologico e nell'attività economica. (ISO, 2000)

L'attività principale dell'ISO consiste nell'emissione di norme in diversi campi d'applicazione che forniscono indicazioni sui sistemi di gestione delle organizzazioni per la realizzazione di prodotti e servizi.

Il CEN (Comité Européen de Normalisation) è un'associazione fondata nel 1961 che collabora con l'ISO per favorire l'armonizzazione delle norme tecniche affinché i singoli stati siano preparati a recepire ed applicare gli standard in modo uniforme.

A livello europeo il CEN collabora con il CENELEC (European Committee for Electrotechnical Standardization) e l'ETSI (European Telecommunications Standards Institute) per l'emissione di normative europee (EN) in tutti i settori tecnici.

Le normative internazionali vengono recepite nei singoli stati grazie all'attività degli organismi di normazione nazionali, in Italia troviamo l'UNI (Ente Nazionale Italiano di Unificazione), fondata nel 1921 come associazione avente lo scopo di emanare norme tecniche e prescrizioni tecniche generali e di promuovere la diffusione e l'adozione delle norme tecniche unificate (Statuto – art. 1).

L'UNI collabora pertanto con l'ISO e il CEN per favorire l'armonizzazione delle normative internazionali e con organismi nazionali come l'ACCREDIA (Sistema Nazionale per l'Accreditamento degli Organismi di Certificazione) per l'accREDITamento degli organismi di certificazione.

1.2 La gestione ambientale

1.2.1 I sistemi di gestione ambientale

A livello mondiale, il problema ambientale è sempre più sentito. Oggi sempre più governi, istituzioni, enti di ricerca studiano sistemi istituzionali, organizzativi e pratici per l'abbattimento e/o la limitazione dell'inquinamento e dell'impatto ambientale. In Europa la Comunità Europea ha esplicitato il suo forte interesse a questo problema attraverso la creazione della certificazione EMAS. Ma anche la ISO ha posto la sua attenzione all'ambiente, attraverso le norme della serie ISO 14000. Tali norme, nelle quali si concretano i dettami elaborati in seno al Comitato ISO/TC 207 per l'Environmental Management, permettono l'implementazione in azienda di un "sistema ambiente" che influisce in modo profondo sull'organizzazione interna. Tale nuova struttura organizzativa permette all'impresa non solo di controllare che le proprie emissioni siano conformi a quanto previsto da leggi, norme e regolamenti locali, nazionali ed europei, ma anche di organizzare il ciclo produttivo, la gestione delle scorte e l'azienda nel suo complesso al fine di:

- ottenere il preciso quadro legislativo pertinente all'azienda, e mantenerlo sempre aggiornato,
- limitare al massimo i costi legati all'abbattimento dei fattori inquinanti,
- introdurre un sistema di miglioramento continuo, in modo da rimanere aggiornati, quando conveniente, con il progresso tecnologico,
- razionalizzare, schematizzare e procedurizzare le problematiche ambientali, in modo da permetterne una miglior gestione e controllo,
- pianificare gli interventi di mantenimento e procedurizzare ed ottimizzare gli interventi d'emergenza,
- monitorare e misurare in modo sicuro ed organico l'impatto, in modo da aver sempre un quadro preciso della situazione,
- permettere di avere un riconoscimento ufficiale che attesta l'implementazione di un "sistema ambiente".

La certificazione ISO 14000, in Italia ancora poco diffusa, sta ricevendo una sempre maggior attenzione, e sempre più fornitori ottengono una maggiore valutazione se implementano un "sistema ambiente".

La serie delle norme ISO 14000 comprende:

UNI EN ISO 14001:2001 - Sistemi di gestione ambientale - Requisiti e guida per l'uso
UNI EN ISO 14004:2010 - Sistemi di gestione ambientale - Linee guida per l'integrazione EN dell'ecodesign
UNI EN ISO 14006:2011 - Gestione ambientale - Valutazione ambientale di siti e organizzazioni
UNI EN ISO 14020:2002 - Etichette e dichiarazioni ambientali - Principi generali. Etichette e dichiarazioni ambientali - Asserzioni ambientali auto-dichiarate (etichettatura ambientale di Tipo II)
UNI EN ISO 14021:2012 - Etichette e dichiarazioni ambientali - ambientale di Tipo I - Principi e procedure)
UNI EN ISO 14024:2001 - Etichette e dichiarazioni ambientali - ambientale di Tipo III - Principi e procedure)
UNI EN ISO 14025:2010 - Gestione ambientale - Valutazione ambientale - Linee guida
UNI EN ISO 14031:2000 - Gestione ambientale - Valutazione del ciclo di vita - Principi e quadro di riferimento
UNI EN ISO 14040:2006 - Gestione ambientale - Valutazione del ciclo di vita - Principi e quadro di riferimento
UNI EN ISO 14051:2011 - Gestione ambientale - Comunicazione ambientale - Linee guida ed esempi

Fonte: *Catalogo UNI.*

1.2.2 I vantaggi dell'applicazione di un SGA

I vantaggi che si ottengono dall'applicazione di un Sistema di Gestione Ambientale secondo le norme ISO 14000 sono i seguenti.

- **Protezione dell'ambiente.** L'applicazione delle norme ISO 14000 ha come principale obiettivo la diminuzione dell'impatto ambientale di un'azienda e la salvaguardia della natura. L'azienda, così operando, può ridurre la quantità dei rifiuti pericolosi e non pericolosi prodotti e diminuire i consumi di risorse naturali – elettricità, gas naturali, spazio e acqua – con il conseguente mantenimento delle stesse.

Può inoltre collaborare indirettamente alla soluzione di problemi ambientali mondiali, quali la diminuzione dello strato di ozono e l'effetto serra.

- **Riduzione dei costi.** L'aumento dei profitti è il più importante dei vantaggi, anche se probabilmente il più sorprendente, che un'azienda può perseguire con l'applicazione di un sistema di gestione ambientale.

Le norme ISO 14000 propongono di effettuare un'analisi globale del processo produttivo e, in generale, di tutte le attività dell'azienda. Lo scopo di questa analisi è di individuare possibili aree di miglioramento nella ridu-

zione dei consumi. L'azienda, in questa logica, può apportare modifiche alla progettazione e composizione dei prodotti, nei processi produttivi e negli imballaggi e diminuire la quantità di materie prime in entrata, di sottoprodotti e di scarti con l'evidente vantaggio di ridurre i costi finali. Ciò che la norma propone è di applicare in azienda un nuovo metodo gestionale che pone tra i suoi obiettivi principali la riduzione dei costi limitando ogni forma di consumo con un conseguente, e duraturo, beneficio per l'azienda. In questa logica l'inquinamento può essere visto sotto una luce nuova. È interessante considerare gli scarti come un componente non desiderato acquistato insieme alla materia prima e quindi un costo ulteriore sostenuto dall'azienda. Ridurre l'inquinamento è quindi ridurre i costi. L'applicazione di un sistema di gestione ambientale è un circolo virtuoso che deve coinvolgere tutti. Ogni dipendente deve sentirsi motivato ad applicare, in base alle proprie competenze e responsabilità, ogni sforzo per ottimizzare le risorse.

Inoltre, in base al principio sancito dalla legge per cui chi inquina paga, l'applicazione della norma fornisce un ottimo strumento per prevenire e controllare incidenti di questo tipo e quindi per ridurre i costi.

• **Miglioramento dell'immagine e dei rapporti sociali.** Ogni sforzo compiuto da un'azienda per applicare un Sistema di Gestione Ambientale ne migliora l'immagine sia all'esterno (clienti, fornitori, opinione pubblica) sia all'interno (dipendenti) soprattutto grazie alla certificazione del sistema secondo ISO 14000 mediante l'accreditamento di un ente terzo e indipendente.

L'applicazione di un sistema di eco-gestione in un'azienda può farle acquisire il nome di società consapevole e rispettosa verso l'ambiente ed attrarre quei consumatori che si richiamano a questi principi. L'aumento delle vendite che ne consegue può raggiungere valori molto interessanti.

L'azienda inoltre, con questa scelta organizzativa, può trarre notevoli vantaggi rispetto ai concorrenti che non l'hanno ancora adottata. La certificazione assicura al cliente e all'opinione pubblica che l'ambiente viene protetto.

Nel rapporto con i dipendenti, l'immagine dell'azienda migliora in quanto si accompagna a concrete ed impegnative scelte volte a proteggere il luogo di lavoro e la comunità che vive nelle vicinanze.

• **Riduzione degli incidenti.** L'applicazione della norma consente di diminuire il numero degli incidenti in cui possono incorrere i dipendenti, le malattie e i costi associati grazie alla diminuzione di sostanze pericolose (prodotti chimici e rifiuti tossici) nel luogo di lavoro. Poiché i dipendenti percepiscono l'impegno assunto dall'azienda come un fatto sicuramente positivo,

i sistemi di gestione ambientale possono ridurre i costi dovuti a cali di produttività e di motivazione. L'applicazione delle norme consente inoltre di ridurre i costi associati alla sostituzione di apparecchiature ormai vecchie ed inquinanti e quelli relativi al tempo perduto in azioni di correzione e prevenzione.

Accordo con leggi e regolamenti in campo ambientale. In Italia sono in vigore numerosi leggi e regolamenti destinati alla protezione dell'ambiente, non ultimo il Dlgs 231. La loro inosservanza può determinare sanzioni economiche o penali. L'applicazione di un sistema di gestione ambientale secondo norma ISO 14000 ha come requisito fondamentale il fornire evidenza che sono soddisfatti tutti i requisiti previsti dalla legge. La necessità di soddisfare questa esigenza aiuta l'azienda a verificare se sono disattese prescrizioni di legge e a prendere le necessarie contromisure.

È inoltre possibile che gli enti preposti controllino la aziende certificate con minore attenzione e aggressività rispetto a quelle non certificate.

• **Miglioramento dell'efficacia del sistema di gestione.** La norma ISO 14001 propone eccellenti tecniche e procedure di gestione e fornisce numerosi strumenti che possono essere utilizzati dai responsabili del sistema ambientale per ottenere l'accordo con leggi e regolamenti e soddisfare le verifiche ispettive degli "auditor" ISO.

• **Altri benefici.** L'applicazione della norma consente di acquisire altri vantaggi:

- fornisce credibilità. La certificazione da parte di un ente terzo del Sistema di Gestione Ambientale assicura credibilità e sottolinea l'impegno a rispettare la legge e proteggere costantemente l'ambiente;
- permette di correre meno rischi e anticipare le richieste di legge;
- migliora l'immagine pubblica e salvaguarda contro il rischio di controverse legali;
- consente di entrare in determinati settori di mercato o paesi per cui la certificazione è un requisito necessario;
- le aziende che assumono posizioni guida nella gestione ambientale possono avvalersi di eventuali benefici previsti dalla legge;
- fornire adeguate garanzie alle compagnie assicurative che sono riluttanti ad offrire copertura contro incidenti dovuti all'inquinamento sino a quando l'azienda non ha adottato un sistema di gestione ambientale certificato. Ciò consente inoltre di ottenere premi più bassi;
- possibilità di ottenere prestiti bancari a tassi più bassi per l'applicazione e lo sviluppo di un sistema di gestione ambientale.

1.2.3 La norma UNI EN ISO 14001

La norma UNI EN ISO 14001 richiede la conformità con una serie di elementi di un sistema di gestione ambientale. Si richiede che un'organizzazione sappia quale impatto può avere sull'ambiente. Questa consapevolezza deve andare oltre la mera conoscenza dei manuali sul controllo dell'inquinamento. Deve tenere in considerazione gli aspetti ambientali caratteristici per le proprie operazioni, processi, prodotti e i possibili effetti sulla comunità locale. L'obiettivo è di identificare gli aspetti ambientali e continuamente lavorare per minimizzare gli effetti negativi delle operazioni. Il punto chiave della norma è quindi un sistema di gestione che assicuri che l'intera organizzazione è coinvolta in un continuo miglioramento.

1.2.4 Fasi per la realizzazione di un sistema di gestione ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001

Il percorso che porta alla realizzazione di un sistema di gestione ambientale si articola in sei fasi consecutive.

La prima consiste in un'**analisi ambientale iniziale**, analisi che tenga conto dell'intera gamma delle situazioni operative, corredata da informazioni storiche sul sito e relative relazioni con l'ambiente di derivazione, compresi i possibili incidenti e le condizioni di emergenza. Tale analisi può essere effettuata utilizzando alcune tecniche correnti comprensive di questionari, interviste, liste di controllo, ispezioni e misure dirette, riesame delle registrazioni, comparazione con situazioni di altri (benchmarking). L'analisi è preceduta da una verifica preliminare della documentazione, per verificare la conformità alla legislazione vigente in materia ambientale.

Si deve quindi definire una **politica ambientale** contenente assicurazioni da parte dell'organizzazione di un impegno verso il suo sistema di gestione ambientale.

La fase di **pianificazione** deve veder definiti dall'organizzazione obiettivi e traguardi da raggiungere tramite programmi di gestione ambientale stabiliti e mantenuti; si provvederà anche all'attivazione di una o più procedure atte a individuare gli aspetti ambientali da tenere sotto controllo e su cui ci si può ragionevolmente attendere di avere un'influenza al fine di determinare quelli che hanno o possono avere impatti significativi sull'ambiente.

Tali procedure possono considerare molteplici aspetti tra i quali:

- emissioni nell'atmosfera,
- scarichi nei corpi idrici,

- gestione dei rifiuti,
- contaminazione del suolo,
- uso delle materie prime e delle risorse naturali,
- altri problemi locali e della comunità relativi all'ambiente.

Tutti i fattori devono essere considerati in condizioni operative normali, in condizioni di fermata, di avviamento, nonché devono essere stimati gli impatti reali e/o potenziali associati a situazioni ragionevolmente prevedibili o a situazioni di emergenza.

Per rendere operativa la politica a questo punto definita, l'organizzazione deve fissarsi degli obiettivi. I traguardi da raggiungere devono comunque essere specifici e misurabili.

Successivamente, nella fase di **attuazione**, devono essere individuati gli indicatori della prestazione ambientale suscettibili di misura. Gli obiettivi e traguardi, proposti all'intera organizzazione o limitatamente a certi siti ed a singole attività, devono essere poi periodicamente controllati e riesaminati, tenendo anche in considerazione il punto di vista delle parti interessate. Gli obiettivi, a titolo esemplificativo, possono prevedere :

- l'impegno a ridurre gli sprechi e il depauperamento delle risorse;
- ridurre o eliminare il rilascio di inquinanti nell'ambiente.

Gli indicatori idonei potrebbero essere :

- la quantità di materie prime o energia usate;
- la quantità di emissioni;
- i rifiuti generati per unità di prodotto finito;
- il rendimento di utilizzazione dei materiali e dell'energia.

La fase di **controllo** deve invece prevedere la definizione di procedure documentate per sorvegliare e misurare regolarmente le principali caratteristiche delle attività e delle operazioni che, sulla base delle analisi pianificatorie, potrebbero avere impatto significativo sull'ambiente.

A fronte dei controlli devono chiaramente essere previste procedure per analizzare e trattare le *Non-Conformità* eventualmente riscontrate e per decidere ed avviare le azioni correttive e preventive da adottare per attenuare qualsiasi eventuale impatto causato.

Ovviamente si dovranno prevedere, per reagire in modo appropriato agli incidenti imprevisti o casuali, piani e procedure per le situazioni di emergenza.

È infine necessario un periodico **riesame della direzione** affinché il sistema continui ad operare efficientemente nel tempo.