



MANUALE DI GESTIONE AMBIENTALE

SPINBRIDGE S.P.A.

Sede legale ed operativa:

Via F. Gentile 135 - 00173 Roma

Partita IVA: 02486240613

Codice Fiscale: 02486240613

Verifica e Approvazione	
Responsabile Sistema Integrato (RSGI)	Alessandro Introcaso [firmato in originale]
Direzione (CEO)	Maurizio Tucci [firmato in originale]

Tipo copia	Dettaglio
Copia controllata	N. progressivo assegnato dal RSGI
Copia non controllata	N. 1 – consegnata a RSGI in data 04/07/2026

Indice

- Stato delle revisioni
- Cap 1 Introduzione
- Cap 2 Norme di riferimento
- Cap 3 Termini e definizioni
- Cap 4 Contesto Aziendale
- Cap 5 Leadership
- Cap 6 Pianificazione
- Cap 7 Supporti
- Cap 8 Attività operative
- Cap 9 Valutazione delle prestazioni
- Cap 10 Miglioramento
- Allegati

**Stato delle revisioni**

Rev.	Data emissione	Motivo dell'emissione/revisione del documento
0	04/05/20	Prima emissione UNI EN ISO 14001:2015
1	19/05/21	Aggiornamento logo ed aggiornamento delle FA inserite
2	16/05/22	Aggiornamento logo ed FA
3	23/03/23	Aggiornamento delle FA
4	17/07/24	Aggiornamento FA e logo
5	24/03/25	Aggiornamento FA e aggiornamento paragrafo normativa
6	04/07/26	Revisione generale: completamento sezioni (1.1, abbreviazioni, valutazione di conformità), aggiornamento riferimenti a procedure PGA, aggiunta indicatori e riferimenti a rischi/opportunità ambientali (PGA 12)

1. Introduzione

1.0 Scopo

Spinbridge S.p.A. ha implementato un Sistema di Gestione Ambientale (SGA) conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 14001:2015, con i seguenti obiettivi:

- migliorare le prestazioni ambientali;
- incrementare il soddisfacimento degli obblighi di conformità;
- raggiungere gli obiettivi ambientali stabiliti;
- tenere conto del fenomeno del cambiamento climatico (Climate Change), agendo per contenerne l'impatto.

Il presente Manuale Ambientale illustra come l'azienda affronta i requisiti della norma UNI EN ISO 14001:2015 e delle normative ambientali applicabili al proprio settore di attività.

1.1 L'azienda

Spinbridge S.p.A. opera nel settore dei servizi per la gestione del credito e del contatto con la clientela, con sede operativa in Via F. Gentile, 135 - Roma. L'azienda è organizzata per settori specialistici, con un organico complessivo di oltre 50 risorse tra personale direzionale, tecnico, legale e amministrativo, gran parte del quale con esperienza pluriennale nel settore.

MISSION

Con la nostra più che ventennale esperienza siamo in grado di supportare sia le aziende che i loro clienti nelle relazioni, intervenendo con un approccio consulenziale.

Ascoltiamo le persone, ne comprendiamo i bisogni e le aiutiamo a trovare le soluzioni più adatte.

1.2 Prodotti e servizi

Sul piano produttivo, l'azienda è organizzata per settori specialistici all'interno della macro-attività di gestione del credito. In particolare, l'attività aziendale consiste nella prestazione dei servizi di recupero crediti.

Le attività sono svolte sia con risorse interne, organizzate per settori specialistici, in grado di fornire una risposta integrata alle esigenze dei clienti, che con collaborazioni.

1.3 Servizi offerti

I servizi offerti da Spinbridge nell'ambito della propria attività produttiva sono sinteticamente costituiti da:

- Customer Care amministrativo;
- Phone collection;
- Acquisto e gestione crediti NPL;
- Credit Manager e Pubblica Amministrazione (PA).

La caratterizzazione principale dell'azienda è costituita dalla capacità di dare una risposta integrata alle esigenze del cliente in tutti i settori sopra descritti, grazie alle competenze disciplinari e alle risorse disponibili internamente.

1.4 Approccio sistematico

Spinbridge ritiene che i risultati previsti si raggiungano efficacemente ed efficientemente attraverso un approccio sistematico alla gestione ambientale, finalizzato a:

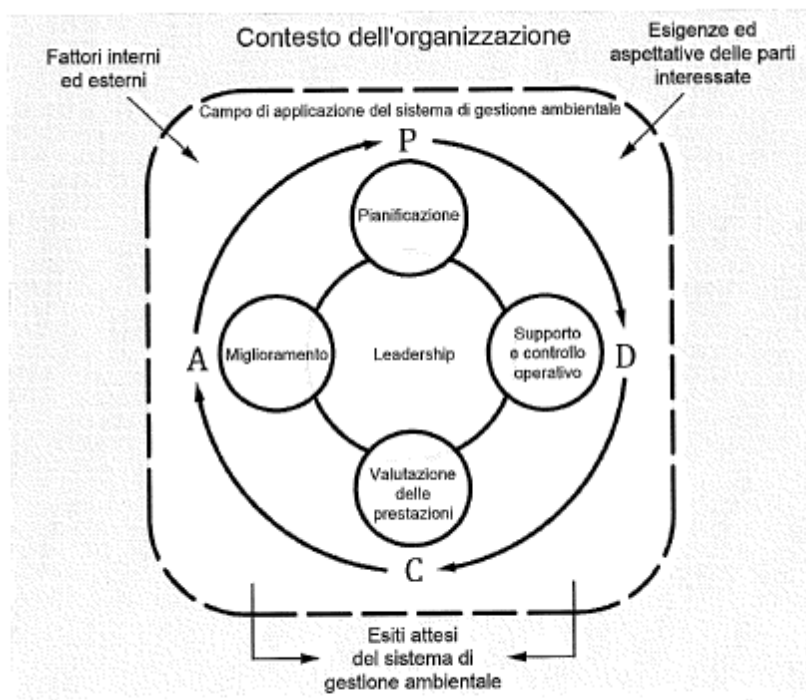
- proteggere l'ambiente mediante la prevenzione o la mitigazione di impatti ambientali negativi;
- mitigare il potenziale effetto negativo delle condizioni ambientali sull'organizzazione;
- supportare l'organizzazione nell'adempimento dei propri obblighi di conformità;
- migliorare le prestazioni ambientali;
- controllare o influenzare il modo in cui i prodotti e i servizi dell'organizzazione sono progettati, erogati, utilizzati e smaltiti, adottando una prospettiva di ciclo di vita che eviti lo spostamento involontario degli impatti ambientali verso un'altra fase del ciclo di vita;
- conseguire i benefici finanziari e operativi derivanti dall'adozione di alternative a minor impatto ambientale, rafforzando la posizione di mercato dell'azienda;
- comunicare le informazioni ambientali pertinenti alle parti interessate.

Alla base di questo approccio vi è un Sistema di Gestione Ambientale fondato sul ciclo Plan-Do-Check-Act (PDCA), con particolare attenzione al pensiero basato sul rischio (Risk-Based Thinking) come strumento di prevenzione.

1.5 Pensiero basato sul rischio (Risk-Based Thinking)

L'effetto dell'incertezza sul raggiungimento dei risultati attesi è considerato parte integrante del Sistema di Gestione Ambientale di Spinbridge. L'azienda incorpora tale concetto nei requisiti per stabilire, implementare, mantenere e migliorare continuamente il SGA, adottando una metodologia coerente con le linee guida della norma UNI ISO 31000.

Per ciascun processo aziendale sono definiti i livelli di rischio in termini di capacità dell'organizzazione di raggiungere gli obiettivi fissati, considerando le conseguenze sui processi, sui prodotti/servizi e sulle eventuali non conformità di sistema. Il rigore e il grado di formalità applicati nella pianificazione e nel controllo del SGA sono proporzionati al contesto e alla significatività dei rischi individuati (cfr. PGA 12 – Obiettivi, traguardi, rischi ed opportunità).



2. Norme di riferimento

L'azienda ha sviluppato il proprio Sistema di Gestione Ambientale in conformità alla norma UNI EN ISO 14001:2015 e alla norma UNI EN ISO 19011:2012 (Linee guida per la conduzione degli audit).

Sono considerate rilevanti, ai fini della corretta implementazione del sistema, le normative ambientali applicabili elencate nell'allegato MOD 02.01 – Elenco normativa di riferimento, aggiornato periodicamente dal RSGL.

L'azienda tiene inoltre conto dell'Amendment 1:2024 (Climate Action Changes) relativo ai requisiti dei sistemi di gestione, recependone le implicazioni in materia di cambiamento climatico.

Riferimento	Descrizione
UNI EN ISO 14001:2015	Sistemi di gestione ambientale - Requisiti
D.Lgs. 152/2006	Testo Unico Ambientale (rifiuti, emissioni, scarichi)
D.Lgs. 49/2014	Gestione RAEE (rifiuti elettrici ed elettronici)
D.Lgs. 152/2006 art. 208-216	Gestione rifiuti speciali/urbani da ufficio
Regolamento comunale rifiuti	Raccolta differenziata locale

2.1 Procedure di riferimento

- PGA 02 – Gestione della legislazione ambientale

3. Termini e definizioni

Ai fini del presente documento si applicano i termini e le definizioni della norma UNI EN ISO 14001:2015, tra cui:

Termine	Definizione
Sistema di gestione	insieme di elementi correlati o interagenti di un'organizzazione, finalizzato a stabilire politiche, obiettivi e processi per conseguire tali obiettivi.
Sistema di Gestione Ambientale (SGA)	parte del sistema di gestione utilizzata per gestire gli aspetti ambientali, adempiere agli obblighi di conformità e affrontare i rischi e le opportunità.
Politica ambientale	orientamenti e indirizzi di un'organizzazione relativi alla prestazione ambientale, come formalmente espressi dalla sua Direzione.
Organizzazione	persona o gruppo di persone con funzioni proprie, responsabilità, autorità e interrelazioni per conseguire i propri obiettivi.
Direzione (DIR)	persona o gruppo di persone che, dal livello più elevato, guidano e tengono sotto controllo l'organizzazione.
Parte interessata	persona od organizzazione che può influenzare, essere influenzata, o percepire se stessa come influenzata da una decisione o attività.
Ambiente	contesto nel quale un'organizzazione opera, comprendente aria, acqua, terreno, risorse naturali, flora, fauna, esseri umani e le loro interrelazioni.
Aspetto ambientale	elemento delle attività, prodotti o servizi di un'organizzazione che interagisce o può interagire con l'ambiente.
Condizione ambientale	stato o caratteristica dell'ambiente, determinato in un momento stabilito nel tempo.
Impatto ambientale	modificazione dell'ambiente, negativa o benefica, causata totalmente o parzialmente dagli aspetti ambientali di un'organizzazione.
Obiettivo ambientale	obiettivo stabilito dall'organizzazione, coerente con la politica ambientale.
Prevenzione dell'inquinamento	utilizzo di processi, prassi, tecniche, materiali, prodotti, servizi o fonti di energia per evitare, ridurre o controllare la produzione, l'emissione o lo scarico di inquinanti o rifiuti, al fine di ridurre gli impatti ambientali negativi.
Obblighi di conformità	requisiti legali che un'organizzazione deve soddisfare e altri requisiti che deve o decide di soddisfare.
Rischio	effetto dell'incertezza sul raggiungimento degli obiettivi.
Rischi e opportunità	potenziali effetti negativi (minacce) e potenziali effetti positivi (opportunità).
Competenza	capacità di applicare conoscenze e abilità per conseguire i risultati attesi.
Informazioni documentate	informazioni che devono essere tenute sotto controllo e mantenute da un'organizzazione, e il mezzo che le contiene.
Ciclo di vita	fasi consecutive e interconnesse di un sistema di prodotti/servizi, dall'acquisizione delle materie prime fino allo smaltimento finale.
Audit	processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere

	evidenze e valutare con obiettività in quale misura i criteri dell'audit sono soddisfatti.
Non conformità	mancato soddisfacimento di un requisito.
Azione correttiva	azione per eliminare la causa di una non conformità e prevenirne la ripetizione.
Miglioramento continuo	attività ricorrente per accrescere le prestazioni.
Prestazioni ambientali	prestazioni relative alla gestione degli aspetti ambientali.

3.1 Abbreviazioni

Sigla	Significato
SGA	Sistema di Gestione Ambientale
SGI	Sistema di Gestione Integrato
RSGI	Responsabile del Sistema di Gestione Integrato
DIR / CEO	Direzione / Amministratore Delegato
RAC	Responsabile Anticorruzione
RLS	Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza
DPO	Data Protection Officer
ODV	Organismo di Vigilanza
AML	Anti-Money Laundering (Antiriciclaggio)
BCM	Business Continuity Management
RSI	Responsabile Sistema Informatico
PGA	Procedura Gestione Ambientale
RAEE	Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche
NPL	Non-Performing Loans
IPR	Indice di Priorità del Rischio
KPI	Key Performance Indicator

3.2 Distribuzione interna controllata

L'elenco dei destinatari della distribuzione controllata della documentazione di sistema (funzione, responsabile, data e firma) è riportato nell'Allegato 1 al presente Manuale, aggiornato a cura del RSGI in occasione di ogni revisione.



4. Contesto Aziendale

L'azienda determina, verifica e riesamina costantemente i problemi interni ed esterni che possono influire sulla capacità di conseguire i risultati attesi del proprio Sistema di Gestione Ambientale, incluse le condizioni ambientali che possono influenzare l'organizzazione (cfr. MOD 04 – Analisi di contesto).

4.1 Il contesto in cui opera

Contesto esterno

Spinbridge S.p.A. ha una storia più che decennale e si è sviluppata negli anni con un trend di crescita costante, con conseguente aumento del personale dipendente e rinnovamento della struttura aziendale. Nonostante l'attuale contrazione del mercato e l'aumento della concorrenza nel settore, l'esperienza maturata negli anni ha consentito all'azienda di consolidare una quota di mercato significativa, con una base di clientela fidelizzata che permette di acquisire importanti commesse anche nel settore pubblico. La maggior parte delle attività svolte dall'azienda si concentra sul territorio nazionale e regionale.

Contesto interno

L'azienda è composta da circa 35 risorse tra personale direzionale, tecnico, legale e amministrativo; gran parte del personale è inserito da anni nella struttura aziendale e vanta un'esperienza pluriennale nel settore. Gli uffici sono ubicati all'interno di una palazzina uso uffici (cfr. analisi ambientale della sede).

Punti di forza:

- esperienza consolidata del personale;
- notorietà dell'azienda nel territorio di riferimento;
- elevate competenze tecniche dei responsabili di settore;
- consolidata conoscenza della clientela storica.

Punti di debolezza:

- ritardi nei pagamenti da parte delle pubbliche amministrazioni;
- elevata concorrenza da parte di altri operatori del settore;
- contrazione generale del settore di riferimento.

Sulla base di tale analisi, l'azienda ha individuato i rischi a cui è esposta e le misure adottate per mitigarli, come descritto nella PGA 12 – Obiettivi, traguardi, rischi ed opportunità e nel relativo Registro Rischi e Opportunità.

4.2 Parti interessate

L'azienda individua, in apposito allegato al presente Manuale, le parti interessate rilevanti per il SGA, effettuandone il monitoraggio e il riesame periodico. Le principali parti interessate e le relative aspettative in materia ambientale sono:

Parte interessata	Aspettative ambientali principali
Dipendenti/operatori	Ambiente di lavoro salubre, riduzione sprechi
Clienti/committenti	Conformità normativa, sostenibilità del fornitore
Fornitori IT/Telefonia	Gestione corretta apparecchiature a fine vita
Enti locali/ARPA	Conformità in materia di rifiuti e consumi
Proprietario immobile	Efficienza energetica, gestione impianti

4.3 Campo di applicazione del Sistema di Gestione Ambientale

Il Sistema di Gestione Ambientale di Spinbridge S.p.A. è conforme al modello UNI EN ISO 14001:2015, con il seguente campo di applicazione:

Call & contact center, customer care, telemarketing, teleselling, data-entry, research e sondaggi, recupero crediti.

Non sono previste esclusioni ai requisiti della norma applicabili al campo di applicazione sopra definito.

4.4 Il Sistema di Gestione Ambientale e i suoi documenti

L'architettura documentale del Sistema è presentata nello schema riportato in Allegato 2 al presente Manuale.

Il Manuale Ambientale chiarisce la politica direzionale in materia ambientale, definisce l'approccio e le disposizioni generali relative ai processi aziendali che hanno un'influenza sull'ambiente, e descrive il campo di applicazione del Sistema di Gestione con le relative eventuali esclusioni. Alcuni capitoli del Manuale richiamano le Procedure di Gestione Ambientale (PGA) applicabili, il cui elenco completo è riportato in Allegato 3.

Il Manuale contiene:

- una pagina identificativa di copia;

- una pagina di indice dei capitoli;
- i capitoli da 1 a 10, con relativi allegati.

Il Responsabile Ambiente (RSGI) conserva tutte le copie del Manuale non diffuse. Al momento della distribuzione, identifica ogni copia, ne verifica la completezza e lo stato di aggiornamento, compila la pagina identificativa di copia e vi appone la propria sigla. L'indice del Manuale è siglato dalla Direzione per approvazione.

Copie del Manuale sono diffuse internamente a: Direzione (n. 1 copia) e Archivio Qualità e Ambiente (n. 2 copie). La copia conservata in archivio è disponibile per la consultazione da parte di tutto il personale operativo. Tutte le copie sono gestite dal Responsabile Ambiente, che provvede al loro aggiornamento in caso di modifica; la distribuzione a soggetti esterni è autorizzata dallo stesso Responsabile.

Le copie non siglate sono da considerarsi non valide. Sono distribuite due tipologie di copia: soggette ad aggiornamento (documenti che l'azienda si impegna a mantenere aggiornati) e non soggette ad aggiornamento (copie informative a validità limitata alla data di diffusione, con apposita indicazione nella pagina identificativa). Il contenuto delle revisioni è evidenziato negli specifici paragrafi del documento.

4.4.1 Norme operative

Costituiscono ulteriori informazioni documentate, richiamate dal Manuale e dalle Procedure del sistema ambientale, i piani, moduli, schede, check-list, istruzioni e schede di controllo necessari a descrivere le modalità operative e le attività di controllo dei processi.

4.5 Processi del Sistema di Gestione Ambientale

La tabella seguente riporta lo schema dei processi aziendali e le relative interazioni.

Processo	Primario / Supporto	Interno / Esterno	Interagisce con
Gestione Clienti	P	I	Gestione fornitori / Erogazione servizio
Gestione Fornitori	P	I	Erogazione servizio
Lavorazioni esterne	n.a.	n.a.	-
Gestione delle commesse	P	I	Gestione Clienti

Gestione gare	P	I	Produzione / Gestione Clienti
Gestione Infrastrutture	S	I	Produzione / Gestione Clienti
Gestione Post Vendita	S	I	Produzione / Gestione Clienti
Gestione personale	S	I	Tutti i processi
Amministrazione	S	I/E	Tutti i processi
Gestione Sistema Ambientale	P	I	Tutti i processi
Sistema Informatico	S	I	Tutti i processi

Per ciascun processo sono definiti: input richiesti e output attesi; sequenza e interazione dei processi; criteri, metodi (incluse misurazioni e indicatori di prestazione) e modalità di controllo; risorse necessarie e relative modalità di disponibilità; compiti e responsabilità assegnate; rischi e opportunità e relativo piano di azioni; metodi di monitoraggio, misurazione e valutazione, con eventuali modifiche necessarie al raggiungimento dei risultati attesi; opportunità di miglioramento del processo e del Sistema di Gestione Ambientale.

Tutte le informazioni relative al funzionamento dei processi sono documentate e conservate secondo quanto previsto dalle rispettive procedure.

4.6 Procedure di riferimento

- PGA 06 Mod 6 – Obiettivi e dati

4.7 Climate Change

L'azienda ha valutato le aspettative delle parti interessate in materia di cambiamento climatico, riscontrando che i propri processi hanno un impatto complessivamente non significativo.

Gli impatti più rilevanti individuati riguardano:

Breve termine:

- consumo di carta: mantenimento dei livelli attuali, già minimi;
- scelta degli operatori di fornitura energetica: monitoraggio costante per privilegiare operatori più sostenibili.

Medio termine:

- gestione delle location: monitoraggio della situazione immobiliare in vista di un eventuale cambio sede verso strutture meno impattanti;
- formazione e sensibilizzazione dei dipendenti sui temi ambientali e climatici.

**Lungo termine:**

- valutazione di soluzioni basate sull'intelligenza artificiale per l'ottimizzazione del posizionamento delle infrastrutture e dell'uso delle fonti di calore/freddo;
- promozione di modalità di lavoro flessibili (telelavoro) per la riduzione degli impatti connessi alla mobilità.

5. Leadership

5.1 Leadership ed impegno

La Direzione dimostra il proprio governo e impegno rispetto al Sistema di Gestione Ambientale:

- assumendosi la responsabilità dell'efficacia del sistema;
- assicurando che la politica e gli obiettivi ambientali siano stabiliti in coerenza con la strategia aziendale e con il contesto in cui opera l'azienda;
- assicurando l'integrazione dei requisiti del SGA nei processi di business dell'organizzazione;
- assicurando la disponibilità delle risorse necessarie al SGA;
- comunicando l'importanza di una gestione ambientale efficace e della conformità ai requisiti del sistema;
- assicurando che il SGA raggiunga i risultati attesi;
- guidando e sostenendo il personale affinché contribuisca all'efficacia del SGA;
- promuovendo il miglioramento continuo;
- supportando gli altri ruoli manageriali nel dimostrare la propria leadership nelle rispettive aree di competenza.

5.2 Politica ambientale

La Direzione ha stabilito una Politica ambientale che:

- è appropriata agli scopi e al contesto di Spinbridge;
- fornisce un quadro di riferimento per stabilire e riesaminare gli obiettivi ambientali;
- include l'impegno a soddisfare i requisiti applicabili;
- include l'impegno alla protezione dell'ambiente, comprensivo della prevenzione dell'inquinamento e di altri impegni pertinenti al contesto aziendale;
- comprende l'impegno a soddisfare i propri obblighi di conformità;
- comprende l'impegno al miglioramento continuo del Sistema di Gestione Ambientale.

La Politica ambientale è allegata al presente Manuale (Allegato Politica) ed è presentata a tutto il personale mediante sessioni di formazione, diffusione in bacheca aziendale e riunione annuale tenuta dalla Direzione.

5.3 Ruoli, autorità e responsabilità

Ruoli, autorità e responsabilità sono definiti e assegnati per:

- assicurare la conformità del SGA ai requisiti della norma UNI EN ISO 14001:2015;
- assicurare che l'output dei processi corrisponda a quanto previsto;
- riportare alla Direzione le prestazioni del sistema ambientale, le opportunità di miglioramento e le necessità di cambiamento e innovazione;
- assicurare che l'integrità del SGA sia mantenuta in occasione di cambiamenti pianificati e implementati.

Ruoli, autorità e responsabilità sono descritti e regolamentati nelle apposite procedure di sistema. L'organigramma funzionale aziendale è riportato nell'Allegato 2 al presente Manuale, coerente con l'organigramma del Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità (ISO 9001).

5.4 Procedure di riferimento

- Allegato 3 – Appendice al Manuale (organigramma e ruoli)
- PO 03 – Formazione, sensibilizzazione e competenze
- PO 7.2.1 – Matrice delle competenze
- PO 7.1 Mansionario

6. Pianificazione del Sistema Ambientale

6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità

Nella pianificazione del SGA, Spinbridge considera le parti interessate e il campo di applicazione del sistema per affrontare rischi e opportunità, al fine di:

- dare assicurazione che il SGA raggiunga i risultati attesi;
- prevenire o ridurre gli effetti indesiderati;
- conseguire il miglioramento continuo.

Le parti interessate considerate sono: Direzione e proprietà, funzioni aziendali, dipendenti e collaboratori; committenti e associazioni consumatori; fornitori (ai quali sono richieste forniture di prodotti a minor impatto ambientale); concorrenti, rispetto ai quali l'azienda monitora costantemente il proprio posizionamento.

6.1.2 Aspetti ambientali

Spinbridge determina gli aspetti ambientali delle proprie attività, prodotti e servizi che può tenere sotto controllo e quelli sui quali può esercitare un'influenza, e i relativi impatti associati, considerando una prospettiva di ciclo di vita.

Nella determinazione degli aspetti ambientali, l'organizzazione tiene conto:

- dei cambiamenti, inclusi sviluppi pianificati o nuovi, e attività, prodotti e servizi nuovi o modificati;
- delle condizioni anomale e delle situazioni di emergenza ragionevolmente prevedibili.

Gli aspetti ambientali che l'organizzazione può tenere sotto controllo, con potenziale impatto significativo, includono:

Aspetto ambientale	Attività correlata	Significatività
Consumo energia elettrica	Postazioni PC, telefonia, climatizzazione, illuminazione uffici	Alta
Consumo carta/toner	Stampe contratti, documentazione recupero crediti	Media
Rifiuti RAEE	Sostituzione PC, cuffie, centralini, monitor	Alta
Rifiuti urbani/carta	Attività di ufficio quotidiane	Media
Emissioni indirette (mobilità)	Spostamenti casa-lavoro, trasferte commerciali	Media
Consumo acqua	Servizi igienici, aree ristoro	Bassa
Uso climatizzatori (gas refrigeranti)	Impianti HVAC uffici/sale operatore	Media

Gli aspetti ambientali significativi sono comunicati fra i differenti livelli e le diverse funzioni dell'organizzazione. Sono mantenute informazioni documentate relative agli aspetti ambientali e ai relativi impatti, ai criteri utilizzati per determinarne la significatività, e all'elenco degli aspetti ambientali significativi (cfr. PA-02 – Identificazione e valutazione degli aspetti ambientali, se adottata come procedura specifica, ovvero MOD 6.1.2 – Registro aspetti ambientali).

6.1.3 Obblighi di conformità

L'azienda determina gli obblighi di conformità applicabili ai propri aspetti ambientali e le relative modalità di applicazione. Gli obblighi di conformità comprendono:

Requisiti legali:

- requisiti da enti governativi o altre autorità pertinenti;
- leggi e regolamenti nazionali e locali;
- linee guida di agenzie regolatorie;
- sentenze di corti o tribunali amministrativi.

Altri requisiti (parti interessate e organizzazione):

- accordi con gruppi rappresentativi delle comunità;
- accordi con autorità pubbliche o clienti;
- requisiti interni dell'organizzazione;
- principi volontari o codici di buona pratica;
- impegni volontari di etichettatura o ambientali;
- obblighi derivanti da accordi contrattuali.

L'organizzazione mantiene un registro degli obblighi di conformità legislativa applicabili (rifiuti, RAEE, emissioni climatizzatori, efficienza energetica) aggiornato con periodicità almeno annuale.

6.1.4 Attività di pianificazione

Spinbridge pianifica le azioni da intraprendere, nel contesto del SGA, per affrontare gli aspetti ambientali significativi, gli obblighi di conformità e i rischi e le opportunità individuati. L'azienda pianifica altresì le modalità di integrazione e attuazione di tali azioni nei propri processi (ambientali o di altra natura), valutandone periodicamente l'efficacia.

6.2 Obiettivi ambientali e pianificazione per il loro raggiungimento

6.2.1 Obiettivi ambientali

Spinbridge stabilisce obiettivi ambientali per le funzioni e i livelli pertinenti, tenendo conto degli aspetti ambientali significativi, degli obblighi di conformità e dei rischi/opportunità individuati. Gli obiettivi ambientali sono: coerenti con la politica; misurabili; monitorati; comunicati; aggiornati periodicamente. L'azienda mantiene informazioni documentate relative agli obiettivi ambientali stabiliti.

Obiettivo	Indicatore	Responsabile
Riduzione consumo carta	Kg carta/dipendente/anno	Responsabile SGA
Riduzione consumo energetico	kWh/postazione/anno	Facility Manager
Corretto smaltimento RAEE	% RAEE avviati a filiera autorizzata	Responsabile IT
Digitalizzazione documentale	% pratiche gestite in digitale	Direzione Operativa

6.2.2 Attività di pianificazione per il raggiungimento degli obiettivi

Nel pianificare il raggiungimento degli obiettivi ambientali, Spinbridge determina: cosa sarà fatto; quali risorse saranno impiegate; chi ne è responsabile; quando sarà completato; come saranno valutati i risultati; in che modo le azioni per il raggiungimento degli obiettivi ambientali potranno essere integrate nei processi aziendali.

6.3 Procedure di riferimento

- PO 6.2 – Obiettivi, traguardi e miglioramento
- PO 6.1 – Risk Ass Management

7. Supporti

7.1 Risorse

Spinbridge ha determinato e messo a disposizione le risorse necessarie per stabilire, attuare, mantenere e migliorare continuamente l'efficacia del Sistema di Gestione Ambientale, considerando sia l'esistenza di risorse interne adeguate sia l'eventuale necessità di acquisire risorse esterne.

7.2 Competenze

Spinbridge determina la competenza necessaria per il personale le cui attività influenzano le prestazioni ambientali. L'azienda assicura che tale personale sia competente sulla base di adeguata formazione ed esperienza, individua le esigenze formative connesse ai propri aspetti ambientali, fornisce l'addestramento necessario e valuta l'efficacia delle azioni realizzate. Sono conservate informazioni documentate come evidenza delle competenze acquisite.

7.3 Consapevolezza

Il personale operante all'interno di Spinbridge è consapevole di: politica ambientale; obiettivi ambientali pertinenti al proprio ruolo; effetto della propria attività sull'efficacia del SGA; implicazioni derivanti dal mancato rispetto dei requisiti del sistema, incluse le conseguenze di eventuali non conformità.

7.4 Comunicazione

L'azienda ha determinato quali comunicazioni, interne ed esterne, siano rilevanti per la gestione del SGA, definendo cosa comunicare, quando, con chi e con quali modalità. Nello stabilire i propri processi di comunicazione, Spinbridge tiene sotto controllo i propri obblighi di conformità e assicura che le informazioni ambientali comunicate siano coerenti e affidabili rispetto a quelle generate internamente.

In particolare, l'azienda: comunica internamente le informazioni pertinenti al SGA fra i differenti livelli e le diverse funzioni; assicura che i propri processi di comunicazione consentano al personale di contribuire al miglioramento continuo; comunica esternamente le informazioni pertinenti al SGA, secondo quanto stabilito nel proprio piano di comunicazione.

7.5 Informazioni documentate

Il Sistema di Gestione Ambientale include: le informazioni documentate richieste dalla norma UNI EN ISO 14001:2015; le ulteriori informazioni documentate che Spinbridge ritiene necessarie per l'efficacia del proprio SGA.

Le informazioni documentate sono identificate attraverso: titolo; codice di riferimento; data di emissione/aggiornamento; riferimenti alle persone che hanno concorso alla loro emissione/aggiornamento.

Le informazioni documentate sono definite in termini di: supporto (è privilegiato, ove possibile, il supporto elettronico rispetto a quello cartaceo); lingua (di regola italiana, salvo comunicazioni con clienti estranei, per le quali è utilizzata la lingua inglese); responsabilità dei riesami e delle approvazioni.

Le informazioni documentate sono rese disponibili dove e quando necessario, e sono protette da usi impropri, perdita di integrità e violazioni della riservatezza. Ove applicabile, l'azienda tiene sotto controllo le informazioni documentate attraverso prescrizioni per: distribuzione, accesso, uso e ritiro; conservazione, protezione e leggibilità; gestione delle modifiche; archiviazione e catalogazione.

Le informazioni documentate di origine esterna, ritenute necessarie per la pianificazione e la conduzione del SGA, sono identificate e tenute sotto controllo.

7.6 Procedure di riferimento

- PO 03 – Formazione, sensibilizzazione e competenze
- PO 7.4 – Gestione delle comunicazioni interne ed esterne del SGI
- PO 7.5.3 – Gestione e Controllo delle informazioni documentate

8. Attività operative

8.1 Pianificazione e controllo delle attività

I processi necessari per soddisfare i requisiti del SGA sono pianificati, attuati e tenuti sotto controllo da Spinbridge, che stabilisce i criteri operativi per i processi e attua i relativi controlli in conformità a tali criteri.

Spinbridge tiene sotto controllo le modifiche pianificate, riesamina le conseguenze di eventuali cambiamenti non intenzionali, intraprende azioni per mitigare ogni effetto negativo e tiene sotto controllo i processi affidati all'esterno.

Inoltre, l'azienda: stabilisce controlli affinché i propri requisiti ambientali siano considerati nei processi di progettazione e sviluppo di prodotti/servizi; determina i propri requisiti ambientali per l'approvvigionamento di prodotti e servizi; comunica i requisiti ambientali pertinenti ai fornitori esterni; valuta la necessità di fornire informazioni sui potenziali impatti ambientali significativi connessi a trasporto, consegna, utilizzo, trattamento di fine vita e smaltimento finale dei propri prodotti/servizi.

Sono mantenute informazioni documentate nella misura necessaria ad avere fiducia che i processi siano stati effettuati come pianificato.

8.2 Preparazione e risposta alle emergenze

L'azienda individua i possibili rischi e le potenziali situazioni di emergenza ambientale connesse alle proprie attività, allo scopo di prevenire e mitigare gli impatti ambientali derivanti da incidenti o condizioni operative anomale.

Sono definiti criteri e responsabilità per l'individuazione periodica di potenziali emergenze o incidenti, e sono svolte attività di preparazione alla risposta nel caso tali eventi si verifichino. Sia per le emergenze ambientali (impatti elevati) sia per gli incidenti ambientali (impatti più lievi), l'azienda ha stabilito le modalità di reazione (cfr. PGA 07 – Emergenze, e la documentazione sulla sicurezza), agendo tempestivamente per mobilitare il personale coinvolto e per interrompere o modificare, quando necessario, le attività in corso.

Particolare attenzione è posta alle attività di addestramento e autoistruzione relative alle emergenze/incidenti, affinché la risposta a tali eventi limiti gli impatti ambientali e i danni alla salute e alla sicurezza del personale.

8.3 Procedure di riferimento

- PA 06 – Controllo operativo
- PA 07 – Emergenze



9. Valutazione delle prestazioni

9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione

Spinbridge ha determinato: cosa è necessario monitorare e misurare; i metodi per il monitoraggio, la misura, l'analisi e la valutazione, al fine di assicurare risultati attendibili; i criteri rispetto ai quali sarà valutata la prestazione ambientale e i relativi indicatori; quando devono essere effettuate le attività di monitoraggio e misura; quando i risultati di monitoraggio e misura devono essere analizzati e valutati.

Le attività di monitoraggio e misura sono condotte a fronte di requisiti specificati, e sono conservate informazioni documentate a evidenza dei risultati ottenuti.

9.1.2 Valutazione della conformità

Spinbridge realizza, attua e mantiene i processi necessari per valutare l'adempimento dei propri obblighi di conformità. In particolare, l'azienda:

- determina la frequenza con cui valutare la conformità;
- valuta la conformità e intraprende le azioni necessarie in caso di scostamenti;
- mantiene conoscenza e comprensione aggiornata del proprio stato di conformità.

Sono conservate informazioni documentate a evidenza dei risultati delle valutazioni di conformità effettuate.

9.2 Audit interni

L'azienda provvede alla revisione periodica del proprio SGA attraverso la conduzione di audit di sistema. Tali audit sono condotti dal RSGI oppure, per garantirne l'obiettività e l'imparzialità, da personale esterno incaricato dalla Direzione, con esperienza nella conduzione di verifiche ispettive interne e conoscenza specifica della norma UNI EN ISO 14001.

Gli obiettivi degli audit di sistema sono:

- stabilire se il SGA aziendale è conforme a quanto pianificato secondo la norma UNI EN ISO 14001;
- verificare se il sistema è correttamente attuato e mantenuto attivo;
- verificare l'efficacia dell'attuazione, in coerenza con la Politica Ambientale e gli obiettivi stabiliti;
- fornire alla Direzione informazioni utili per il riesame del sistema.

L'azienda predispone, attraverso apposita procedura, un programma annuale degli audit ambientali, pianificando frequenza e modalità di conduzione per

ciascuna attività esaminata e identificando gli auditor ambientali interni. La frequenza e le modalità di conduzione degli audit dipendono dalla significatività ambientale dell'attività esaminata e dalle risultanze degli audit precedenti. La procedura PGA 10 – Audit fornisce i dettagli relativi alla pianificazione e conduzione delle verifiche ispettive interne.

9.3 Riesame della Direzione

L'evoluzione del contesto in cui l'azienda opera, l'impegno verso il miglioramento continuo e le risultanze degli audit di sistema comportano il periodico riesame del SGA da parte della Direzione, allo scopo di valutarne l'adeguatezza e l'efficacia nel tempo. Eventuali cambiamenti interni o esterni possono richiedere modifiche e aggiornamenti delle singole componenti del sistema (politica, obiettivi e altri elementi), che vengono riesaminati per assicurarne la continua validità.

Il riesame della Direzione è condotto con cadenza almeno annuale, tramite riunione tra RSGI e Direzione; può inoltre essere effettuato a seguito di particolari situazioni o esigenze (es. modifiche organizzative, modifiche ai processi, cambiamenti normativi).

L'analisi dello stato del SGA conduce all'identificazione di eventuali modifiche alla politica o agli obiettivi ambientali, nell'ottica del miglioramento continuo. Le decisioni assunte in sede di riesame della Direzione sono registrate e divengono operative e vincolanti a tutti i livelli dell'organizzazione.

Come indicato nella PO 11 – Riesame della Direzione, tra gli elementi in ingresso al riesame vi sono:

- risultati delle verifiche periodiche dell'Organismo di Certificazione;
- risultati degli audit interni;
- cambiamenti nei fattori interni ed esterni;
- esigenze e aspettative delle parti interessate;
- rischi e opportunità;
- non conformità e azioni correttive;
- adeguatezza del SGA rispetto a modifiche normative ambientali, evoluzione delle migliori tecnologie disponibili, modifiche dei processi/servizi e pressioni delle parti interessate;
- adeguatezza della Politica Ambientale e della documentazione di sistema (Manuale, Procedure, Istruzioni Operative), con eventuali integrazioni/modifiche;
- grado di raggiungimento dei traguardi stabiliti.

I risultati delle riunioni di riesame comprendono considerazioni e/o azioni relative a: miglioramento del SGA e dei suoi processi; possibili modifiche alla politica e agli obiettivi ambientali; applicazione delle norme ambientali; necessità di risorse.

Della riunione di riesame della Direzione è redatto apposito verbale a cura del RSGI, che ne cura anche la conservazione.

9.4 Procedure di riferimento

- PG 10 – Audit
- PO 11 – Riesame della Direzione

10. Miglioramento

10.1 Generalità

Spinbridge individua e seleziona le opportunità di miglioramento, implementando le azioni necessarie al conseguimento dei risultati attesi dal proprio SGA. Ciò include, quando appropriato: il miglioramento dei processi per prevenire le non conformità; il miglioramento dei risultati complessivi del Sistema di Gestione Ambientale.

10.2 Non conformità ed azioni correttive

Al manifestarsi di non conformità, l'azienda reagisce attuando azioni per tenerle sotto controllo, correggerle e minimizzarne le conseguenze. È valutata la necessità di intraprendere azioni correttive per eliminare le cause, al fine di evitare che le non conformità si ripetano.

La valutazione della necessità di un'azione correttiva considera: l'analisi della non conformità; lo studio delle cause; l'esistenza di non conformità simili o potenzialmente simili; l'attuazione di ogni azione necessaria.

La portata dell'azione correttiva è proporzionata all'effetto della non conformità. L'efficacia delle azioni intraprese è riesaminata e, quando necessario, sono apportate le conseguenti modifiche al SGA. Sono conservate informazioni documentate a evidenza della natura delle non conformità, delle azioni intraprese e dell'efficacia delle azioni correttive adottate.

10.3 Miglioramento continuo

L'azienda intende accrescere continuamente l'adeguatezza, la convenienza e l'efficacia del proprio Sistema di Gestione Ambientale. A tal fine sono considerati tutti i risultati delle analisi e delle valutazioni, nonché gli elementi di uscita del Riesame della Direzione, per identificare aree di miglioramento e relative opportunità. Quando applicabile, sono utilizzati strumenti, tecniche e metodologie per investigare le cause delle non conformità e sostenere il miglioramento continuo.

10.4 Procedure di riferimento

- PO 10 – Gestione non conformità e azioni correttive
- PO 6.2 – Obiettivi, traguardi e miglioramento



Allegati

Allegato 1 – Elenco procedure ambientali di riferimento

Codice	Titolo	Rif. ISO 14001
PA-01	Analisi di contesto dell'organizzazione e delle parti interessate	4.1 / 4.2
PA-02	Identificazione e valutazione degli aspetti ambientali	6.1.2
PA-03	Gestione dei rischi e delle opportunità ambientali	6
PA-04	Gestione dei rifiuti da ufficio e RAEE	8.1
PA-05	Gestione dei consumi energetici	8.1
PA-06	Controllo operativo	8
PA-07	Acquisti verdi (Green Procurement)	8.1
PA-08	Preparazione e risposta alle emergenze ambientali	8.2
PA-09	Gestione della legislazione ambientale	6.1.3 / 9.1.2

Allegato 2 – Organigramma funzionale e distribuzione controllata

Funzione	Responsabile
CEO	Maurizio Tucci
RAC	Alessandro Introcaso / Angela Cassano
SF	Alessandro Hall
CFO	Antonina Malfitano
LEG	Angela Cassano
RLS	Carlo Antrilli
DPO	Laura Tardiola
ODV 37001	Massimiliano Goffi
ODV 231	S. Sbrizzi / R. Coccia
AML	Angela Cassano
RSGI	Alessandro Introcaso
EN (Environmental Manager)	Alessandro Introcaso
RSI / BCM	Ivan Sini
CMO	Maurizio Tucci
DV	Roberta Coltellese
HR-FOR	Tiziana De Ronzis
COO	Donatella De Giovanni
IT	Ivan Sini
ACQ	Tiziana De Ronzis