

Protezione civile - Sistemi di gestione per la Protezione Civile

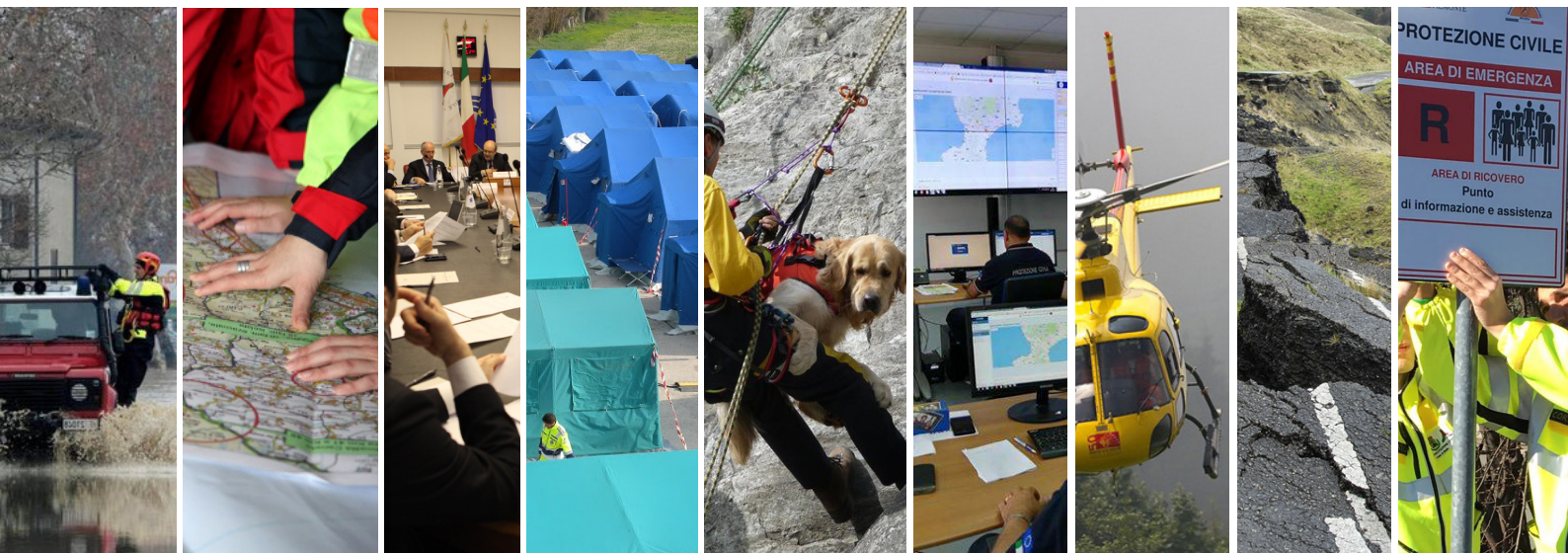
Civil protection - Civil Protection management systems

La prassi di riferimento UNI/PdR 47 è strutturata in 2 sezioni, numerate da 1 a 2.

La sezione 2 definisce un Sistema di Gestione della Protezione Civile che consente ad un'Organizzazione di sviluppare e attuare politiche e obiettivi che tengano conto delle buone pratiche, nonché delle prescrizioni legali e tecniche in vigore.

Pubblicata il 26 ottobre 2018

ICS 03.100.70, 01.040.01



© UNI
Via Sannio 2 – 20137 Milano
Telefono 02 700241
www.uni.com – uni@uni.com

Tutti i diritti sono riservati.

I contenuti possono essere riprodotti o diffusi (anche integralmente) a condizione che ne venga data comunicazione all'editore e sia citata la fonte.

Documento distribuito gratuitamente da UNI.

PREMESSA

La presente prassi di riferimento UNI/PdR 47.2:2018 non è una norma nazionale, ma è un documento pubblicato da UNI, come previsto dal Regolamento UE n.1025/2012, che raccoglie prescrizioni relative a prassi condivise all'interno del seguente soggetto firmatario di un accordo di collaborazione con UNI:

Città di Lissone

Via Gramsci, 21

20851 Lissone (MB)

La presente prassi di riferimento è stata elaborata dal Tavolo “Sistema di protezione civile locale”, condotto da UNI, costituito dai seguenti esperti:

Mario Moiraghi - Project Leader (Infosafe)

Marcello Arosio (Scuola Universitaria Superiore IUSS Pavia)

Giuseppe Colli (Associazione Volontari Protezione Civile A.Mussi e G.Arosio – Lissone)

Giancarlo Costa (Comitato di Coordinamento Volontari PC Monza e Brianza)

Alessandro Foti (E.S.H.Q Consulting Srl)

Ferdinando Longobardo (Città di Lissone)

Carlo Moiraghi (Infosafe)

La presente prassi di riferimento è stata ratificata dal Presidente dell'UNI il 24 ottobre 2018.

Le prassi di riferimento, adottate esclusivamente in ambito nazionale, rientrano fra i “prodotti della normazione europea”, come previsti dal Regolamento UE n.1025/2012, e sono documenti che introducono prescrizioni tecniche, elaborati sulla base di un rapido processo ristretto ai soli autori, sotto la conduzione operativa di UNI.

Le prassi di riferimento sono disponibili per un periodo non superiore a 5 anni, tempo massimo dalla loro pubblicazione entro il quale possono essere trasformate in un documento normativo (UNI, UNI/TS, UNI/TR) oppure devono essere ritirate.

Chiunque ritenesse, a seguito dell'applicazione della presente prassi di riferimento, di poter fornire suggerimenti per un suo miglioramento è pregato di inviare i propri contributi all'UNI, Ente Nazionale Italiano di Unificazione, che li terrà in considerazione.

SOMMARIO

| | |
|---|----|
| INTRODUZIONE | 3 |
| 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE | 7 |
| 2 RIFERIMENTI NORMATIVI..... | 8 |
| 3 TERMINI E DEFINIZIONI | 8 |
| 4 REQUISITI DEL SISTEMA DI GESTIONE | 11 |
| 4.1 REQUISITI GENERALI | 12 |
| 4.2 POLITICA DELLA PROTEZIONE CIVILE..... | 12 |
| 4.3 PIANIFICAZIONE..... | 12 |
| 4.4 IMPLEMENTAZIONE E OPERATIVITÀ | 15 |
| 4.5 VERIFICA | 19 |
| 4.6 RIESAME DELLA DIREZIONE..... | 22 |
| BIBLIOGRAFIA..... | 24 |

INTRODUZIONE

La presente prassi di riferimento specifica i requisiti di un Sistema di Gestione della Protezione Civile per consentire ad un'Organizzazione di sviluppare ed attuare politica e obiettivi che tengano conto delle buone pratiche, nonché delle prescrizioni legali e tecniche in vigore.

Il documento si basa sulla struttura della norma BS OHSAS 18001, ancora in vigore per tre anni al momento della pubblicazione della presente UNI/PdR; in un futuro prossimo, il gruppo di lavoro che ha elaborato il presente documento potrebbe pubblicarne un aggiornamento basato sulla struttura della norma UNI ISO 45001.

La prassi di riferimento è applicabile ad Organizzazioni di ogni tipologia e dimensione e si adatta alle diverse situazioni geografiche, culturali e sociali. Il modello di base di tale approccio è illustrato in figura 1.

Il successo del Sistema di Gestione della Protezione Civile dipende dall'impegno e dal coinvolgimento di tutti i livelli dell'Organizzazione e specialmente dell'alta direzione.

Un sistema di questo tipo permette ad un'Organizzazione di sviluppare un efficace ed efficiente sistema di protezione civile, stabilire obiettivi e processi per conseguire gli impegni espressi nella politica, intraprendere le azioni necessarie a migliorare la propria prestazione e dimostrare la conformità del sistema ai requisiti della prassi di riferimento.

L'obiettivo complessivo della presente prassi di riferimento è supportare e promuovere buone pratiche di protezione civile, in modo coerente con le necessità del contesto socio-territoriale. Si sottolinea che i requisiti possono essere soddisfatti nel loro complesso oppure essere riconsiderati in successione.

Gli utilizzatori possono applicarlo per libera scelta, sono responsabili della sua corretta applicazione o dell'eventuale adeguamento alle esigenze particolari e specifiche delle singole Organizzazioni.

Inoltre, ogni evento straordinario presenta caratteristiche intrinseche di manifestazione ed evoluzione, che ne rendono impossibile una reale, concreta e certa prevedibilità.

La presente prassi di riferimento intende offrire un modello la cui validità e la cui applicabilità possono essere modificate o possono essere costrette a variare in funzione dell'evoluzione degli eventi e delle scelte delle Organizzazioni.

La conformità alla presente prassi di riferimento non esime in alcun modo l'Organizzazione che lo applica dagli obblighi di legge, non configurando la sua applicazione alcuna delega di funzioni, né essendo nelle possibilità di chi progetta, esegue e certifica l'applicazione della prassi di riferimento proposta, conoscere in dettaglio le situazioni degli ambienti e delle Organizzazioni interessate, con i possibili aggiornamenti e mutamenti delle funzioni e delle situazioni di fatto che avvengono all'interno di ogni Organizzazione.

La gestione della protezione civile investe un'ampia gamma di tematiche, comprese quelle legate agli indirizzi politici.

La dimostrazione di aver correttamente applicato la prassi di riferimento può essere utilizzata da un'Organizzazione per assicurare alle parti interessate che viene attuato un appropriato Sistema di

Gestione della Protezione Civile e per poter collaborare con altre Organizzazioni attraverso una più ampia sinergia possibile.

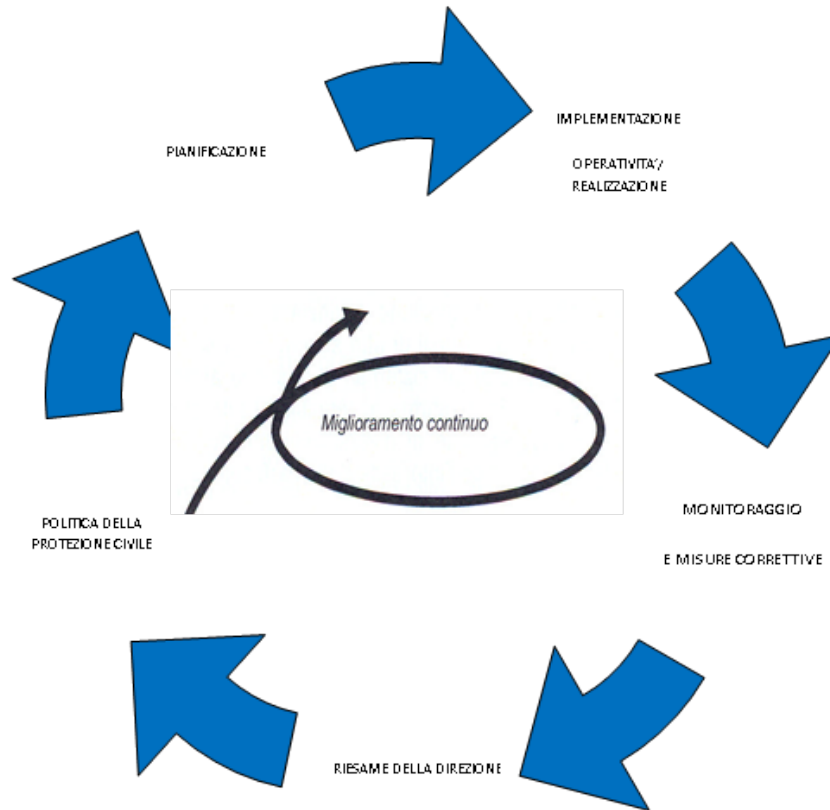


Figura 1 - Modello del Sistema di Gestione della Protezione Civile per la presente prassi di riferimento.

NOTA La presente prassi di riferimento si basa sulla metodologia nota come PDCA Plan-Do-Check-Act (Pianificare, attuare, verificare, agire), nota anche come Ciclo di Deming.

La metodologia PDCA può essere brevemente descritta nel modo seguente:

- Plan: stabilire gli obiettivi e i processi per fornire risultati conformi alla gestione ed organizzazione della protezione civile;
- Do: attuare i processi;
- Check: sorvegliare e misurare i processi rispetto alla politica di gestione ed organizzazione della protezione civile, agli obiettivi, alle prescrizioni legali e alle altre prescrizioni, e registrarne i risultati;

- Act: intraprendere azioni per migliorare continuamente le prestazioni del Sistema di Gestione della Protezione Civile.

Molte Organizzazioni gestiscono le proprie operazioni attraverso l'applicazione di un sistema di processi interagenti, al quale si può far riferimento come "l'approccio per processi". La norma UNI EN ISO 9001 promuove l'utilizzo dell'approccio per processi. Poiché la metodologia PDCA può essere applicata a tutti i processi, le due metodologie possono essere considerate compatibili.

La presente prassi di riferimento contiene solamente i requisiti che possono essere oggettivamente verificati in fase di audit; non stabilisce i requisiti per le prestazioni di protezione civile al di là delle responsabilità, nella politica della protezione civile, di conformarsi alle prescrizioni legislative applicabili e ad altri requisiti che l'Organizzazione sottoscrive. Di conseguenza, due Organizzazioni che svolgono operazioni simili ma che presentano differenti prestazioni di protezione civile, possono entrambe essere conformi ai requisiti della presente prassi di riferimento.

Questa prassi di riferimento non include requisiti specifici di altri sistemi di gestione, quali quelli di gestione per la qualità, gestione ambientale, security, o di gestione finanziaria, sebbene i suoi elementi possano essere allineati o integrati con quelli di altri sistemi di gestione. Un'Organizzazione può scegliere di adattare i propri sistemi di gestione già esistenti al fine di attuare un Sistema di Gestione della Protezione Civile conforme ai requisiti della presente prassi di riferimento. Si dovrebbe tener presente che l'applicazione dei diversi elementi del sistema di gestione potrebbe differire in funzione degli scopi prefissati e delle parti interessate coinvolte.

Il livello di dettaglio, la complessità del Sistema di Gestione della Protezione Civile, l'estensione della sua applicazione, la quantità di documentazione e di risorse dedicate ad esso dipendono da fattori, quali ad esempio la politica della protezione civile dell'Organizzazione, il campo di applicazione del sistema, le dimensioni dell'Organizzazione, la natura delle sue attività, la complessità delle operazioni svolte e la cultura organizzativa. Questa considerazione può riguardare particolarmente le Organizzazioni di piccola e media dimensione.

Organizzazioni di vario livello e dimensione sono sempre più attente a raggiungere e a dimostrare un buon livello in ambito di protezione civile, tenendo sotto controllo i propri rischi, le proprie risorse ed eseguendo un aggiornamento continuo delle procedure.

In generale la tutela del territorio è affidata alle Amministrazioni Pubbliche; in casi particolari di contesti territoriali vasti e complessi, governati nel loro insieme da Enti o organismi anche non pubblici (come vasti insediamenti turistici, complessi industriali o produttivi di rilevante e autonoma estensione territoriale e simili) si dovrà prendere in esame la possibilità di applicare la presente prassi di riferimento o, alternativamente, di aprire il sistema logico della normativa relativa alla salute e alla sicurezza nei luoghi di lavoro alle forme teoriche ed operative della protezione civile.

La presente prassi di riferimento è applicabile a qualsiasi Organizzazione, pubblica o privata. La prassi di riferimento si dovrebbe inserire nel contesto di una legislazione chiara e severa, di uno sviluppo delle politiche territoriali e di altre misure orientate a promuovere la protezione del territorio e delle persone che vi abitano e a promuovere altresì una crescente attenzione delle parti interessate verso le tematiche di protezione civile.

Molte Organizzazioni hanno intrapreso di fatto “analisi” e “audit” dei Sistemi di Gestione di Protezione Civile al fine di valutare le proprie prestazioni e la propria capacità di risposta a situazioni di Emergenza.

Tuttavia tali “analisi” e “audit” possono non essere sufficienti ad assicurare all’Organizzazione che le proprie prestazioni non solamente soddisfino ma che continuino a soddisfare le prescrizioni legali e i requisiti della propria politica di gestione del territorio.

Per essere efficaci, essi devono essere effettuati nel quadro di un sistema di gestione strutturato che sia integrato all’interno dell’Organizzazione.

I documenti tecnici che riguardano la gestione delle strutture di protezione civile hanno lo scopo di fornire alle Organizzazioni gli elementi per un efficace Sistema di Gestione della Protezione Civile sia in Normalità, sia in situazioni di Emergenza, che possa facilmente integrarsi nella società ed aiuti le Organizzazioni a raggiungere i propri obiettivi.

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento¹ definisce un sistema di gestione della protezione civile che consente ad un'Organizzazione di sviluppare ed attuare politiche ed obiettivi che tengano conto delle buone pratiche, nonché delle prescrizioni legali e tecniche in vigore.

Il presente documento non fornisce criteri specifici di prestazione delle strutture di protezione civile, né requisiti dettagliati per la progettazione di un servizio di protezione civile.

È applicabile a qualunque Organizzazione che desideri:

- a) realizzare un Sistema di Gestione della Protezione Civile per controllare e ridurre i rischi presenti sul territorio, anche in rapporto alle Organizzazioni confinanti, il cui territorio possa risultare esposto a rischi simili o territorialmente connessi;
- b) attuare, mantenere e migliorare continuamente un Sistema di Gestione della Protezione Civile;
- c) rispettare la politica della protezione civile che essa stessa ha deciso di applicare;
- d) dimostrare la conformità alla presente prassi di riferimento nei seguenti modi:
 - producendo una propria autocertificazione o autodichiarazione, oppure
 - richiedendo conferma della propria conformità ad altri soggetti che hanno un interesse nell'Organizzazione stessa, oppure
 - richiedendo la valutazione di conformità (certificazione) del proprio Sistema di Gestione della Protezione Civile ad un Organismo di parte terza.

La struttura del documento è tale da facilitare l'integrazione del SGPC con altri sistemi di gestione che le Organizzazioni possono avere già attuato, e con i quali il sistema di gestione definito dal presente documento potrà interagire in sinergia.

NOTA Nella presente prassi di riferimento sono utilizzate le seguenti forme verbali:

- "deve" indica un requisito;
- "dovrebbe" indica una raccomandazione;
- "può" (may) indica un permesso;
- "può" (can) indica una possibilità o una capacità.

La presente prassi di riferimento si può applicare a tutti i soggetti operanti nel settore pubblico o privato soggetti o assoggettabili a tutte le tipologie di rischio.

¹ La prassi di riferimento UNI/PdR 47 è strutturata in 2 sezioni, numerate da 1 a 2.

2 RIFERIMENTI NORMATIVI

La presente prassi di riferimento rimanda, mediante riferimenti datati e non, a disposizioni contenute in altre pubblicazioni. Tali riferimenti normativi e legislativi sono citati nei punti appropriati del testo e sono di seguito elencati. Per quanto riguarda i riferimenti datati, successive modifiche o revisioni apportate a dette pubblicazioni valgono unicamente se introdotte nel presente documento come aggiornamento o revisione. Per i riferimenti non datati vale l'ultima edizione della pubblicazione alla quale si fa riferimento.

UNI/PdR 47.1:2018 – Protezione civile – Linee guida tecnico-organizzative per un sistema di Protezione Civile locale

3 TERMINI E DEFINIZIONI

Ai fini della presente prassi di riferimento si applicano i seguenti termini e definizioni.

3.1 alta direzione: Persona o gruppo di persone che, dal livello più elevato, guidano e tengono sotto controllo un'Organizzazione.

NOTA L'alta direzione ha il potere di delegare le autorità e mettere a disposizione le risorse all'interno dell'Organizzazione.

3.2 ambiente: Contesto nel quale un'Organizzazione opera. Comprende l'aria, l'acqua, il terreno, le risorse naturali, la flora la fauna, gli esseri umani e le loro interrelazioni (sezione 1, punto 3.2).

NOTA 1 Il contesto può estendersi dall'interno di un'Organizzazione al sistema locale, regionale e globale.

NOTA 2 Il contesto può essere descritto in termini di biodiversità, ecosistemi, clima o altre caratteristiche.

3.3 audit: Processo sistematico, indipendente e documentato, per ottenere "evidenze dell'audit" e valutarle con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri dell'audit sono stati soddisfatti.

NOTA 1 Indipendente non significa necessariamente effettuato da personale esterno all'Organizzazione. In molti casi, soprattutto in piccole Organizzazioni, l'indipendenza può essere dimostrata dal non coinvolgimento e dalla responsabilità nelle attività oggetto di audit.

NOTA 2 Per ulteriori informazioni relative a "criteri" ed "evidenze" si rimanda alla UNI EN ISO 19011.

3.4 azione correttiva: Azione posta in essere per eliminare le cause individuate di situazioni di non conformità o altri eventi indesiderati.

NOTA 1 La non conformità può essere generata anche da più cause/elementi.

NOTA 2 Le azioni correttive sono poste in essere per prevenire il ripetersi della non conformità mentre le azioni preventive sono poste in essere dall'Organizzazione per prevenirne il verificarsi.

3.5 azione preventiva: Azione tesa ad eliminare la causa di una potenziale non conformità o altre situazioni potenzialmente non desiderabili.

NOTA 1 La potenziale non conformità può essere generata anche da più cause/elementi.

NOTA 2 Le azioni preventive sono poste in essere per prevenire la non conformità mentre le azioni correttive sono poste in essere dall'Organizzazione per prevenirne la ripetizione.

3.6 documento: Informazione ed il suo supporto.

NOTA La documentazione può essere su supporto cartaceo, informatico, ottico, fotografico, ecc. o loro combinazione.

- 3.7 emergenza:** Situazione di grave crisi e conseguente mobilitazione derivante dal verificarsi di eventi calamitosi e finalizzata al loro contenimento. L'attivazione in Emergenza consiste essenzialmente nella predisposizione di una effettiva capacità di intervento (sezione 1, punto 3.7).
- 3.8 evento calamitoso:** Manifestazione di un evento negativo, contrario alle aspettative o alla Normalità, che incida sugli equilibri del sistema umano e territoriale (sezione 1, punto 3.9).
- 3.9 evento potenziale o in atto:** Evento è potenziale quando ci sono precursori che ne anticipano il verificarsi. Lo stato di sussistenza di un evento potenziale è indicato anche dal sistema di allertamento locale quando esso si trova in uno stato precedente al verificarsi dell'evento, diverso dalla Normalità. Un evento è in atto dal momento in cui si verifica (sezione 1, punto 3.10).
- 3.10 formazione:** Processo educativo attraverso il quale trasferire agli operatori ed agli altri soggetti del sistema conoscenze e procedure utili all'acquisizione di competenze per il corretto svolgimento dei rispettivi compiti e all'acquisizione in genere delle capacità necessarie a esercitare una professione (sezione 1, punto 3.11).
- 3.11 identificazione dei pericoli e valutazione dei rischi:** Processo composto dalle fasi di identificazione, analisi e ponderazione dei rischi che prende in considerazione:
- i rischi naturali;
 - i rischi antropici;
 - altre situazioni di fragilità ritenute di interesse;
 - altre possibilità di eventi calamitosi;
 - qualsiasi obbligo legale correlato alla valutazione dei rischi ed all'implementazione delle necessarie misure di previsione e prevenzione;
 - cambiamenti o proposte di cambiamento dell'assetto sociale, dell'organizzazione, dell'uso e del governo del territorio, delle sue infrastrutture, degli insediamenti, e dell'uso del suolo.
- 3.12 informazione:** Complesso delle attività dirette a fornire conoscenze utili all'identificazione e alla riduzione del rischio. Insieme di attività programmate per informare la popolazione, quali ad esempio: incontri, pubblicazioni, interventi nelle scuole e simili (sezione 1, punto 3.14).
- 3.13 miglioramento continuo:** Processo ricorrente di crescita del sistema al fine di ottenere miglioramenti in tutte le prestazioni secondo la politica della protezione civile dell'Organizzazione.

NOTA Non è necessario che il processo abbia luogo contemporaneamente in tutte le aree di attività.

3.14 non conformità: Mancato soddisfacimento di un requisito.

NOTA Una non conformità può essere qualsiasi scostamento da:

- norme relative alla protezione civile, al lavoro, pratiche, procedure, requisiti legislativi, ecc.;
- requisiti del sistema di gestione.

3.15 normalità: Situazione operativa ordinaria, nella quale non si configurano eventi calamitosi potenziali o in atto (sezione 1, punto 3.16).

3.16 obiettivi di protezione civile: Risultati finali della funzione di protezione civile, in termini di prestazioni di protezione civile, che un'Organizzazione si prefigge di raggiungere.

NOTA 1 Gli obiettivi, dove applicabile, devono essere dovunque quantificabili.

NOTA 2 Gli obiettivi di protezione civile devono essere conformi alla politica della protezione civile.

3.17 organizzazione: Insieme di persone e mezzi con definite responsabilità, autorità ed interrelazioni (sezione 1, punto 3.17).

NOTA Il concetto di Organizzazione comprende, in termini non esaustivi, singoli operatori, società, gruppi, aziende, imprese, autorità, amministrazioni pubbliche, partnership, enti di beneficenza o istituzioni, o loro parti o combinazioni, costituiti in persona giuridica o meno, pubblici o privati.

3.18 organizzazione sovra-(sotto-) ordinata: Organizzazione collocata ad un superiore (inferiore) livello gestionale, non necessariamente gerarchico.

3.19 parti interessate: Persone o gruppi, interne o esterne all'Organizzazione, interessati o influenzati dalle prestazioni relative alla protezione civile dell'Organizzazione.

3.20 politica della protezione civile (policy): Intenzioni e direttive complessive di un'Organizzazione relative alle proprie prestazioni di protezione civile come espresso dall'alta direzione.

NOTA La politica fornisce un quadro di riferimento per la conduzione delle attività e per la definizione degli obiettivi di protezione civile.

3.21 prestazioni di protezione civile: Risultati misurabili della gestione delle attività di protezione civile da parte dell'Organizzazione.

NOTA Le misurazioni delle performance devono includere l'efficacia dei controlli effettuati da parte dell'Organizzazione.

3.22 procedura: Sequenza di operazioni predisposte e programmate. Specifica delle modalità di svolgimento di un'attività o di un processo (sezione 1, punto 3.24).

3.23 programma: Enunciazione particolareggiata di ciò che si vuole fare, di una linea di condotta da seguire, degli obiettivi cui si mira e dei mezzi coi quali si ritiene di poterli raggiungere (sezione 1, punto 3.25).

3.24 registrazione: Documentazione che riporta i risultati conseguiti o che fornisce l'evidenza delle attività eseguite.

3.25 rischio (R): Possibilità di subire un danno (sezione 1, punto 3.28).

Il rischio esprime il danno potenziale a cui è esposto il sistema sociale e territoriale, e può essere indicato dalle seguenti formule.

$$R = P \times W$$

dove:

P esprime la pericolosità;

W esprime la fragilità globale.

$$R = P \times V \times E$$

dove:

P esprime la pericolosità;

V esprime la vulnerabilità;

E esprime l'esposizione.

Valore atteso delle perdite umane, dei feriti, dei danni alle proprietà e delle perturbazioni alle attività economiche dovuti al verificarsi di un particolare fenomeno di una data intensità.

Combinazione della probabilità di accadimento di un danno e della gravità di quel danno².

3.26 risorsa: Insieme di mezzi, strumenti, materiali, persone, professionalità che può essere utilizzato da chi opera nelle attività di protezione civile nella contrapposizione al rischio, alle sue implicazioni e alle sue manifestazioni, e da chi dispone i soccorsi durante una calamità. Sono compresi Organizzazioni, enti e soggetti dotati di competenza (sezione 1, punto 3.29).

3.27 servizio di protezione civile: Insieme di persone, sistemi e mezzi interni all'Organizzazione finalizzati allo svolgimento delle attività di protezione civile (sezione 1, punto 3.33).

NOTA Il servizio di protezione civile differisce dal Servizio Nazionale della protezione civile definito dalla legge Italiana.

3.28 sistema di gestione della protezione civile (SGPC): Parte del sistema di gestione di un'Organizzazione utilizzata per sviluppare ed attuare la propria politica della protezione civile.

NOTA Il sistema di gestione è un insieme di elementi tra loro correlati utilizzati per stabilire la politica e gli obiettivi e per conseguire questi ultimi.

3.29 valutazione del rischio: Attività (sezione 1, punto 3.39) che prende in considerazione:

- rischi naturali;
- rischi antropici;
- situazioni di fragilità ritenute di interesse;
- possibilità di eventi calamitosi;
- obblighi legali correlati alla valutazione dei rischi ed all'implementazione delle necessarie misure di previsione e prevenzione;
- cambiamenti o proposte di cambiamento dell'assetto sociale, dell'organizzazione, dell'uso e del governo del territorio, delle sue infrastrutture, degli insediamenti, e dell'uso del suolo.

² Definizione tratta dalla UNI EN ISO 12100:2010.

4 REQUISITI DEL SISTEMA DI GESTIONE

4.1 REQUISITI GENERALI

L'Organizzazione deve stabilire, documentare, attuare, mantenere, migliorare continuamente il SGPC, in accordo con i requisiti della presente prassi di riferimento e deve stabilire come esso soddisferà questi requisiti.

L'Organizzazione deve definire e documentare lo scopo del proprio SGPC.

4.2 POLITICA DELLA PROTEZIONE CIVILE

L'Organizzazione deve definire lo scopo del proprio SGPC, in conformità alle leggi vigenti e secondo le migliori pratiche attuative, avendo, come obiettivi fondamentali:

- il governo del rischio a cui è soggetto il territorio di competenza;
- la costituzione di un sistema efficiente ed efficace da attivare in caso di Emergenza.

L'alta direzione deve stabilire ed autorizzare la politica della protezione civile e assicurare che coerentemente con lo scopo definito del proprio SGPC la stessa deve:

- a) essere appropriata alla natura dell'Organizzazione ed all'entità dei rischi presenti sul territorio;
- b) prevedere un impegno alla prevenzione ed all'informazione, includendo inoltre un impegno al miglioramento continuo della gestione dell'Organizzazione di protezione civile;
- c) includere un impegno a rispettare la legislazione applicabile in tema di protezione civile e gli altri requisiti a cui l'Organizzazione ha dato la sua adesione;
- d) fornire un quadro di riferimento per stabilire e riesaminare gli obiettivi di protezione civile;
- e) essere documentata, attuata e mantenuta attiva;
- f) essere comunicata alla popolazione e a tutte le persone che lavorano sotto il controllo dell'Organizzazione affinché questi siano consapevoli dei propri impegni nel SGPC;
- g) essere comunicata alle parti interessate;
- h) essere periodicamente riesaminata per assicurare che si mantenga aggiornata, pertinente, e appropriata all'Organizzazione e al territorio.

4.3 PIANIFICAZIONE

L'Organizzazione deve stabilire, attuare e mantenere attive procedure per la gestione ed il controllo della propria operatività e per l'attuazione dei propri compiti in materia di protezione civile, in Normalità e in Emergenza.

Un'Organizzazione che opera nella protezione civile deve attuare:

- un'adeguata pianificazione,

- un servizio di protezione civile,
- un programma culturale di formazione e informazione che ponga in condizioni conoscitive e comportamentali adeguate la popolazione, gli operatori, i dipendenti e tutto il personale dell'Organizzazione, i soggetti operativi sul territorio, i servizi di Emergenza, le Organizzazioni limitrofe, le Organizzazioni sovraordinate, le Organizzazioni sotto ordinate, le altre Organizzazioni competenti sul territorio, i soggetti esterni interagenti e tutte le parti interessate.

In Normalità, l'Organizzazione deve stabilire, attuare e mantenere attive procedure per una corretta pianificazione, attraverso:

- a) la conoscenza aggiornata dell'ambiente sotto il proprio controllo e delle leggi che lo governano;
- b) l'identificazione e la valutazione puntuale/continua dei rischi gravanti sul territorio di competenza;
- c) l'identificazione delle necessarie misure di monitoraggio previsione e prevenzione;
- d) la definizione e l'organizzazione della propria struttura operativa interna (Servizio di Protezione Civile), attiva in Normalità e in Emergenza;
- e) l'identificazione delle risorse disponibili;
- f) la definizione di procedure di Emergenza da attivare per far fronte a eventi calamitosi potenziali o in atto;
- g) la progettazione e l'attuazione di un sistema di formazione e informazione.

Una corretta predisposizione di un servizio di protezione civile prevede:

- un'unità operativa appositamente dedicata (es. ufficio, servizio, unità o simili);
- la realizzazione di un archivio delle risorse disponibili.

Per poter far fronte a eventi calamitosi potenziali o in atto nel suo territorio l'Organizzazione deve richiedere la partecipazione efficace di tutte le risorse disponibili al proprio livello di competenza. Questo comporta un ampio coinvolgimento delle parti interessate, ma la partecipazione può essere attivata solo in un contesto sociale maturo, organizzato, cosciente ed attivo.

È importante quindi, da parte dell'Organizzazione, preparare le parti interessate: occorre far conoscere lo scenario delle problematiche esistenti, formare i soggetti coinvolti, informare nella più ampia accezione.

Anche la popolazione deve essere correttamente informata della reale consistenza dei rischi ai quali la natura e le attività umane la espongono.

L'Organizzazione deve stabilire, attuare e mantenere attive procedure per attuare tali obiettivi.

L'Organizzazione deve documentare e conservare aggiornati i risultati della pianificazione.

4.3.1 VALUTAZIONE DEL RISCHIO

L'Organizzazione deve stabilire, attuare e mantenere attive una o più procedure per:

- a) l'identificazione continua degli aspetti del contesto che, all'interno del campo di applicazione definito per il SGPC, l'Organizzazione può governare o tenere sotto controllo;
- b) la valutazione dei rischi;
- c) la determinazione di quegli aspetti che hanno o possono avere impatto significativo sulla pianificazione, sulla valutazione dei rischi e sulla gestione della protezione civile.

L'Organizzazione deve documentare e tenere aggiornate queste informazioni.

L'Organizzazione deve assicurare che gli aspetti significativi siano tenuti in considerazione nello stabilire, attuare e mantenere attivo il proprio SGPC.

4.3.2 PRESCRIZIONI LEGALI E DI ALTRO TIPO

L'Organizzazione deve stabilire, attuare e mantenere attive procedure per identificare e rendere reperibili ed accessibili le prescrizioni legali ed altre prescrizioni in materia di protezione civile che risultino applicabili all'Organizzazione.

L'Organizzazione deve assicurare che questi requisiti legali applicabili e tutti i riferimenti ai quali l'Organizzazione aderisce, siano presi in carico per stabilire, attuare e mantenere attivo il proprio SGPC.

L'Organizzazione deve mantenere aggiornate tutte queste informazioni.

L'Organizzazione deve comunicare le informazioni importanti sulle prescrizioni legali e altre prescrizioni alle persone che lavorano sotto il controllo dell'Organizzazione e ad altre parti interessate pertinenti

4.3.3 OBIETTIVI E PROGRAMMI

L'Organizzazione deve stabilire, attuare e mantenere documentati gli obiettivi di protezione civile, per ogni pertinente funzione e livello al suo interno.

Gli obiettivi devono essere misurabili, per quanto possibile, coerenti con la politica della protezione civile e con gli impegni al miglioramento continuo alla pianificazione, in accordo con le prescrizioni legali applicabili e con le altre prescrizioni alle quali l'Organizzazione aderisce.

Quando stabilisce e riesamina i propri obiettivi, l'Organizzazione deve tenere in considerazione le prescrizioni legali e le altre prescrizioni che essa sottoscrive. Deve anche considerare l'ambiente, i rischi che gravano su di esso, la propria strutturazione, le risorse disponibili, le procedure operative di protezione civile, le proprie esigenze finanziarie e operative e i punti di vista delle parti interessate.

Per raggiungere i propri obiettivi, l'Organizzazione deve stabilire, attuare e mantenere attivi uno o più programmi che contengano almeno:

- a) l'indicazione delle responsabilità e autorità per il raggiungimento degli obiettivi per ogni funzione pertinente l'Organizzazione;
- b) i mezzi ed i tempi con i quali essi devono essere raggiunti.

I programmi devono essere riesaminati con cadenza regolare, pianificata e modificata se necessario, per assicurare che gli obiettivi vengano raggiunti.

4.4 IMPLEMENTAZIONE E OPERATIVITÀ

4.4.1 RISORSE, RUOLI, RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ DEL SISTEMA DI GESTIONE

L'alta direzione deve assumere la responsabilità finale riguardo le tematiche di protezione civile ed il SGPC.

L'alta direzione deve dimostrare il suo impegno:

- a) assicurando la disponibilità delle risorse necessarie per stabilire, attuare, mantenere e migliorare il SGPC;

NOTA Le risorse includono risorse umane e competenze specifiche, infrastrutture, materiali, mezzi, tecnologia e risorse finanziarie.

- b) definendo i ruoli, individuando le responsabilità e delegando l'autorità ove possibile, per facilitare l'effettiva gestione della protezione civile; ruoli, responsabilità e autorità devono essere documentate e comunicate agli interessati.

L'Organizzazione deve identificare in un membro dell'alta direzione il responsabile per il SGPC, indipendentemente da altre responsabilità, e con ruoli ed autorità ben definiti per:

- a) assicurare che il SGPC sia definito, implementato e mantenuto in accordo con la presente prassi di riferimento;
- b) assicurare che i resoconti relativi alle prestazioni del SGPC siano presentati all'alta direzione per il riesame e utilizzati come base per il miglioramento del sistema di gestione stesso.

NOTA Il delegato dell'alta direzione può delegare alcune delle sue cariche ad un suo subordinato pur mantenendone la responsabilità.

Il nominativo dell'incaricato dell'Alta Direzione deve essere noto a tutto il personale che lavora sotto il controllo dell'Organizzazione.

Tutti coloro che hanno responsabilità gestionali devono dimostrare il loro impegno al miglioramento continuo delle prestazioni di protezione civile.

L'Organizzazione deve assicurare che tutti i dipendenti si assumano la responsabilità dell'applicazione degli aspetti della protezione civile di cui hanno il controllo.

4.4.2 FORMAZIONE

L'Organizzazione deve stabilire, attuare e mantenere attive procedure per la formazione degli operatori, dei dipendenti e di tutto il personale potenzialmente coinvolto attraverso:

- il coinvolgimento nella pianificazione di protezione civile;
- il coinvolgimento nell'operatività in Emergenza;
- il coinvolgimento nella messa a punto e nella revisione delle politiche e degli obiettivi di protezione civile;
- la consultazione dove ci siano cambiamenti che influiscano sulla protezione civile.

L'Organizzazione deve assicurare che qualsiasi persona, che sotto il suo controllo esegua compiti che possono causare un impatto sulle tematiche di protezione civile, abbia acquisito la competenza necessaria mediante appropriata istruzione, addestramento o esperienza, e deve conservarne le relative registrazioni.

L'Organizzazione deve identificare le necessità formative; deve provvedere all'addestramento o intraprendere altre azioni per soddisfare tale necessità, valutare l'efficacia dell'addestramento e delle altre azioni svolte, e deve conservarne le relative registrazioni.

L'Organizzazione deve stabilire, attuare e mantenere attive procedure affinché le persone che lavorano nell'Organizzazione siano consapevoli:

- a) delle implicazioni della propria attività lavorativa in materia di protezione civile, delle esigenze che la protezione civile ha nei confronti della propria attività lavorativa e dei benefici per la protezione civile derivanti dal miglioramento delle prestazioni personali;
- b) del ruolo e responsabilità e dell'importanza del raggiungimento della conformità alla politica della protezione civile, alle procedure e ai requisiti del SGPC;
- c) delle potenziali conseguenze derivanti da scostamenti dagli indirizzi della politica della protezione civile.

Le procedure di addestramento dovranno prendere in considerazione diversi livelli di responsabilità, capacità, competenze, anche linguistiche, e livello di scolarizzazione.

4.4.3 INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

4.4.3.1 PARTECIPAZIONE E CONSULTAZIONE

L'Organizzazione deve stabilire, attuare e mantenere attive procedure per l'informazione di tutta la popolazione attraverso:

- il coinvolgimento nella valutazione dei rischi e nella definizione dei controlli, del monitoraggio, della previsione e prevenzione;
- il coinvolgimento nell'operatività in Emergenza;

- il coinvolgimento nella messa a punto e nella revisione delle politiche e degli obiettivi di protezione civile.

La popolazione deve essere informata circa la pianificazione di protezione civile, ivi incluse la valutazione dei rischi e le modalità di comportamento in Emergenza.

L'Organizzazione deve stabilire, attuare e mantenere attive procedure per la consultazione con i soggetti operativi sul territorio, i servizi di Emergenza, i soggetti esterni interagenti, le Organizzazioni limitrofe, le Organizzazioni sovraordinate, le Organizzazioni sotto ordinate e le altre Organizzazioni competenti sul territorio.

L'Organizzazione deve assicurare la consultazione delle pertinenti parti interessate esterne quando appropriato nell'ambito della protezione civile.

4.4.3.2 COMUNICAZIONE

In riferimento al SGPC e al documento di pianificazione, l'Organizzazione deve stabilire, attuare e mantenere attive procedure per:

- a) la comunicazione interna tra i vari livelli dell'Organizzazione;
- b) la comunicazione con i soggetti operativi sul territorio, i servizi di Emergenza, i soggetti esterni interagenti, le Organizzazioni limitrofe, le Organizzazioni sovraordinate, le Organizzazioni sotto ordinate e le altre Organizzazioni competenti sul territorio;
- c) la comunicazione con la popolazione;
- d) ricevere, documentare e rispondere alle pertinenti comunicazioni delle parti interessate esterne.

4.4.4 DOCUMENTAZIONE

La documentazione del SGPC deve comprendere:

- a) la politica e gli obiettivi di protezione civile;
- b) il piano di protezione civile;
- c) la descrizione dei principali elementi del SGPC, la loro interazione, ed il riferimento ai relativi documenti;
- d) la documentazione richiesta dalla presente prassi di riferimento, incluse le registrazioni;
- e) i documenti, incluse le registrazioni, che l'Organizzazione definisce come necessari per assicurare l'efficace pianificazione, gestione e controllo dei processi che condizionano la gestione della protezione civile.

4.4.5 CONTROLLO DEI DOCUMENTI

I documenti richiesti dal SGPC e dalla prassi di riferimento devono essere tenuti sotto controllo. Le registrazioni sono documenti di tipo particolare e devono essere tenute sotto controllo in conformità con i requisiti indicati nella presente prassi di riferimento.

L'Organizzazione deve stabilire, attuare e mantenere attive le procedure per:

- a) approvare l'adeguatezza della documentazione prima dell'emissione;
- b) rivedere, aggiornare se necessario e riapprovare la documentazione;
- c) assicurare che le modifiche e la versione corrente della documentazione siano identificate;
- d) assicurare che la versione corrente della documentazione applicabile sia disponibile sul posto ove viene utilizzata;
- e) assicurare che la documentazione rimanga leggibile e prontamente identificabile;
- f) assicurare che la documentazione di origine esterna definita dall'Organizzazione necessaria per la pianificazione e l'operatività del SGPC sia identificata e la sua distribuzione controllata;
- g) prevenire un uso involontario della documentazione obsoleta e applicare un'ideale identificazione della stessa qualora venga conservata per qualsiasi scopo.

4.4.6 CONTROLLO OPERATIVO

L'Organizzazione deve identificare e pianificare le operazioni e le attività, associate con la protezione civile, in conformità alla propria politica, ai propri obiettivi e ai propri traguardi, per le quali è necessario adottare misure di controllo, al fine di assicurare che siano condotte nelle condizioni specificate.

Per queste operazioni e attività, l'Organizzazione deve attuare e mantenere attivi:

- a) controlli operativi applicabili all'Organizzazione e alle sue attività; l'Organizzazione deve integrare questi controlli operativi nel SGPC;
- b) procedure documentate e criteri operativi per tenere sotto controllo situazioni in cui l'assenza di procedure documentate potrebbe portare a difformità rispetto alla politica della protezione civile e agli obiettivi;
- c) criteri operativi definiti in quegli ambiti in cui la loro assenza potrebbe portare a difformità rispetto alla politica della protezione civile e agli obiettivi;
- d) procedure concernenti gli aspetti significativi identificati, comunicando alle parti interessate le procedure e i requisiti ad esse applicabili.

4.4.7 PREPARAZIONE E RISPOSTA ALLE EMERGENZE

L'Organizzazione deve stabilire, attuare e mantenere attive procedure documentate per:

- a) identificare le situazioni che possono causare un'Emergenza;
- b) rispondere a tali situazioni di Emergenza potenziali o in atto.

L'Organizzazione deve rispondere alle situazioni di Emergenza e prevenire o mitigare i relativi impatti negativi.

Durante la pianificazione della risposta alle emergenze potenziali o in atto l'Organizzazione deve prendere in considerazione la necessità di cooperare con la popolazione, i soggetti operativi sul territorio, i servizi di Emergenza, le Organizzazioni limitrofe, le Organizzazioni sovraordinate, le Organizzazioni sotto ordinate, le altre Organizzazioni competenti sul territorio, altri soggetti esterni interagenti e tutte le parti interessate.

L'Organizzazione deve anche verificare periodicamente le proprie procedure per la risposta alle emergenze dove applicabile, coinvolgendo le parti interessate.

L'Organizzazione deve periodicamente riesaminare e, allorché necessario, revisionare le procedure di preparazione e risposta alle emergenze, in particolare dopo che si sono verificate le situazioni di Emergenza e dopo le esercitazioni periodiche.

4.5 VERIFICA

4.5.1 CONTROLLO E MISURA DELLE PRESTAZIONI

L'Organizzazione deve stabilire, attuare e mantenere attive delle procedure per misurare e monitorare regolarmente i risultati del SGPC. Queste procedure devono predisporre:

- a) misure sia qualitative che quantitative, conformi alla necessità dell'Organizzazione;
- b) il monitoraggio dello stato di attuazione degli obiettivi di Protezione Civile;
- c) il monitoraggio dell'efficacia dei controlli sul Sistema di Gestione della Protezione Civile;
- d) misure propositive e preventive delle prestazioni per monitorare la conformità ai programmi, ai controlli e ai criteri operativi;
- e) misure reattive per il controllo della carenza di prestazione di protezione civile;
- f) la registrazione dei dati e dei risultati dei controlli, in numero sufficiente per agevolare la successiva analisi delle azioni correttive e preventive.

L'Organizzazione deve predisporre e mantenere attive procedure di manutenzione delle attrezzature. Le registrazioni delle attività di manutenzione e degli esiti devono essere conservate.

4.5.2 VALUTAZIONE DELLA CONFORMITÀ

Coerentemente con il proprio impegno al rispetto delle prescrizioni, l'Organizzazione deve stabilire, attuare e mantenere attive procedure per la valutazione periodica della conformità alle prescrizioni legali applicabili, avendo attenzione all'emanazione di nuove leggi e normative.

L'Organizzazione deve conservare le registrazioni dei risultati delle verifiche periodiche.

L'Organizzazione deve valutare la conformità alle altre prescrizioni che essa sottoscrive. L'Organizzazione, se lo desidera, può combinare tale valutazione con la valutazione del rispetto delle prescrizioni legali o stabilire procedure distinte.

L'Organizzazione deve conservare le registrazioni dei risultati delle valutazioni periodiche.

4.5.3 NON CONFORMITÀ, AZIONI CORRETTIVE, AZIONI PREVENTIVE E INDAGINE SULLE EMERGENZE

4.5.3.1 NON CONFORMITÀ, AZIONI CORRETTIVE E AZIONI PREVENTIVE

L'Organizzazione deve stabilire, attuare e mantenere attive procedure per trattare le non conformità reali o potenziali e per intraprendere azioni correttive e azioni preventive. Le procedure devono definire i requisiti per:

- a) identificare e correggere le non conformità ed intraprendere azioni per mitigare i relativi impatti sul funzionamento della protezione civile;
- b) esaminare le non conformità, determinarne le cause e intraprendere azioni al fine di impedirne il ripetersi;
- c) valutare la necessità di azioni tese a prevenire le non conformità ed attuare le azioni appropriate identificate per impedirne il verificarsi;
- d) registrare e comunicare i risultati delle azioni correttive e delle azioni preventive messe in atto;
- e) riesaminare l'efficacia delle azioni correttive e delle azioni preventive messe in atto.

Qualora le azioni correttive o le azioni preventive identifichino esigenze di cambiamento del documento di pianificazione o di significative variazioni organizzative, le procedure del sistema di gestione devono prescrivere che le azioni proposte siano oggetto di valutazione preliminare all'attuazione.

Ogni azione correttiva e azione preventiva atta ad eliminare le cause di non conformità reali o potenziali deve essere adeguata all'importanza dei problemi.

L'Organizzazione deve assicurare che ogni cambiamento necessario derivante dalle azioni correttive o dalle azioni preventive sia riportato nella documentazione del Sistema di Gestione della Protezione Civile.

4.5.3.2 INDAGINE SULLA GESTIONE DELLE EMERGENZE

L'Organizzazione deve stabilire, attuare e mantenere attive procedure per la registrazione, l'indagine e l'analisi della gestione delle emergenze potenziali o in atto, allo scopo di:

- a) mettere in evidenza le carenze del Sistema di Gestione della Protezione Civile, del documento di pianificazione di protezione civile, dell'organizzazione della protezione civile, delle procedure di Emergenza ed altri fattori che possano causare o contribuire alla non corretta risposta all'evento calamitoso;

- b) identificare la necessità o il bisogno di un'azione correttiva;
- c) identificare le opportunità di un'azione preventiva;
- d) identificare le opportunità per un miglioramento continuo;
- e) comunicare i risultati di tali indagini.

Le registrazioni devono essere raccolte durante lo svolgimento delle operazioni di risposta all'evento calamitoso potenziale o in atto. Le indagini e l'analisi devono essere effettuate tempestivamente, ma dopo la conclusione dell'Emergenza.

Ogni necessità di azione correttiva individuata o opportunità di azione preventiva deve essere trattata in accordo con le pertinenti parti interessate.

I risultati delle indagini e delle analisi della gestione delle emergenze potenziali o in atto devono essere documentati e conservati.

4.5.4 CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI

L'Organizzazione deve stabilire e mantenere attive le registrazioni necessarie a dimostrare la conformità ai requisiti del proprio SGPC alla presente prassi di riferimento e archiviare i risultati.

L'Organizzazione deve stabilire, attuare e mantenere attive procedure per l'identificazione, l'archiviazione, la protezione, la reperibilità, la conservazione e l'eliminazione delle registrazioni.

Le registrazioni devono essere leggibili, identificabili e rintracciabili e devono rimanere tali.

4.5.5 AUDIT INTERNO

L'Organizzazione deve assicurare che gli audit interni del SGPC siano condotti ad intervalli pianificati al fine di:

- a) determinare se il Sistema di Gestione della Protezione Civile:
 - è conforme a quanto è stato pianificato, inclusi i requisiti della presente prassi di riferimento;
 - è correttamente attuato e mantenuto attivo;
 - è efficace per adeguarsi alla politica ed agli obiettivi dell'Organizzazione.
- b) fornire alla direzione informazioni sui risultati degli audit.

Uno o più programmi di audit devono essere pianificati, stabiliti, attuati e mantenuti attivi dall'Organizzazione, tenendo in considerazione anche i risultati degli audit precedenti.

Le procedure di auditing devono essere stabilite, attuate e mantenute attive definendo:

- a) le responsabilità, le competenze ed i requisiti per pianificare e condurre gli audit, riportando i risultati e conservandone le relative registrazioni;

- b) i criteri, lo scopo, la frequenza e i metodi dell'audit.

La selezione degli auditor e la conduzione degli audit deve assicurare l'obiettività e l'imparzialità del processo di audit.

4.6 RIESAME DELLA DIREZIONE

L'alta direzione deve riesaminare il SGPC dell'Organizzazione, ad intervalli pianificati, per assicurare che esso continui a essere idoneo, adeguato ed efficace. I riesami devono comprendere la valutazione delle opportunità di miglioramento e la necessità di apportare modifiche al SGPC, compresi la politica e gli obiettivi di protezione civile.

Le registrazioni dei riesami della direzione devono essere conservate.

Gli elementi in ingresso per i riesami della direzione devono comprendere:

- a) i risultati degli audit interni e delle valutazioni sul rispetto delle prescrizioni legali e delle altre prescrizioni che l'Organizzazione sottoscrive;
- b) i risultati dei processi di comunicazione e consultazione;
- c) le comunicazioni importanti provenienti dalle parti interessate;
- d) la prestazione dell'Organizzazione relativamente alla protezione civile;
- e) il grado di raggiungimento degli obiettivi;
- f) lo stato delle azioni correttive e preventive;
- g) lo stato delle indagini sulla gestione delle emergenze;
- h) lo stato di avanzamento delle azioni previste dai precedenti riesami della direzione;
- i) i cambiamenti o le proposte di cambiamento dell'assetto sociale, dell'organizzazione, dell'uso e del governo del territorio, delle sue infrastrutture, degli insediamenti e dell'uso del suolo;
- j) le evoluzioni delle prescrizioni legali e di altro tipo che interessano la protezione civile;
- k) le raccomandazioni per il miglioramento.

Gli elementi in uscita dal riesame della direzione devono comprendere tutte le decisioni e le azioni relative a possibili modifiche da apportare alla politica della protezione civile, agli obiettivi e ai traguardi e ad altri elementi del SGPC, coerentemente con l'impegno al miglioramento continuo.

BIBLIOGRAFIA

UNI EN ISO 12100 - Sicurezza del macchinario - Principi generali di progettazione - Valutazione del rischio e riduzione del rischio

UNI EN ISO 14001 - Sistemi di gestione ambientale - Requisiti e guida per l'uso

UNI EN ISO 19011 - Linee guida per audit di sistemi di gestione

UNI ISO 45001 - Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro - Requisiti e guida per l'uso





Membro italiano ISO e CEN
www.uni.com
www.youtube.com/normeUNI
www.twitter.com/normeUNI
www.twitter.com/formazioneUNI

Sede di Milano

Via Sannio, 2 - 20137 Milano
tel +39 02700241, Fax +39 0270024375, uni@uni.com

Sede di Roma

Via del Collegio Capranica, 4 - 00186 Roma
tel +39 0669923074, Fax +39 066991604, uni.roma@uni.com