

**SISTEMA INTEGRATO QUALITA, AMBIENTE, SALUTE E SICUREZZA
RESPONSABILITA' SOCIALE**

Modello per la gestione della qualità, dell'ambiente, della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro, della responsabilità sociale per l'erogazione di servizi di progettazione, produzione, installazione ed assistenza di impianti tecnologici, opere edili, direzione lavori, global service: facility management e energy service

In conformità alla norme

UNI EN ISO 9001 – Ediz. 2008

UNI EN ISO 14001 – Ediz. 2004

OHSAS 18001 - Ediz. 2007

SA 8000 – Ediz. 2000

MANUALE DI GESTIONE INTEGRATA



RSI
Stefano PARRI

Ediz. 9 | Rev.2

DIREZIONE
Enrico ELISEO

Data: 20/05/10

L'INVIO DELLA PRESENTE COPIA DEL MANUALE E' REGOLATA DA DISTRIBUZIONE:

CONTROLLATA

Copia n°

data di invio:

NON CONTROLLATA

Titolo: Indice generale e tavola delle revisioni

0. INDICE GENERALE E TAVOLA DELLE REVISIONI

Titolo	Paragrafi MdQ	Rev.	Data	Note
INDICE GENERALE E TAVOLA DELLE REVISIONI	Sez. Indice	0	28/04/2009	
INTRODUZIONE	Sez. 0	0	28/04/2009	
Redazione	0.1			
Applicabilità	0.2			
Presentazione della Società	0.3			
Sicurezza Aziendale	0.4			
Nota metodologica	0.5			
SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	Sez. 1	0	28/04/2009	
Scopo	1.1			
Campo di Applicazione	1.2			
RIFERIMENTI NORMATIVI	Sez. 2	2	20/05/2010	
Riferimenti per il Sistema Qualità	2.1.			
Riferimenti tecnici e legislativi specifici del settore	2.2.			
DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI	Sez. 3	0	28/04/2009	
Glossario dei termini e delle definizioni	3.1			
Glossario delle abbreviazioni e definizioni interne	3.2			
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Sez. 4	0	28/04/2009	
Requisiti Generali	4.1			
Requisiti relativi alla Documentazione	4.2			
Controllo delle registrazioni della Qualità	4.3.			
RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	Sez. 5	1	20/05/2010	
Impegni della Direzione	5.1			
Orientamento al Cliente	5.2			
Politica Aziendale	5.3			
Pianificazione del Sistema Integrato	5.4			
Responsabilità, autorità e comunicazione	5.5			
Riesame di Direzione	5.6			
GESTIONE DELLE RISORSE	Sez. 6	1	20/05/2010	
Messa a disposizione delle risorse	6.1			
Risorse umane	6.2			
Mezzi ed Infrastrutture	6.3			
Ambiente di lavoro	6.4			
Fornitori e partner	6.5.			
Risorse economiche e finanziarie	6.6.			
Specifici requisiti di responsabilità sociale prescritti dalla norma SA 8000	6.7.			

Titolo: Indice generale e tavola delle revisioni

REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO/SERVIZIO	Sez. 7	1	20/05/2010	
Pianificazione della realizzazione del prodotto/servizio	7.1			
Processi relativi al Cliente	7.2			
Progettazione e Sviluppo	7.3			
Approvvigionamento	7.4			
Produzione ed erogazione di servizi	7.5			
Gestione delle apparecchiature di monitoraggio e misurazione	7.6			
MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO	Sez. 8	0	28/04/2009	
Generalità	8.1			
Monitoraggi e misurazioni	8.2			
Gestione delle non conformità	8.3			
Analisi dei Dati	8.4			
Miglioramento	8.5			

APPROVAZIONI MANUALE DELLA QUALITA' E STATO DELLE REVISIONI

Edizione : 9						
Indice di revisione	0	1	2	3	4	5
Data	28/04/2009	03/09/2009	20/05/2010			
Motivo della revisione	Riesame generale per aggiornamento alla ed. 2008 della norma UNI EN ISO 9001	Aggiornamento Riferimenti normativi D.lgs 106/09	Aggiornamento sistema ambientale			
Firma del RSI						
Approvazione DIR						

Titolo: Indice generale e tavola delle revisioni

PROCEDURE RICHIAMATE

Sez. MdQ	PROCEDURE RICHIAMATE
4	PRO 4.2.3-01 “Controllo dei documenti”
	PRO 4.2.3-02 “Piano Qualità di Commessa”
	PRO 4.2.4 “Controllo delle registrazioni della Qualità”
5	PRO 5.6 “Riesame della Direzione”
7	PRO 7.2 “Processi relativi al Cliente”
	PRO 7.3 “Progettazione e Sviluppo”
	PRO 7.4 “Approvvigionamento” – Valutazione dei Fornitori e gestione acquisti di materiali, prodotti e componenti
	PRO 7.5 “Produzione ed erogazione di Servizi”
	PRO 7.5.1.”Preparazione alle emergenze ed azioni”
	PRO 7.5.2.”Coordinamento per la sicurezza”
	PRO 7.5.3.”Gestione degli infortuni e registri”
	PRO 7.5.4.”Uso dei D.P.I”
	PRO 7.5.5 “Valutazione dei rischi”
	PRO 7.5.6. “ Ingresso imprese in cantiere
8	PRO 8.2.1 “Soddisfazione dei Clienti”
	PRO 8.2.2 “Verifiche ispettive interne”
	PRO 8.3 “Gestione delle non conformità”
	PRO 8.4 “Analisi dei dati ”
	PRO 8.5.2 “Azioni correttive e preventive”

Titolo: Introduzione**0.1 GENERALITÀ**

Il presente manuale definisce le modalità, le responsabilità ed i flussi delle attività per la gestione del sistema integrato qualità, salute e sicurezza e responsabilità sociale della Marco Polo S.p.A.

Il Manuale è stato redatto nel rispetto di un indice corrispondente, escluse le Sezioni "Indice Generale", ai paragrafi delle norme di riferimento ossia della UNI EN ISO 9001: 2008, della UNI EN ISO 14001:2004, della OHSAS 18001:2007 ed SA 8000:2001. I paragrafi di ogni sezione pertanto corrispondono ai paragrafi della UNI EN ISO 9001: 2008 indicando tra parentesi in grassetto il paragrafo corrispondente della UNI EN ISO 14001:2004, della OHSAS 18001 e della SA 8000. Nel caso in cui la norma UNI EN ISO 14001, OHSAS 18001 e/o la SA 8000 prevedano paragrafi specifici non contemplati dalla ISO 9001, viene redatto un paragrafo specifico, il cui titolo corrisponde a quello della ISO 14001, OHSAS 18001 e/o della SA 8000.

Viene inoltre utilizzata come linea guida di riferimento per gli aspetti relativi alla salute e sicurezza sul lavoro, la Linea Guida redatta da INAIL-ISPEL in data settembre 2001

L'indice definisce quelle che, da qui in avanti, saranno chiamate "Sezioni"; ogni sezione può essere, a sua volta, suddivisa in paragrafi.

0.2 PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ E STRUTTURA ORGANIZZATIVA

<i>Ragione Sociale</i>	Marco Polo S.p.A.
<i>Forma Giuridica</i>	Società per azioni
<i>Sede legale</i>	Viale Marco Polo, 31 00154 ROMA Tel. 06-5799 6721 Fax: 06-5799 4378
<i>Sedi operative</i>	Viale Marco Polo, 31- 00154 Roma Via Ostiense, 106 - 00154 Roma Via Calderon della Barca
<i>P. IVA</i>	07141681002
<i>Iscrizione CCIAA RM REA</i>	Registro di Roma n. 1012882
<i>Attività</i>	Progettazione e realizzazione di impianti tecnologici. Progettazione, Direzione Lavori e realizzazione di opere edili. Gestione di servizi integrati in Global Service: Facility Management ed Energy Service

La Marco Polo S.p.A., operativa dal 01.01.2003, è nata nell'ambito del progetto di integrazione delle strutture di Facility Management sviluppato tra AMA S.p.A. ed ACEA S.p.A.

Titolo: Introduzione

Dal Dicembre 2005 l'assetto societario è stato modificato con l'ingresso della società EUR S.p.A. A seguito di tale modifica è stato emesso nel mese di dicembre l'Ordine di Servizio n° 32/2005.

Il 1 aprile del 2008 è stata emessa la Disposizione Organizzativa n° 1/2008 con la quale è stata "ridefinita la struttura organizzativa della Società". Il principio ispiratore di questa ridefinizione è nell'impostazione "per Cliente". Tale aspetto scaturisce dalla crescita del numero di Clienti e dalla esigenza di poter assicurare a ciascuno la piena soddisfazione in presenza di contratti "personalizzati" e con differenti tipologie di servizi ed in siti anch'essi assai differenziati sia per caratteristiche tecniche che per ubicazione.

Alla strutturazione per Clienti fanno da complemento delle Unità che agiscono trasversalmente fornendo supporto tecnico alle Unità che si occupano dei diversi Clienti.

Le Unità che compongono la nuova struttura organizzativa della Marco Polo sono le seguenti:

- Unità Organizzativa Operazioni AMA;
- Unità Organizzativa Operazioni EUR;
- Unità Organizzativa Operazioni ACEA;
- Unità Organizzativa Commesse Esterne.

Le Unità Operazioni AMA ed EUR operano per il rispettivo cliente. All'interno dell'Unità Organizzativa Operazioni ACEA sono state individuate delle Unità riferite a specifici Clienti che afferiscono al Gruppo ACEA.

Alle Unità Organizzative Operazioni fanno, inoltre, da supporto le seguenti:

- Unità Organizzativa Competence Center ACEA – di supporto all'Unità Organizzativa Operazioni ACEA;
- Unità Sistema di Gestione Integrato;
- Unità Servizi di Supporto (con esclusione del Ramo di Azienda AMA);
- Unità Amministrazione.

I compiti specifici di ogni Unità sono descritti nella citata Disposizione Organizzativa.

Nella Sez. 05 del MQ sono inoltre dettagliati i compiti, le mansioni e le responsabilità delle differenti funzioni e posizioni aziendali.

0.3 GESTIONE AMBIENTALE, SICUREZZA E SALUTE DEI LAVORATORI, RESPONSABILITA' SOCIALE DELLA MARCO POLO

La scelta della Direzione della Marco Polo di strutturare il proprio sistema di gestione anche per gli aspetti ambientali, di sicurezza e salute dei lavoratori e di responsabilità sociale, ha messo in evidenza l'importanza che la stessa dà agli aspetti legati non solo alla qualità dei servizi erogati e quindi all'attenzione posta alle esigenze del cliente, ma anche a quelle che sono le esigenze legate alla tutela ambientale e degli operatori al fine di garantire la loro salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro e di operare in un contesto che li garantisca sul rispetto di tutti i diritti umani e legali e infine di offrire a tutti gli interlocutori esterni (fornitori, istituzioni pubbliche, sindacati, opinione pubblica, etc.) un'immagine trasparente della società.

Con tali premesse sono di seguito indicate le motivazioni acquisite e recepite dalla MARCO POLO S.p.A. con riferimento alle norme di gestione.

Titolo: Introduzione

La norma UNI EN ISO 14001:2004 definisce i requisiti “di un sistema di gestione ambientale per consentire ad un’organizzazione di sviluppare ed attuare una politica e degli obiettivi che tengano conto delle prescrizioni legali e delle altre prescrizioni che l’organizzazione stessa sottoscrive e delle informazioni riguardanti gli aspetti ambientali significativi”. Detta norma, integrata con la ISO 9001:2008, offre i seguenti vantaggi:

- La valutazione dei rischi per l’ambiente legati alle attività della MARCO POLO;
- La definizione delle azioni da porre in essere per ridurre l’impatto ambientale delle attività e servizi della MARCO POLO;
- Garantire il rispetto delle leggi e normative, dello sviluppo di politiche economiche e di altre misure orientate a promuovere la protezione dell’ambiente.

La norma OHSAS 18001 (Occupational Health and Safety Assessment Series) definisce i requisiti di un sistema di gestione per la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro, integrandosi perfettamente con la ISO 9001 ed offrendo alcuni vantaggi:

- La diminuzione del numero di incidenti, infortuni e rischi gravi
- La diminuzione delle perdite di materiali per incidenti e infortuni e la diminuzione delle interruzioni nello svolgimento delle attività lavorative
- La possibilità di utilizzare una norma volontaria come strumento di indirizzo e di gestione alla vigente normativa in materia, divenendo quindi assolutamente complementare ai requisiti normativi
- Aumentare la soddisfazione del personale e migliorare quindi il clima aziendale
- Soddisfare le aspettative dell’opinione pubblica, tenendo conto anche del contesto societario della Marco Polo, ormai sempre più attenta ai problemi di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Con riferimento alla vigente normativa in materia di tutela della sicurezza e salute dei lavoratori e in coerenza con i ruoli e l’articolazione organizzativa societaria, ai sensi dell’art. 32 e succ. del D.Lgs. 81/2008 è costituito il Servizio di Prevenzione e Protezione all’interno dell’unità Segreteria e Gestione del Personale, avente il compito/responsabilità principale di adempiere agli obblighi di cui all’33 del richiamato decreto legislativo. Detto servizio risponde direttamente all’Amministratore Delegato in quanto datore di lavoro.

Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) è responsabile per il personale operante nei siti oggetto della certificazione (Viale Marco Polo,31 e Via Ostiense,106). Per quanto attiene il personale del ramo AMA operante presso le sedi di proprietà di AMA, la responsabilità è, come da accordi tra l’AD ed il cessionario del ramo (AMA) e in virtù delle specificità delle attività svolte, delegata alla medesima funzione interna ad AMA.

La sicurezza e gestione dei dati sensibili e personali ai sensi della legge 196/2003 è affidata in service agli uffici del personale delle tre società che costituiscono la compagine societaria della Marco Polo S.p.A.

Inoltre tenendo conto dell’ambito operativo della Marco Polo, la scelta della SA 8000 va a integrare e completare quanto stabilito dalle due precedenti norme. Allo stato attuale la Marco Polo dispone di un codice etico relativamente alla gestione degli appalti, in quanto per le gare per gli approvvigionamenti e

per le esecuzioni di alcuni servizi la Marco Polo, non disponendo di sufficienti risorse interne, si affida a terzi. Tale attività è materialmente svolta da specifica unità del gruppo ACEA S.p.A., se pur su specifica tecnica della Marco Polo.

La Direzione ha comunque espresso la necessità di estendere il campo di applicazione del codice etico, tenendo conto anche delle vigenti normative in materia di responsabilità amministrativa (Dlgs. 231/2000), rispetto dei diritti umani, trasparenza nello svolgimento delle attività produttive e in tutte le attività amministrative e finanziarie connesse, tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori.

La norma SA8000 è infatti indirizzata alle organizzazioni che vogliono fornire garanzia di eticità della propria filiera produttiva. Tale garanzia dell'eticità delle organizzazioni, con un meccanismo analogo a quello utilizzato per i sistemi di gestione per la qualità secondo le norme UNI EN ISO serie 9000, si sostanzia riscontrando la conformità ai requisiti SA8000 del sistema di responsabilità sociale aziendale, mediante la certificazione rilasciata da una terza parte indipendente.

In particolare la norma SA 8000 richiama le aziende a "osservare le leggi nazionali e le altre leggi vigenti"

0.4 NOTA METODOLOGICA

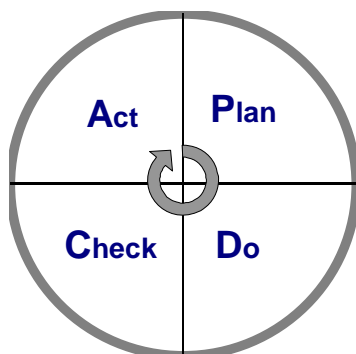
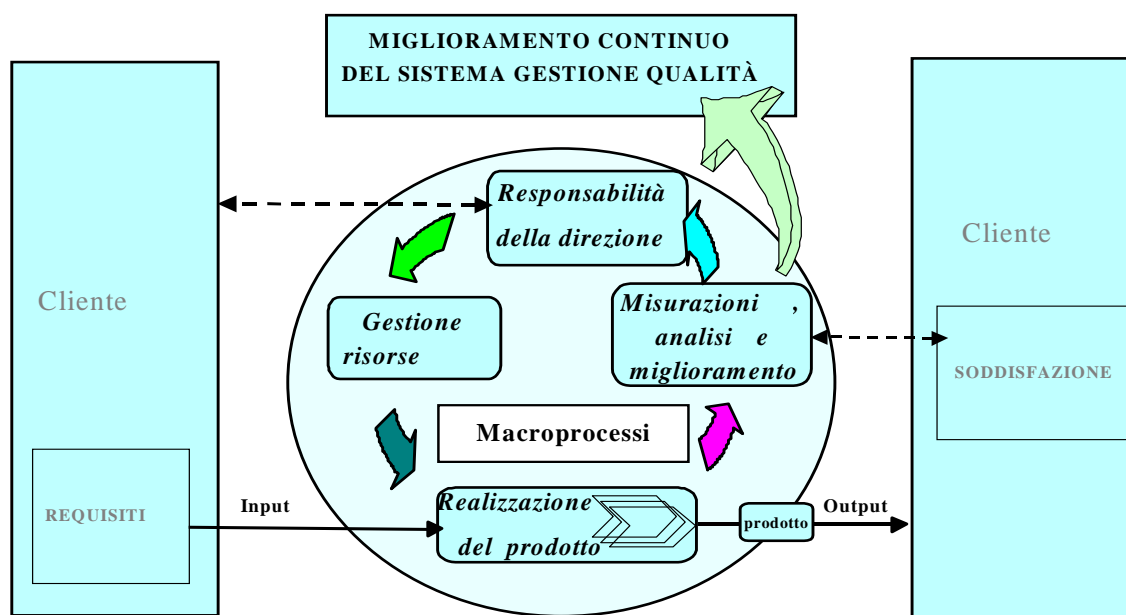
Come richiesto dalla norma per la gestione dei sistemi qualità, l'approccio utilizzato nella descrizione del nostro Sistema di Gestione Integrato è "un approccio per processi" in quanto questa metodologia permette un mezzo di facile identificazione delle attività suddivise per processi, di attribuzione delle responsabilità, la misurazione dei processi e dei servizi erogati attraverso specifici indicatori collegati alle criticità delle attività stesse ed individuazione delle opportunità di miglioramento dell'efficacia ed efficienza di un Sistema di Gestione in grado di accrescere la soddisfazione delle parti interessate sia interne (operatori) che esterne (Clienti) nell'ottica del sistema Plan, Do, Check and Act.

L'approccio per processi, quando è utilizzato in un Sistema di Gestione, sottolinea l'importanza:

- della comprensione dei requisiti e del relativo soddisfacimento;
- dell'esigenza di valutare i processi in termini di valore aggiunto;
- del conseguimento dei risultati in termini di prestazioni ed efficacia dei processi;
- del miglioramento continuo dei processi, sulla base di misurazioni oggettive.

La Tabella 1 allegata alla presente sezione definisce la correlazione tra i punti delle norme di riferimento.

PDCA



PLAN - PIANIFICARE stabilire gli obiettivi ed i processi necessari per fornire risultati conformi ai requisiti del cliente ed alle politiche dell'organizzazione;

DO - ATTUARE dare attuazione ai processi;

CHECK - VERIFICARE monitorare e misurare i processi ed i prodotti a fronte delle politiche, degli obiettivi e dei requisiti relativi ai prodotti e riportarne i risultati;

ACT - AGIRE adottare azioni per migliorare in modo continuo le prestazioni dei processi.

Questo approccio metodologico si riscontra nelle tre norme ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 ed OHSAS 18001:2007. E' facilmente estensibile anche ai requisiti della norma SA 8000:2001.

Titolo: Introduzione

Tabella 1: Corrispondenza tra le norme di riferimento UNI EN ISO 9001:2008, OHSAS 18001: 2007, SA 8000:2001 ed il Manuale Integrato della MARCO POLO S.p.A..

ISO 9001:2008	OHSAS 18001: 2007	SA 8000:2001	Manuale integrato	
Introduzione 0.1 Generalità 0.2 Approccio per processi 0.3 Relazione con la ISO 9004 0.4 Compatibilità con altri sistemi di gestione	Introduzione		Sez. 0	0.1 Generalità 0.2 Presentazione della società e struttura organizzativa 0.3 Sicurezza aziendale e etica della marco polo 0.4 Nota metodologica
1 Scopo e campo di applicazione 1.1 Generalità 1.2 Applicazione	1 Scopo	I Scopo e ambito di azione	Sez. 1	1.1 Scopo 1.2 Campo di applicazione
2 Riferimenti normativi	2 Riferimenti 4.3.2 Prescrizioni legali e altri requisiti	II. Elementi normativi e loro interpretazione		2 Riferimenti normativi 2.1 Riferimenti per il sistema integrato 2.2 Riferimenti tecnici e legislativi specifici del settore
3 Termini e definizioni	3 Termini e definizioni	III. Definizioni	Sez.3	3.1 Glossario dei termini e delle definizioni 3.2 Glossario delle abbreviazioni e definizioni interne
4 Sistema di Gestione per la qualità 4.1 Requisiti generali 4.2 Requisiti relativi alla documentazione 4.2.2. Manuale della qualità 4.2.3. Tenuta sotto controllo dei documenti 4.2.4. Tenuta sotto controllo delle registrazioni	4 Elementi del sistema di gestione OHSAS 4.1 Generalità 4.3.2 Prescrizioni legali e altri requisiti 4.4.4 Documentazione 4.4.5 Controllo della documentazione e dei dati 4.5.4 Registrazioni e gestione delle registrazioni	9.14. Registrazioni	Sez.4	4.1 Requisiti generali 4.2 Requisiti relativi alla documentazione 4.3 Controllo delle registrazioni
5 Responsabilità della direzione 5.1 Impegno della direzione 5.2 Orientamento al cliente 5.3 Politica per la qualità 5.4 Pianificazione 5.5 Responsabilità, autorità e comunicazione	4.3 Pianificazione 4.2 Politica; 4.3.3 Obiettivi 4.3 Pianificazione 4.4 Implementazione e operatività 4.4.1 Struttura e responsabilità	9.1. Politica 9.5. Pianificazione e Implementazione 9.3. e 9.4. Rappresentanti	Sez.5	Responsabilità della direzione 5.1 Impegni della direzione 5.2 Orientamento al Cliente 5.3 Politica Aziendale 5.4 Pianificazione del Sistema Integrato 5.5 Responsabilità autorità e comunicazione

Titolo: Introduzione

5.6 Riesame di direzione	4.4.3 Comunicazione e informazione 4.6 Riesame della direzione	dell'Azienda 9.2. Riesame della Direzione		5.6 Riesame di Direzione
6 Gestione delle risorse 6.1 Messa a disposizione delle risorse 6.2 Risorse umane 6.3 Infrastrutture 6.4 Ambiente di lavoro	4.4.2 Formazione, consapevolezza e competenza		Sez.6	Gestione delle risorse 6.1 Messa a disposizione delle risorse 6.2 Risorse umane 6.3 Infrastrutture 6.4 Ambiente di lavoro 6.5. Fornitori e Partner 6.6. Risorse Economico-Finanziarie
7 Realizzazione del Prodotto 7.1. Pianificazione della realizzazione del prodotto 7.2. Processi relativi al cliente 7.3. Progettazione e sviluppo 7.4. Approvvigionamento 7.5. Produzione ed erogazione del servizio 7.6. Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e misurazione	4.3.1 Identificazione, definizione, gestione e controllo dei rischi 4.4.6 Controllo operativo 4.4.7 Preparazione alle emergenze e azioni	IV Requisiti di Responsabilità Sociale		7. Realizzazione del prodotto/servizio 7.1. Pianificazione della realizzazione del prodotto/servizio 7.2. Processi relativi al cliente 7.3. Progettazione e Sviluppo 7.4. Approvvigionamento 7.5. Produzione ed erogazione dei servizi 7.6. Gestione dei dispositivi misurazione e monitoraggio
8 Misurazioni, analisi e miglioramento 8.2.1. Soddisfazione del cliente 8.2.2. Audit interno 8.2.3. Monitoraggio e misurazione dei processi 8.2.4. Monitoraggio e misurazione del prodotto 8.3. Tenuta sotto controllo del prodotto non conforme 8.4. Analisi dei dati 8.5.1. Miglioramento continuo 8.5.2. Azioni correttive 8.5.3. Azioni preventive	4.5 Monitoraggio e azioni correttive 4.5.5 Verifiche ispettive 4.5.1 Misurazioni e monitoraggi 4.5.2. Valutazione della corrispondenza 4.5.3 Incidenti, infortuni, non conformità, azioni correttive e preventive	9.10 Problematiche ed azioni correttive		8 Misurazioni, analisi e miglioramento 8.2.1. Soddisfazione del cliente 8.2.2. Verifiche ispettive interne 8.2.3. Monitoraggio e misurazione dei processi 8.2.4. Monitoraggio e misurazione dei prodotti/servizi 8.3. Gestione delle non conformità 8.4. Analisi dei dati 8.5.1. Miglioramento continuo 8.5.2. Azioni correttive e Reclami 8.5.3. Azioni preventive

Titolo: Introduzione

Tabella 2: Corrispondenza tra le norme di riferimento UNI EN ISO 9001:2008, UNI EN ISO 14001:2004 ed il MQ della MARCO POLO S.p.A..

UNI EN ISO 9001:2008	UNI EN ISO 14001: 2004	Manuale integrato	
Introduzione 0.5 Generalità 0.6 Approccio per processi 0.7 Relazione con la ISO 9004 0.8 Compatibilità con altri sistemi di gestione		Sez. 0	0.5 Generalità 0.6 Presentazione della società e struttura organizzativa 0.7 Sicurezza aziendale e etica della marco polo 0.8 Nota metodologica
1 Scopo e campo di applicazione 1.3 Generalità 1.4 Applicazione	1 Scopo e campo di applicazione	Sez. 1	1.1 Scopo 1.2 Campo di applicazione
2 Riferimenti normativi	2 Riferimenti normativi		2 Riferimenti normativi 2.1 Riferimenti per il sistema integrato 2.2 Riferimenti tecnici e legislativi specifici del settore
3 Termini e definizioni	3 Termini e definizioni	Sez.3	3.1 Glossario dei termini e delle definizioni 3.2 Glossario delle abbreviazioni e definizioni interne
4 Sistema di Gestione per la qualità 4.1 Requisiti generali 4.2 Requisiti relativi alla documentazione 4.2.1. Generalità 4.2.2. Manuale della qualità 4.2.3. Tenuta sotto controllo dei documenti 4.2.4. Tenuta sotto controllo delle registrazioni	4 Requisiti del sistema di gestione ambientale 4.1 Requisiti general 4.4.4 Documentazione 4.4.5 Controllo dei documenti 4.5.4 Controllo delle registrazioni	Sez.4	4.1 Requisiti generali 4.2 Requisiti relativi alla documentazione 4.3 Controllo delle registrazioni
5 Responsabilità della direzione 5.1 Impegno della direzione 5.2 Orientamento al cliente 5.3 Politica per la qualità 5.4 Pianificazione	4.2. Politica ambientale 4.4.1. Risorse, ruoli, responsabilità e autorità 4.3.1. Aspetti ambientali; 4.3.2 Prescrizioni legali ed altre prescrizioni 4.2 Politica ambientale 4.3. Pianificazione	Sez.5	Responsabilità della direzione 5.1 Impegni della direzione 5.2 Attenzione focalizzata al cliente 5.3 Politica per la qualità 5.4 Pianificazione

Titolo: Introduzione

5.4.1. Obiettivi per la qualità 5.4.2. Pianificazione del sistema di gestione per la q. 5.5 Responsabilità, autorità e comunicazione 5.6 Riesame di direzione	4.3.3. Obiettivi, traguardi e programmi 4.3.3 Obiettivi, traguardi e programmi 4.4.1. Risorse, ruoli, responsabilità ed autorità 4.6 Riesame della direzione		5.5 Responsabilità autorità e comunicazione 5.6 Riesame della Direzione
6 Gestione delle risorse 6.1 Messa a disposizione delle risorse 6.2 Risorse umane 6.2.2. Competenza, formazione-addestramento consapevolezza 6.3 Infrastrutture 6.4 Ambiente di lavoro	4.4.1 Risorse, ruoli, responsabilità ed autorità 4.4.2 Competenza, formazione e consapevolezza 4.4.1 Risorse, ruoli, responsabilità ed autorità	Sez.6	Gestione delle risorse 6.1 Messa a disposizione delle risorse 6.2 Risorse umane 6.3 Infrastrutture 6.4 Ambiente di lavoro
7 Realizzazione del prodotto 7.1. Pianificazione della realizzazione del prodotto 7.2. Processi relativi al cliente 7.2.1. Determinazione dei requisiti relativi al prodotto 7.3. Progettazione e sviluppo 7.4. Approvvigionamento 7.5. Produzione ed erogazione di servizi 7.6. Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e misurazione	4.4. attuazione e funzionamento 4.4.6 Controllo operativo 4.3.1. Aspetti ambientali 4.3.2. Prescrizioni legali e altre prescrizioni 4.4.6. Controllo operativo 4.4.6. Controllo operativo 4.4.6. Controllo operativo 4.5.1. Sorveglianza e misurazione		7. Realizzazione del prodotto/servizio 7.1. Pianificazione della realizzazione del prodotto/servizio 7.2. Processi relativi al cliente 7.3. Progettazione 7.4. Approvvigionamento 7.5. Produzione ed erogazione di servizi 7.6. Gestione dei dispositivi misurazione e monitoraggio
8 Misurazioni, analisi e miglioramento 8.1. Generalità 8.2.1. Soddisfazione del cliente 8.2.2. Audit interno 8.2.3. Monitoraggio e misurazione dei processi 8.2.4. Monitoraggio e misurazione del prodotto 8.3. Tenuta sotto controllo	4.5. Verifica 4.5.1. Sorveglianza e misurazione 4.5.5 Audit interno 4.5.1 Sorveglianza e misurazione 4.5.2. Valutazione del rispetto delle prescrizioni 4.5.1 Sorveglianza e misurazione 4.5.2. Valutazione del rispetto delle prescrizioni 4.4.7. Preparazione e risposta alle		8 Misurazioni, analisi e miglioramento 8.2.1. Soddisfazione del cliente 8.2.2. Verifiche ispettive interne 8.2.3. Monitoraggio e misurazione dei processi 8.2.4. Monitoraggio e misurazione dei prodotti/servizi 8.3. Gestione delle non conformità

Titolo: Introduzione

del prodotto non conformi 8.4. Analisi dei dati 8.5.1. Miglioramento continuo 8.5.2. Azioni correttive 8.5.3. Azioni preventive	emergenze 4.5.3. Non conformità, azioni correttive e preventivi 4.5.1. Sorveglianza e misurazione 4.2. Politica ambientale, 4.3.3. Obiettivi, traguardi e programma/i 4.6. Riesame della Direzione 4.5.3. Non conformità, azioni correttive e preventive 4.5.3. Non conformità, azioni correttive e preventive		8.4. Analisi dei dati 8.5.1. Miglioramento continuo 8.5.2. Azioni correttive e Reclami 8.5.3. Azioni preventive
---	---	--	--

Titolo: Scopo e campo di applicazione**1.1 SCOPO**

Scopo del presente Manuale è quello di comunicare il Sistema di Gestione Integrato dimostrando la capacità di Marco Polo di soddisfare il Cliente fornendo prodotti/servizi rispondenti alle sue esigenze relativamente alla qualità, all'ambiente, alla deontologia operativa, gestionale e amministrativa seguita nello svolgimento delle attività, alla gestione e tutela della salute e sicurezza di tutto il personale che opera per la società e di quello esterno che interagisce con la società stessa

In particolare nel Manuale viene comunicata la "Politica Aziendale" per la Qualità, l'Ambiente, la Salute, la Sicurezza e la Responsabilità Sociale precisando in essa gli obiettivi stabiliti dalla Direzione, che la Società intende perseguire e raggiungere, e le risorse assegnate a tal fine.

La Politica è riportata in un documento allegato al Manuale solo per semplicità gestionale; detto documento viene riesaminato ogni anno in sede di riunione di riesame della Direzione.

La funzione del Manuale è quella di descrivere in maniera sintetica, ma completa, la struttura organizzativa, le responsabilità, le disposizioni organizzativo-gestionali a carattere generale, le interfacce operative, rimanendo a documenti quali procedure, specifiche tecniche ed istruzioni di lavoro, etc. per quanto riguarda i dettagli operativi e quindi al know how aziendale.

Il manuale è quindi il documento di presentazione della Marco Polo nei confronti sia dei clienti interni ed esterni e pertanto la sua diffusione è concessa senza particolari restrizioni.

Ciò non è valido per i documenti di dettaglio.

1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Quanto descritto nel presente Manuale si applica a tutte le attività svolte in azienda al fine di:

- identificare e soddisfare le esigenze e le aspettative dei propri Clienti e delle altre parti interessate (ad es. il personale, i Fornitori, la collettività) per ottenere dei vantaggi competitivi e farlo in modo efficiente ed efficace e nel rispetto dell'etica e della corretta deontologia operativa;
- assicurare il Cliente/Committente che le attività sono conformi ai requisiti contrattuali ed alla normativa vigente;
- conseguire, conservare e migliorare le prestazioni e le capacità della Società
- assicurare il rispetto e la tutela della salute e della sicurezza degli operatori
- garantire il rispetto delle prescrizioni indicate nel Codice Etico
- garantire il rispetto di tutte le prescrizioni legali applicabili alle attività di Marco Polo e di tutte le eventuali altre prescrizioni (accordi tra le parti, raccomandazioni della Comunità Economica Europea, etc.) che la Direzione ha deciso di adottare e fare proprie.

Nell'ambito dell'approccio per processi, il Sistema di Gestione Integrato e, conseguentemente il presente manuale, è stato strutturato come segue:

1° livello: MACROPROCESSI – sono tali i 4 Macroprocessi definiti dalla norma UNI EN ISO 9001 e comunque contemplati anche dalla norma UNI EN ISO 14001:2004 OHSAS 18001: 2007;

Titolo: Scopo e campo di applicazione

2° livello: PROCESSI PRODUTTIVI– sono tali i processi che regolano le attività di erogazione dei servizi e che danno valore aggiunto alle attività della Marco Polo S.p.A.;

3° livello: PROCESSI COMPLEMENTARI – sono tali i processi che concorrono alla gestione dei processi produttivi.

Il presente manuale trova la sua applicazione a tutte le aree aziendali comprese nell’organigramma senza alcuna esclusione e concorrenti all’erogazione dei servizi che rientrano nelle attività definite nei contratti di servizio che la Marco Polo S.p.A. stipula con i propri clienti e quindi a tutte le funzioni aziendali coinvolte nella progettazione e gestione di servizi di Global Service, Facility Management & Energy Service.

Per la classificazione dei servizi si rimanda alla successiva sez. MdQ 04.

Il campo di applicazione pertinente con i requisiti delle norme di riferimento è quello relativo alle attività della MARCO POLO S.p.A. e che corrisponde a:

“Progettazione e realizzazione di impianti tecnologici. Progettazione, Direzione Lavori e realizzazione di opere edili. Gestione di servizi integrati in Global Service: Facility Management ed Energy Service”.

Design and construction of technological plants. Design, work supervision and construction of civil works. Management of Global Service, Facility Management and Energy Service.

Il SGI si applica ai siti di:

- Via Marco Polo,31 – Roma
- V.le Ostiense,106 - Roma

Titolo: Riferimenti normativi.

2.1 RIFERIMENTI PER IL SISTEMA QUALITÀ

La base per la realizzazione di un Sistema di Gestione Integrato Qualità, Salute e Sicurezza idoneo ad ottenere la certificazione da parte di un Ente accreditato é costituita dalle seguenti norme che, unificando termini e definizioni, facilitano l'univoca comprensione dei termini stessi utilizzati nella stesura del sistema stesso.

UNI EN ISO 9001 # Ediz. 2008	Sistemi di gestione per la Qualità: Requisiti
UNI EN ISO 9004 # Ediz. 2009	Sistemi di gestione per la Qualità: Linee guida per il miglioramento delle prestazioni
UNI EN ISO 9000 # Ediz. 2005	Sistemi di Gestione per la Qualità: Fondamenti e vocabolario
UNI EN ISO 14001:2004	Sistemi di gestione ambientale – Requisiti e guida per l’uso
OHSAS 18001:2007	Occupational health and safety management systems - Requirements
OHSAS 18002:2008	Occupational health and safety management systems – Guidelines for the implementation of OHSAS 18001
Linee guida ISPESL	Linee guida SGSL 2001 – Linee guida per un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro.
SA 8000:2001	Social Accountability 8000

Per quanto attiene la conduzione delle verifiche ispettive interne, strumento con il quale viene verificata l’efficacia e l’efficienza del SGI e la sua corretta applicazione, si fa riferimento alla norma UNI EN ISO 19011:2003.

Inoltre per l’attuazione del sistema integrato di Marco Polo S.p.A. sono prescrittivi tutti i documenti di origine interna che definiscono strutture organizzative e responsabilità quali ad esempio gli Ordini di Servizio emessi dalla Direzione.

Titolo: Riferimenti normativi.

2.2 RIFERIMENTI TECNICI E LEGISLATIVI SPECIFICI DEL SETTORE

Comprende tutta la documentazione acquisita dalla Società Marco Polo S.p.A. e che viene emessa da Enti esterni quali:

- ◆ Costituzione della Repubblica Italiana;
- ◆ Legge n. 123/07 del 3 agosto 2007 "Misure in tema di tutela della salute e della sicurezza sul lavoro e delega al Governo per il riassetto e la riforma della normativa in materia ".
- ◆ Legge 20 maggio 1970, n. 300 (Statuto dei lavoratori)
- ◆ Legge 17 ottobre 1967, n. 977 e successive modifiche ed integrazioni
- ◆ D.lgs. 152/06 Norme in materia ambientale
- ◆ D.Lgs. 163/2006 – Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE
- ◆ Dlgs 81/08 - "Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro"
- ◆ Legge 7 Luglio 2009 n.88 "Disposizioni per l'adempimento di obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia alle Comunita' europee - Legge comunitaria 2008"
- ◆ D.Lgs. 3 Agosto 2009 n.106 "Disposizioni integrative e correttive del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro"
- ◆ Norme tecniche, Leggi, Decreti, ecc.
- ◆ Regolamenti
- ◆ Riviste tecniche specialistiche
- ◆ Normativa vigente per lo smaltimento dei rifiuti

L'aggiornamento normativo avviene attraverso abbonamenti a riviste di settore quali Legislazione Tecnica, Edilizia e Territorio, ai siti degli Organismi di normazione, quali ad es. l'UNI, CEI, ISO, ecc ed alla successiva acquisizione (acquisto e/o scarico tramite internet) delle norme e leggi di interesse aziendale.

Titolo: Definizioni e abbreviazioni e Abbreviazioni.

3.1 GLOSSARIO DEI TERMINI E DELLE DEFINIZIONI

Allo scopo di dare le giuste definizioni ai termini utilizzati nel presente Manuale Integrato e nella documentazione prodotta, per evitare quindi ambigue interpretazioni, quando necessario vengono utilizzati termini e definizioni contenuti nella norma UNI EN ISO 9000:2005, UNI EN ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007 (con traduzione interna), RT-12 del SINCERT, Linea Guida SGSL dell'ISPESL 2001.

Ai fini di una comprensione dei termini principali e specifici adottati nel Sistema di Gestione Integrato della Marco Polo S.p.A., si riportano i seguenti termini, per comprendere in modo chiaro il significato loro attribuito nei documenti del SGQ.

- Sistema di Gestione Integrato: Sistema di Gestione delle attività della Marco Polo S.p.A. che contempla e soddisfa i requisiti gestionali ed operativi delle tre norme di riferimento (UNI EN ISO 9001:2008, UNI EN ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007 ed SA 8000:2001);
- Manuale Integrato: Documento che descrive il Sistema di Gestione Integrato della Marco Polo S.p.A.;
- Processi produttivi: Processi che danno valore aggiunto alle attività della Marco Polo S.p.A. nei confronti del Cliente;
- Processi complementari: Processi che concorrono alla gestione dei processi produttivi;
- Servizi produttivi: Servizi che danno valore aggiunto nei confronti del Cliente in quanto costituiscono i "prodotti" venduti all'esterno;
- Servizi complementari: Servizi che pur non dando un valore aggiunto, forniscono un supporto operativo (anche solamente interno) per la corretta erogazione dei servizi produttivi.

Nel paragrafo successivo è riportato un glossario delle abbreviazioni interne relative alla documentazione o al Sistema di Gestione Integrato più frequentemente usate nella stesura del testo del presente Manuale.

3.2. GLOSSARIO DELLE ABBREVIAZIONI E DEFINIZIONI INTERNE

3.2.1. Abbreviazioni interne della documentazione e relative definizioni

Abbreviazioni	Definizioni
SGQ	Sistema di Gestione per la Qualità
SGI	Sistema di Gestione Integrato (Qualità, Ambiente, Safety and Security, Etica).
MGI	Manuale di Gestione Integrata (Qualità, Ambiente, Safety and Security, Etica).
PRO	Procedura del Sistema Integrato
Sez	Sezione del Manuale Integrato
PQC/PdC	Piano (Qualità) di Commessa
IdL	Istruzione di lavoro
Mod	Modulo codificato del Sistema Integrato
DR	Documenti Registrazione
AC	Azione Correttiva

Titolo: Definizioni e abbreviazioni e Abbreviazioni.

AP	Azione Preventiva
NC	Non conformità
V.I.I.	Audit Interno / Verifica Ispettiva Interna/
FC	Flow – Chart
All	Allegati
ST	Specifiche Tecniche dei servizi
DPI	Dispositivi di Protezione Individuale
MC	Medico Competente

Titolo: Definizioni e abbreviazioni e Abbreviazioni.

3.2.2 Abbreviazioni interne della Funzioni aziendali e relative definizioni

Abbreviazioni	Definizioni	Livello
PRES	Presidente	Primo
AD	Amministratore Delegato	
DG	Direttore Generale	
DIR	Direzione	
RSI	Responsabile Sistema Integrato	
DdL	Datore di Lavoro	
RSPP	Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione	
RO	Responsabile Operazioni (AMA, EUR, ACEA)	Secondo
RSS	Responsabile Servizi di Supporto	
RUOCC	Responsabile Unità Organizzativa Competence Center ACEA	
CC	Coordinatore di commessa	Terzo
RP	Responsabile Progettazione	
RFA	Responsabili Funzioni Aziendali	
CP	Capo Progetto	
DL	Direttore dei Lavori	
RNO	Responsabile Nucleo Operativo	
AO	Addetto operativo	Quarto
MAG	Addetto al magazzino	
AOF	Addetto officina	
ASP	Addetto Sicurezza e Prevenzione	
RLS	Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza	

4.1 REQUISITI GENERALI

(OHSAS 18001: 4.1. – UNI EN ISO 14001: 4.1.)

La Marco Polo S.p.A. ha definito, documentato, sviluppato e tiene aggiornato un SGI in accordo a quanto richiesto dalle norme di riferimento.

A tal fine Marco Polo S.p.A. ha:

- definito la propria politica aziendale riferendosi ai principi delle norme UNI EN ISO 9001:2008 in materia di gestione della qualità, UNI EN ISO 14001:2004 in materia di gestione ambientale, OHSAS 18001:2007 in materia di salute e sicurezza dei lavori e SA 8000 per quanto attiene l'etica e la responsabilità sociale (Sez. 5 del MGI);
- identificato e definito le responsabilità e la conseguente struttura organizzativa per garantire che tutte le attività della società siano gestite tenendo conto e rispettando i requisiti delle quattro norme (Sez. 5 del MGI);
- identificato e definito i macroprocessi, i processi produttivi ed i processi complementari richiesti, determinando la loro sequenza e interazione e definendo criteri e metodi necessari per assicurarne l'effettiva operatività e controllo, integrando in questi tutti i requisiti previsti dalle norme di riferimento (Sez. 4 del MGI);
- identificato e definito obiettivi misurabili mediante indicatori legati ai prodotti e servizi erogati attraverso i quali è possibile valutare sia i servizi che i processi che li regolano;
- definito le modalità per garantire la disponibilità di risorse umane e logistiche per il corretto funzionamento dei processi che concorrono all'erogazione dei servizi. (Sez. 6 del MGI);
- definito in opportuni documenti (procedure, flow-chart e specifiche tecniche dei servizi) le modalità di erogazione (Sez. 7 del MGI) e di monitoraggio dei servizi, attraverso la misurazione di opportuni indicatori relativi alle criticità dei processi stessi al fine di poter programmare idonee azioni di miglioramento (Sez. 8 del MGI);

La società ha assicurato inoltre la disponibilità di informazioni necessarie per l'esecuzione e monitoraggio dei processi individuati attivando effettivi controlli e misure su di essi, per garantire i risultati pianificati ed il loro miglioramento continuo.

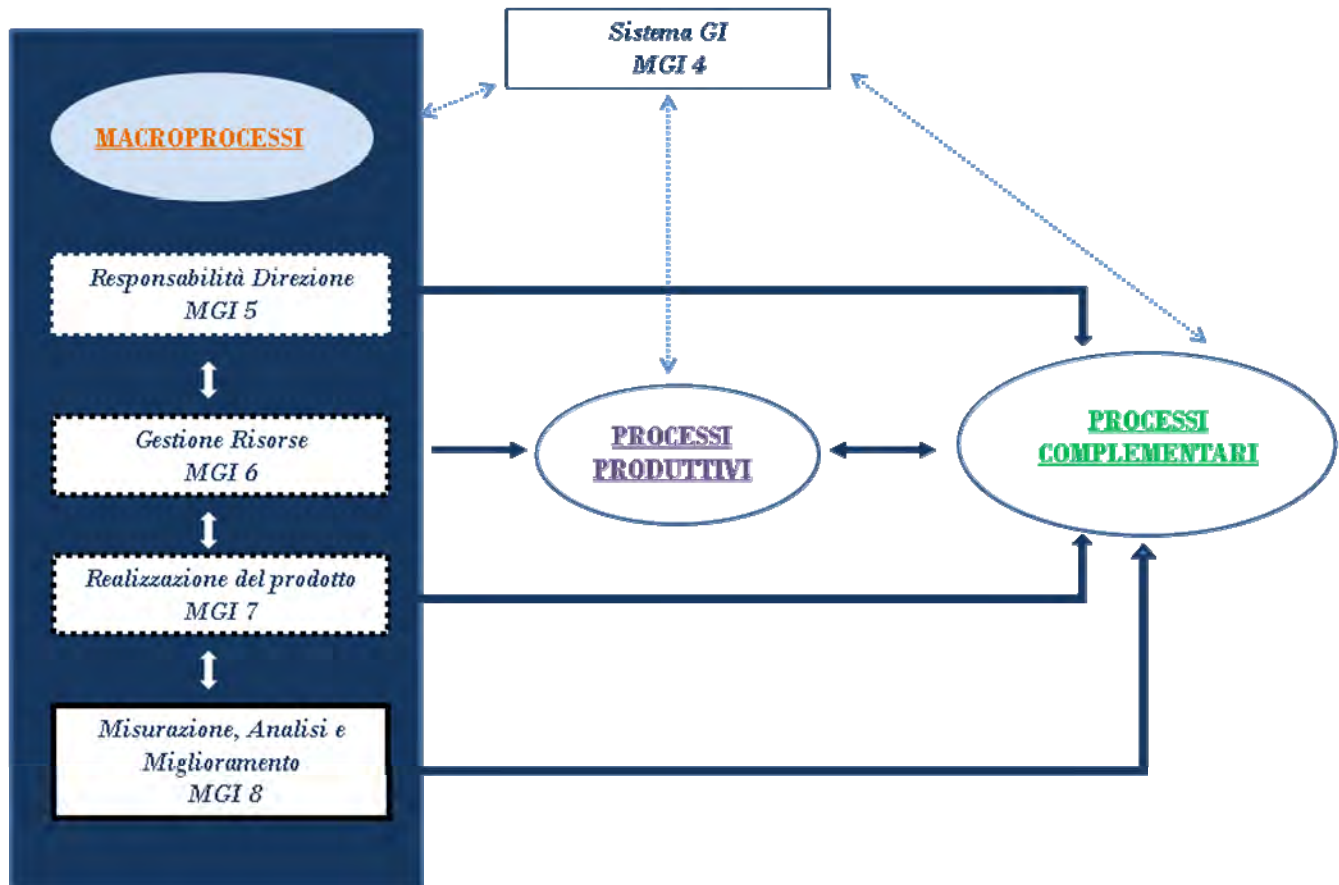
La Marco Polo S.p.A. non affida in outsourcing interi processi che rivestono carattere fondamentale nell'ambito dei servizi che essa eroga a terzi, ma si avvale di fornitori e di supporti esterni (prevalentemente all'interno delle strutture del Gruppo ACEA S.p.A., AMA S.p.A. ed EUR S.p.A.) per lo svolgimento di alcune attività quali la contabilità generale e fiscale, la gestione amministrativa del personale, la gestione operativa degli acquisti, compresa la qualifica dei fornitori, che sono di supporto ai propri processi..

I rapporti tra le varie strutture in merito alle attività in outsourcing derivano direttamente dagli accordi tra le società costituenti la compagine sociale della Marco Polo.

Tuttavia poiché la dimensione aziendale non permette sempre di erogare direttamente e con proprio personale alcuni servizi, la Marco Polo si avvale di fornitori qualificati che rispondono ai requisiti gestionali, amministrativi-fiscali e etici stabiliti. La rispondenza a questi requisiti è obbligatoria per poter operare per conto della Marco Polo S.p.A..

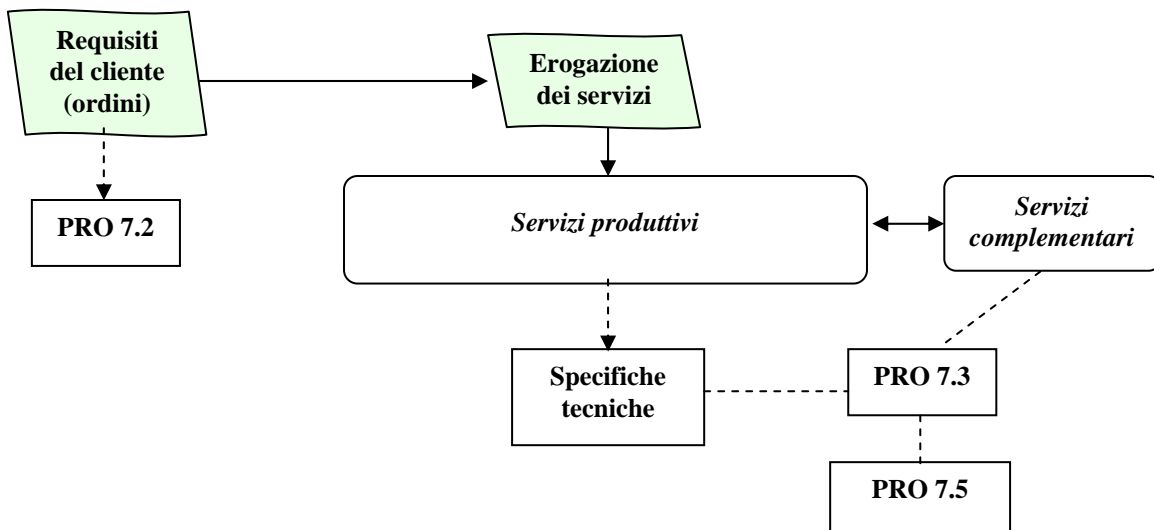
Titolo: Sistema di Gestione per la Qualità

Lo schema seguente illustra la struttura dei processi così come definiti da Marco Polo:

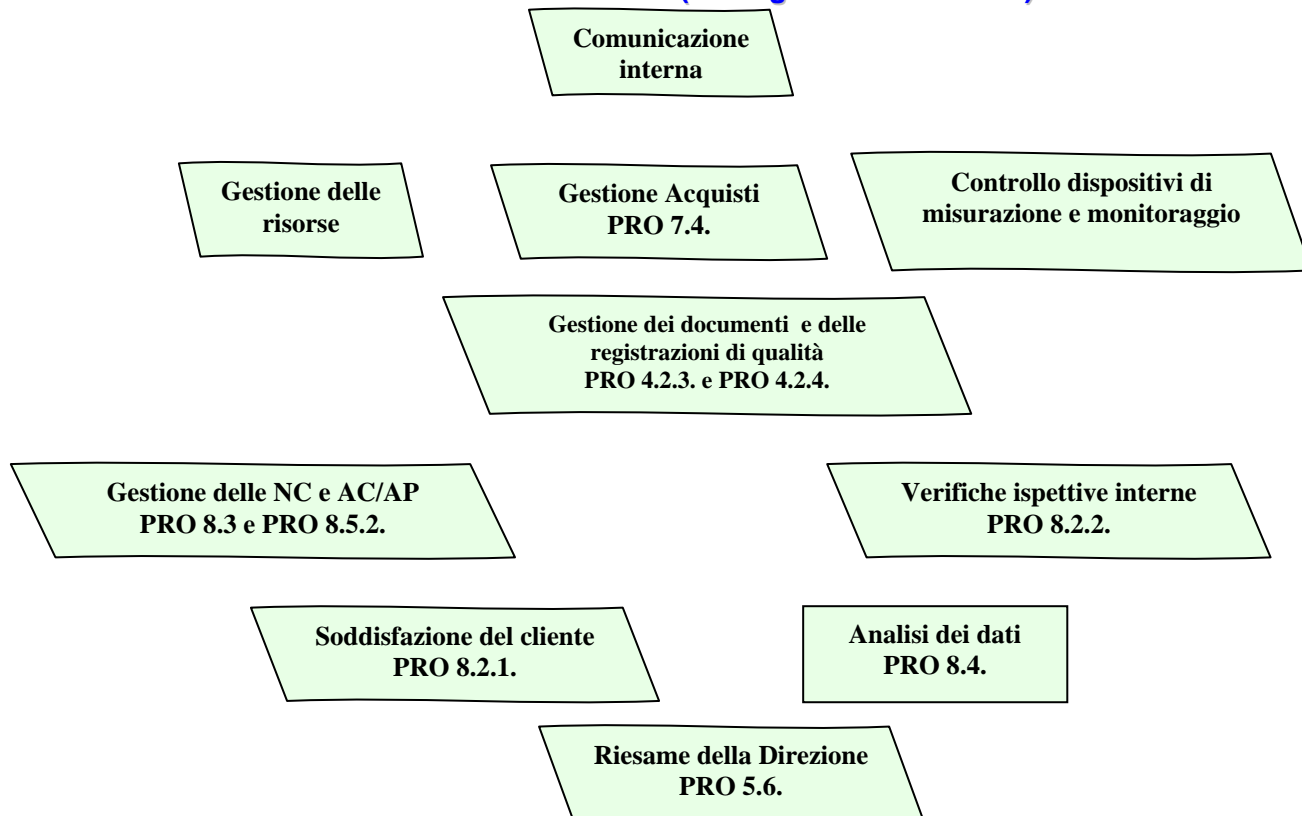


Titolo: Sistema di Gestione per la Qualità

PROCESSI PRODUTTIVI



PROCESSI COMPLEMENTARI (interagiscono fra di loro)



Titolo: Sistema di Gestione per la Qualità

4.1.1. SEQUENZA ED INTERAZIONE DEI PROCESSI.

L'organizzazione della Marco Polo S.p.A. (macro struttura) è stata definita dalla Disposizione Organizzativa n. 1/2008, con la quale è stata "ridefinita la struttura organizzativa della Società"

Il principio ispiratore di questa ridefinizione è nell'impostazione "per Cliente". Tale aspetto scaturisce dalla crescita del numero di Clienti e dalla esigenza di poter assicurare a ciascuno la piena soddisfazione in presenza di contratti "personalizzati" e con differenti tipologie di servizi ed in siti anch'essi assai differenziati sia per caratteristiche tecniche che per ubicazione.

Nel paragrafo 0.2. del MQ è descritta in maniera dettagliata la struttura organizzativa della MARCO POLO. Le varie funzioni e figure operative sono inoltre riportate nella sezione 5 del presente Manuale.

L'organigramma nominativo (micro struttura) viene, all'occorrenza, aggiornato tramite Disposizioni Organizzative emanate dall'Amministratore Delegato.

Nella sezione 7 del presente manuale sono elencati i processi produttivi e complementari ed è riportata una figura che ne rappresenta l'interazione.

Nella definizione dei processi sono compresi tutti i requisiti previsti dalle tre norme di riferimento del sistema gestionale integrato.

4.1.2. PROCESSI IN OUTSOURCING.

La MARCO POLO S.p.A. è una società costituita dalle tre società ACEA S.p.A., A.M.A. S.p.A. ed EUR S.p.A. Il personale proviene dalle tre società e viene gestito, a livello amministrativo, dalle società di rispettiva provenienza.

Pertanto il processo di gestione del personale è affidato in outsourcing alle tre società. Per quanto attiene le attività di formazione ed addestramento, il personale partecipa sia ad attività gestite dalle società di provenienza sia ad attività organizzate da MARCO POLO.

Ulteriori processi affidati parzialmente in outsourcing sono i seguenti:

- Gestione degli Acquisti e Qualifica Fornitori. Questo processo viene gestito dalla Funzione Servizi e Tecnologie di ACEA S.p.A. con la quale la MARCO POLO interagisce attraverso la presentazione delle Richieste di Acquisto utilizzando il sistema informatico SAP;
- Gestione delle fatture attive e passive e degli adempimenti fiscali. Questo processo viene affidato ad ACEA S.p.A.
- Supporto all'archiviazione informatica dei dati: Questo processo viene gestito, per quanto attiene la gestione del server, dalla Unità Sistemi Informativi di ACEA S.p.A.;
- Gestione dei Piani di Sicurezza, valutazione dei rischi, piano di emergenza. Per la gestione di questo processo la MARCO POLO può avvalersi di professionisti esterni in possesso dei requisiti previsti dalle norme (in particolare D.lgs 81/08).

Quando poi la MARCO POLO si avvale di fornitori esterni per l'esecuzione di alcuni servizi (ad es. guardiana, controllo accessi, pulizia del verde) i fornitori sono sottoposti a controllo sia in fase di affidamento del contratto che in fase di esecuzione delle attività loro affidate. Questi controlli sono definiti nella fase contrattuale (vedi PRO 7.4.) e nella fase di gestione del servizio (vedere Specifica Tecnica relativa al servizio). In particolare per le attività di manutenzione ed esecuzione di interventi edili ed impiantistici, le attività di controllo sono esercitate dalla Direzione Lavori ai sensi di legge e/o dallo staff tecnico facente parte delle Unità Operazioni competenti.

Titolo: Sistema di Gestione per la Qualità

I controlli sono impostati sulla base del fatto che la MARCO POLO, anche quando affida a fornitori esterni l'esecuzione di alcune attività/servizi, ne rimane totalmente responsabile nei confronti dei propri Clienti/Committenti.

4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

(OHSAS 18001: 4.4.4. E 4.4.5 – UNI EN ISO 14001: 4.4.4. – 4.4.5.)

4.2.1 DOCUMENTI DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO – GENERALITÀ

Ogni documento del Sistema Integrato è identificato in maniera univoca secondo modalità e codici riportati nella PRO 4.2.3.- 01

La preparazione di un documento del Sistema Integrato implica le seguenti fasi:

- Redazione; è la fase di elaborazione del documento.
- Verifica; è l'analisi dei contenuti per accertare l'adeguatezza con i dati ed i requisiti di riferimento e con le finalità del documento stesso (a cura di RSI), nell'ambito della gestione del SGI.
- Approvazione; è il riscontro e l'attestazione della validità del documento per la specifica utilizzazione e precede la emissione e distribuzione del documento.

I documenti del SGI sono redatti dal RFA competente, verificati dal RSI ed approvati ed emessi dalla DIR.

Il RSI provvede alla distribuzione dei documenti in forma controllata su supporto informatico (sito web aziendale – www.marcopolospa.it) con livelli di accesso definiti dalla Direzione. La distribuzione su supporto cartaceo viene utilizzata in tutti quei casi in cui il destinatario del documento non ha possibilità di accedere al sito della Società.

Tutta la documentazione, ad esclusione del MGI viene distribuita esclusivamente all'interno della Società, salvo deroga formale da parte della Direzione.

Le modalità che regolano le attività sopra elencate e quelle relative alla diffusione e archiviazione sono specificate in una procedura interna PRO 4.2.3. – 01.

I documenti che descrivono il Sistema di Gestione Integrata sono strutturati secondo i livelli di seguito riportati

Documenti

- Dichiarazione della Politica per la Qualità, l'Ambiente, la Salute e Sicurezza dei Lavoratori, la Responsabilità Sociale;
- Manuale di Gestione Integrata (MGI)
- Procedure Interne [operative e di sistema] (PRO)
- Eventuali istruzioni operative di lavoro (IdL)
- Specifiche Tecniche dei Servizi (ST)
- Piano Qualità di Commessa (PQC)
- Linee Guida (eventualmente acquisite dall'esterno, in generale da uno dei tre Soci)
- Flow-chart

Modulistica

- Moduli (Mod) per registrare e documentare le attività svolte
- Fac-simili, ovvero schemi tipo per registrare attività svolte

4.2.1.1 MANUALE DI GESTIONE INTEGRATA

Il Manuale di Gestione Integrata, strutturato secondo i punti/paragrafi della norma UNI EN ISO 9001:2008, considera tutti i requisiti delle Norme (UNI EN ISO 9001:2008, UNI EN ISO 14001: 2004, OHSAS 18001:2007, SA 8000:2001), descrivendo quali attività vengono svolte, i processi che concorrono alla corretta erogazione dei servizi, l'organizzazione aziendale, le responsabilità di chi esegue, verifica e dirige, le modalità adottate per garantire il rispetto e la tutela dell'ambiente, la salute e la sicurezza dei lavoratori, i criteri per il monitoraggio, la misurazione dei processi e dei servizi, le modalità per perseguire la soddisfazione del cliente ed il miglioramento continuo.

Le Sezioni del Manuale citano le relative sigle delle Procedure e ad esse rimandano per i dettagli operativi.

4.2.1.2 PROCEDURE INTERNE (PRO)

Le Procedure sono destinate al solo uso interno. Esse definiscono le responsabilità di chi esegue, verifica e/o approva, le modalità per la realizzazione delle attività che devono essere svolte, controllate e documentate.

Quando per una attività si rende necessario redigere un'istruzione di lavoro per un maggior dettaglio, il codice identificativo dell'istruzione viene citato nella PRO.

I riferimenti ai documenti da utilizzare per le registrazioni delle attività svolte, sono citati all'interno delle stesse procedure/istruzioni.

Le procedure sono elencate in un elenco su formato elettronico e sono disponibili all'interno del sito e sono quindi accessibili per consultazione a tutto il personale.

4.2.1.3 ISTRUZIONI DI LAVORO (IDL)

Per attività che richiedono approfondimenti sulle modalità operative di tipo tecnico o al fine di descrivere l'utilizzo di documenti sono predisposte apposite Istruzioni Operative di lavoro (IdL) che definiscono come le attività devono essere svolte, controllate e registrate.

La codifica delle Istruzioni operative di Lavoro è fatta con gli stessi principi delle Procedure Operative, sostituendo la sigla PRO con IdL.

4.2.1.4 SPECIFICHE TECNICHE DEI SERVIZI (ST)

Sono documenti tecnici che dettagliano le caratteristiche del servizio offerto al Cliente, le modalità operative, le responsabilità delle funzioni coinvolte. Sono poi indicate le criticità del servizio, i rischi e gli eventuali impatti ambientali, i relativi indicatori e gli obiettivi stabiliti dalla Direzione.

Le specifiche tecniche del servizio sono i documenti che descrivendo i servizi erogati possono essere utilizzati innanzitutto come "banca dati" per proporre al Cliente il servizio stesso ed essere eventualmente adeguati alle richieste sue Cliente. Quando la definizione dei nuovi servizi avviene nel contesto della redazione di un Piano Qualità di Commessa, le specifiche tecniche sono richiamate nel Piano stesso. Le specifiche possono costituire allegati ai documenti contrattuali ed in tal caso sottoposte all'accettazione del Cliente.

Le specifiche sono redatte dal Responsabile del Servizio, verificate dal RSI ed approvate dal DIR. Gli originali sono conservati dal RSI e messe a disposizione dei tecnici ed amministrativi attraverso il sito della società.

Titolo: Sistema di Gestione per la Qualità

Le specifiche tecniche sono codificate dalla sigla ST seguita da un numero progressivo e individuata da un indice di revisione e la data. Il titolo indica a quale servizio si riferisce.

4.2.1.5 PROCEDURE DEL COMMITTENTE/CLIENTE

Sono documenti che definiscono particolari modalità di erogazione del servizio. Sono forniti da uno dei soci (ACEA, AMA o EUR) e/o dai Clienti di Marco Polo, alla quale la Marco Polo deve attenersi. Questi documenti sono recepiti nella specifica tecnica del servizio o nel Piano Qualità e citati tra la documentazione di riferimento.

4.2.1.6 FLOW CHART

Questi documenti definiscono le interfaccia operative tra i vari processi ed il flusso delle attività all'interno del singolo processo, individuando anche la FA responsabile e l'eventuale documentazione di registrazione prodotta.

Le flow chart sono codificate dalla sigla FC seguita da un numero progressivo e da una lettera. Le flow chart seguono, nella codifica, la logica dei processi aziendali.

4.2.1.7 MODELLI (MOD., ALL., FAC SIMILI)

Ogni attività descritta nel Sistema Integrato trova registrazione sui modelli. Per modelli si intendono i moduli (codificati Mod), gli allegati (codificati All) e i facsimile.

Ogni Modulo ha una codifica numerica che lo correla alla Sezione e/o Procedura Interna nella quale viene utilizzato e indica con il titolo il motivo per il quale è stato predisposto.

Ciascun Modulo è stato inoltre impostato per riportare la data di redazione e la Revisione (Rev.) cui è soggetto.

L'emissione del modulo spetta al RSI in collaborazione con l'RFA che ha redatto il documento a cui il modulo si riferisce (procedura, istruzione di lavoro, specifica tecnica). L'emissione del modulo e le successive revisioni viene formalizzata dalla firma da parte del RSI della copia cartacea del modulo.

Una volta compilati, i modelli sono Documenti di registrazione della Qualità e gestiti, conservati ed archiviati come descritto nella PRO 4.2.4.

Gli allegati, facendo parte integrale del documento, non hanno una propria codifica indipendente (come i moduli), ma sono indicati con la dicitura "allegato" ed un numero progressivo.

Analogamente i fac simile sono degli schemi e/o tracce per la redazione di un documento di registrazione (ad es. un verbale di inizio lavori per le attività di Direzione Lavori).

4.2.1.8 PIANO QUALITÀ DI COMMESSA (PQC)

Il Piano Qualità di Commessa (PQC) è il documento che precisa le modalità di applicazione del SGI alla singola commessa, in relazione alle prescrizioni contenute nei documenti contrattuali.

In particolare il PQC è emesso dal RFA con il supporto di RSI e del personale di Sede e di cantiere che hanno la responsabilità, ognuno per le proprie competenze, di fornirgli tutte le informazioni utili e necessarie per una adeguata pianificazione dell'opera appaltata.

Qualora prescritto contrattualmente, il PQC, che svolge anche la funzione di gestione delle interfacce con il Committente, è trasmesso a questi per l'approvazione.

Titolo: Sistema di Gestione per la Qualità

Nel PQC sono pianificati, per ogni singola commessa, le attività progettuali, tecniche, di approvvigionamento, programmatiche, gestionali.

L'emissione del Piano Qualità di Commessa non è obbligatorio; viene emesso solo quando richiesto dal Cliente o giudicato necessario dal RSI o dal RFA (in particolare il RP per le attività di progettazione) per commesse particolari dove i documenti del SGI disponibili non sono giudicati sufficienti a pianificare la commessa ed a fornire il supporto operativo necessario a soddisfare i requisiti qualità della commessa (vedi procedura PRO 4.2.3-02) o dove la complessità della commessa lo richiede. In particolare come criterio generale si fa riferimento ai requisiti indicati nel D.Lgs 81/2008.

4.2.2 CONTROLLO DEI DOCUMENTI NON COMPRESI NEI DOCUMENTI GESTIONALI DEL SISTEMA INTEGRATO

Oltre ai documenti gestionali propri del Sistema Integrato dettagliati nei precedenti paragrafi, vengono tenute sotto controllo le seguenti tipologie di documenti

4.2.2.1 ALTRI DOCUMENTI DEL SISTEMA INTEGRATO

Rientrano in questa tipologia di documenti, tutti quelli che MARCO POLO produce nel rispetto delle prescrizioni specifiche delle quattro norme di riferimento non compresi nelle tipologie definite ai precedenti paragrafi.

Si riporta qui di seguito un elenco non esaustivo.

- a) Documenti relativi alla sicurezza (es. Piani della Sicurezza);
- b) Piani di evacuazione e emergenza;
- c) Documento di valutazione dei rischi;
- d) Analisi ambientale iniziale;
- e) Valutazione impatto ambientale;
- f) Gestione sicura dei sistemi informativi
- g) Guida all'autovalutazione per Sistemi di Responsabilità Sociale SA8000

4.2.2.2 DOCUMENTAZIONE TECNICA PRODOTTA

Comprende tutta la documentazione a carattere tecnico:

- Elaborati grafici;
- Relazioni di calcolo e descrittive;
- Ordini di servizio, verbali ed ogni altro documento tecnico-amministrativo prodotti ai sensi di legge, principalmente nell'attività di Direzione Lavori

4.2.2.3 PRESCRIZIONI LEGALI ED ALTRI REQUISITI IN MATERIA DI SICUREZZA, AMBIENTE E RESPONSABILITÀ SOCIALE.

(OHSAS 18001: 4.3.2. UNI EN ISO14001: 4.3.2. – SA 8000: II)

Per MARCO POLO sono prescrizioni legali tutta la documentazione legislativa, normativa, regolamentare alla quale deve ottemperare, conformarsi per obbligo o per volontà, quando specificatamente sottoscritta da MARCO POLO stessa, in materia di tutela ambientale, di salute e sicurezza, di sistema qualità e di responsabilità sociale.

La MARCO POLO si impegna specificatamente a rispettare tutte le prescrizioni in materia legale che hanno attinenza con la sicurezza, la salute dei lavori, l'ambiente e la responsabilità sociale. In particolare

Titolo: Sistema di Gestione per la Qualità

tutta la documentazione redatta (procedure, istruzioni, specifiche tecniche, ecc.) sono redatte tenendo conto tra i documenti di riferimento di tutte le norme specifiche applicabili e delle relative prescrizioni legali.

Le prescrizioni legali possono essere:

- § disposizioni legislative specifiche per l'attività
- § disposizioni legislative specifiche per i servizi erogati da MARCO POLO
- § leggi e norme istituzionali specifiche sulla salute, sicurezza e ambiente, responsabilità sociale;
- § autorizzazioni, licenze, permessi;
- § accordi sindacali nazionali e/o aziendali specifici;
- § prescrizioni, regolamenti o ordinanze emesse da Autorità Territoriali (comune, provincia, regione)
- § prescrizioni di enti preposti alla tutela e al controllo della salute e sicurezza e ambiente
- § vincoli, limitazioni, condizioni specifiche poste in sede di autorizzazione, concessione di licenze, rilascio di permessi
- § deroghe autorizzate in forma palese o esplicita o da accordo tacito ma consolidato
- § vincoli dovuti alla presenza o vicinanza di parti terze eventualmente interessate.

Ciascun RFA deve fornire al RSI i dati identificativi del documento (legge, DPR, D.Lgs, norma tecnica, ecc.) e copia del documento stesso in formato elettronico e/o cartaceo. Il RSI predispone e mantiene aggiornato, sulla base delle informazioni ricevute, un "Registro dei documenti prescrittivi in materia di gestione ambientale, sicurezza e salute dei lavoratori e responsabilità sociale".

Le prescrizioni legali possono essere identificate come:

- Applicabili: tutte quelle già in vigore e comunque pertinenti le attività aziendali.
- Potenzialmente applicabili: quelle che allo stato attuale non interessano direttamente ma che hanno la possibilità di essere applicate in un prossimo futuro. Queste sono da tenere in considerazione e da monitorare in funzione dello sviluppo aziendale e dell'introduzione di nuovi servizi.
- Non applicabili: tutte quelle che non interessano direttamente le attività aziendali anche se possono riguardare aspetti legati alla tipologia dell'organizzazione.

Inoltre, per poter garantire un costante ed efficace aggiornamento in materia normativa, il RSI ed il RSPP, hanno individuato riviste specializzate in materia di gestione ambientale, sicurezza, salute dei lavoratori ed etica sociale con le quali hanno stipulato contratti di abbonamento. Inoltre il RSPP partecipa in prima persona a numerose commissioni di studio e di ricerca in materia di sicurezza, consulta con frequenza quasi quotidiana i siti specialistici (ad es. Punto Sicuro), raccoglie e comunica quotidianamente tutti gli aggiornamenti normativi in materia di sicurezza, partecipa sia come docente che discente a convegni, manifestazioni e fiere del settore.

Nel caso di dubbi interpretativi o in caso di esistenza di più norme sul medesimo argomento/requisito, il RSI ed il RSPP identificano quella norma che contiene il requisito più restrittivo e la adottano come norma di riferimento.

Ogni modifica a normative esistenti e/o ad ogni uscita di una nuova norma di settore, il RSI ed RSPP ciascuno per il proprio campo di responsabilità, verificano l'impatto sul sistema della nuova normativa e, ove necessario, modificano la documentazione ed informano/addestrano il personale interessato.

Analogamente il RSI in occasione di ogni modifica ad un documento descrittivo di un processo valuta gli eventuali impatti di natura ambientale ed acquisisce il parere del RSPP al fine di accertare l'eventuale impatto della modifica sulle prescrizioni in materia di gestione della sicurezza e salute del personale.

Titolo: Sistema di Gestione per la Qualità

Il RSI/RSPP comunicano alla DIR tramite mail o verbalmente o ancora presentando relazione scritta quali sono gli adempimenti ai quali MARCO POLO deve rispondere, i tempi di attuazione, le modalità proposte, le risorse umane, tecniche ed economiche necessarie, quali modifiche sono eventualmente da apportare al sistema (documentazione da redigere o revisionare, aspetti legali divenuti cogenti), le necessità di formazione/aggiornamento per il personale.

Il RSI ed il RSPP provvedono, ciascuno per quanto di propria competenza, anche a verificare per ogni aspetto ambientale, di sicurezza, di sistema qualità e di responsabilità sociale, quali sono le prescrizioni legali applicabili tenendo conto di requisiti già in vigore, requisiti che entreranno in vigore, requisiti futuri noti come bozze di leggi, regolamenti, direttive, che diverranno applicativi a seguito del recepimento entro una certa data.

Il RSI ed il RSPP (con il supporto dell'Uffici Legale e dell'Ufficio Personale) gestiscono un elenco di tutte le prescrizioni legali (leggi, norme, ecc.) che hanno attinenza con i requisiti di gestione ambientale, salute, sicurezza e responsabilità sociale, curandone l'aggiornamento e la comunicazione a tutte le parti interessate (attraverso affissione in bacheca, e-mail, aggiornamento di procedure, istruzioni, ecc.).

Ogni anno il RSI provvede a pianificare una verifica ad hoc su questa specifica area del sistema.

Nell'elenco delle prescrizioni legali (applicabili) viene inoltre riportata la data di decorrenza della prescrizione stessa.

L'elenco viene periodicamente (in sede di riesame o quando necessario per modifiche al panorama legislativo e normativo vigente) revisionato a cura del RSI con il supporto del RSPP. Il RSI comunica le avvenute modifiche alla DIR.

Se necessario su apposito verbale interno vengono definite le azioni da intraprendere nel caso in cui la prescrizione non sia ancora ottemperata alla data prevista, o ancora se questa non è ottemperata in modo completo e/o corretto; il verbale viene sottoscritto dalla DIR.

L'elenco viene considerato come documento di sistema e pertanto la sua distribuzione è prevista a tutte le funzioni aziendali tramite il sistema intranet aziendale.

Le revisioni sono comunicate tramite invio di posta elettronica interna a cura del RSI o del RSPP, in funzione della specifica area di competenza.

Inoltre poiché la tipologia di attività svolta da MARCO POLO si attua su commesse diverse e indipendenti, le prescrizioni legali attuabili per ogni singola commessa e legate all'individuazione e al controllo dei singoli aspetti di sicurezza, ambiente, qualità e responsabilità sociale vengono rivalutate sempre in funzione della commessa stessa.

Nel caso in cui dovesse intervenire una modifica al quadro delle prescrizioni legali applicabili questo viene comunicato al cliente in fase di riesame del contratto e agli operatori interni dalle funzioni responsabili.

Titolo: Sistema di Gestione per la Qualità

4.2.2.4 DOCUMENTAZIONE DI ORIGINE ESTERNA

Comprende tutta la documentazione acquisita dalla Marco Polo S.p.A. e che viene emessa da esterni, includendo quindi anche tutte le prescrizioni legali e normative applicabili (vedi anche successivo parag.4.2.2.6) alle attività specifiche della MARCO POLO . Tra questa categoria di documenti si elenca:

- Documentazione fornita dal Cliente ivi comprese procedure e istruzioni;
- Specifiche tecniche di acquisto;
- Libretti di uso e manutenzione forniti dal costruttore (per attrezzature di lavoro);
- Leggi e normative tra le quali, con elencazione esemplificativa e non esaustiva (vedi anche succ. par. 4.2.2.6):
 - Leggi, Regolamenti e norme riferite agli appalti (D.Lgs. 163/2006);
 - D.Lgs 81/2008 – Attuazione dell’art. 1 della legge 3 agosto 2007, 123 in materia di tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro
 - Decreto legge 22 gennaio 2008 n.37 – Impianti tecnologici;
 - Legge 10/91 – Risparmio energetico;
 - D.Lgs 196:2003 - Trattamento dei dati personali e sensibili
 - D.Lgs 231/2000 in materia di responsabilità amministrativi e fiscali;
 - Riviste tecniche specialistiche;
 - Normativa tecnica vigente relativa all’attività effettuata dalla Società.
- Norme UNI EN ISO 9000:2005, 9001:2008 e 19011:2003 ed i documenti relativi all’Ente di Certificazione;
- Norme UNI EN ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007, SA 8000:2001 e documenti applicativi e linee guida.

Gli aggiornamenti sono curati dai RFA, dal RSI e dal RSPP per quanto di competenza; gli stessi sono comunicati alle FA interessate tramite posta elettronica interna.

Inoltre per alcune riviste specializzate (ad es. Edilizia e Territorio del Sole 24 ore) le copie cartacee sono disponibili per la consultazione presso la segreteria e/o nell’armadio della biblioteca.

Gli aggiornamenti avvengono tramite abbonamento agli enti normatori o alle case editrici ovvero tramite acquisto diretto a seguito di consultazione dei siti internet degli enti di emissione.

4.2.2.5 CORRISPONDENZA IN ENTRATA ED IN USCITA

Comprende tutta la posta ricevuta e/o spedita dalla Società. Si includono anche le comunicazioni interne alla Società e con le altre Unità e Società del Gruppo AMA, ACEA ed EUR.

4.2.2.6 DOCUMENTAZIONE CONTRATTUALE

Comprende tutta la documentazione relativa a contratti/incarichi acquisiti dalla Società, compresi eventuali documenti tecnici allegati e/o richiamati (Capitolati tecnici, specifiche, ecc.).

4.2.2.7 DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA E FISCALE

Comprende tutta la documentazione di carattere amministrativo-fiscale di competenza della Marco Polo S.p.A. gestita da professionisti esterni.

Titolo: Sistema di Gestione per la Qualità**4.3. CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONE DELLA QUALITÀ
(OHSAS: 4.5.4. – UNI EN ISO 14001: 4.5.4 - SA 8000: 9.14)****4.3.1. Identificazione dei documenti di registrazione**

I documenti e i dati di registrazione delle attività della Società sono essenzialmente quelli che danno evidenza di:

- Corretta e completa applicazione dei requisiti delle norme espressi nei documenti del SGI (Manuale, procedure, specifiche, ecc.)
- Grado di conseguimento degli obiettivi della Direzione;
- qualità dei prodotti/servizi forniti e soddisfazione dei Clienti;
- competenza ed addestramento del personale.

Essi forniscono i dati qualitativi e quantitativi per monitorare e misurare l'efficacia del SGI, dei processi definiti per l'erogazione dei servizi, il soddisfacimento degli obiettivi determinati dalla Direzione e dei requisiti contrattuali.

Essi si suddividono nelle seguenti famiglie.

a) Documenti e dati per l'evidenza del grado di applicazione del Sistema Integrato

Tali documenti comprendono le registrazioni relative alla applicazione dei requisiti del SGI quali ad es. le non conformità, le verifiche ispettive, i riesami della direzione, la gestione delle risorse (personale, attrezzature, ecc.).

b) Documenti e dati per l'evidenza della qualità dei prodotti/servizi forniti/erogati (servizi di global service).

Tali documenti comprendono le pianificazioni delle attività, gli ordini di lavoro, i controlli effettuati, e ogni altra evidenza che concorre a documentare alla Marco Polo ed ai suoi Clienti le prestazioni erogate e la loro conformità alle condizioni contrattuali.

c) Documenti relativi alla gestione delle attività commerciali.

Tali documenti comprendono le registrazioni relativi alla gestione delle offerte e preventivi (compresa la partecipazione a gare) e dei contratti.

d) Documenti e dati per l'evidenza della qualità delle attività di progettazione e direzione dei lavori.

Tali documenti comprendono i Piani della Qualità, i documenti di registrazione dei dati di input, dei controlli (verifiche, riesami, validazione) della progettazione, ivi incluse le modifiche, e tutta la documentazione emessa nell'ambito delle attività di direzione dei lavori ai sensi e nel rispetto delle prescrizioni di legge vigenti (d.lgs 163/2006 sulle opere pubbliche e successive modifiche, integrazioni e relativo regolamento di attuazione).

e) Documenti e dati per l'evidenza del rispetto dei requisiti per la Sicurezza e Salute dei Lavoratori e per la Responsabilità Sociale.

Fanno parte di questa tipologia di documenti di registrazione i documenti che attestano il rispetto dei requisiti volti a tutelare la sicurezza e salute dei lavoratori (Verbali di formazione ed addestramento specifico, verbali delle attività di simulazione delle emergenze e di consegna dei DPI, ecc.) e volti a tutelare il rispetto della etica sociale (evidenza della sottoscrizione dei contratti di lavoro, della partecipazione alle attività sindacali, ecc.).

Titolo: Sistema di Gestione per la Qualità

La procedura PRO 4.2.4. dettaglia i documenti di registrazione della qualità mantenendo la suddivisione in famiglie come sopra definito.

4.3.2. Raccolta, archiviazione e conservazione

Tutta la documentazione cartacea sopra richiamata viene redatta in forma chiara, ben leggibile, datata, facilmente identificabile e conservata in modo ordinato.

Tutti i documenti vengono archiviati in singoli raccoglitori codificati in modo da essere rapidamente rintracciabili e conservati in luoghi aventi condizioni ambientali idonee ad evitare deterioramenti, danni e/o smarrimenti.

I documenti (in particolare i moduli riempiti) sono conservati per il periodo indicato nel modulo PRO 4.2.3-01, gestito come foglio excel su supporto informatico dal RSI. I documenti del Sistema Integrato in originale sono conservati dal RSI durante la validità del documento; le copie superate sono conservate dal RSI per 5 anni.

Al termine del periodo di conservazione il responsabile provvede alla loro distruzione.

I documenti operativi possono essere conservati su supporto informatico o cartaceo, in funzione del tipo di documento, a cura delle singole Unità. I documenti cartacei sono conservati in raccoglitori e falconi, in modo da garantirne la rintracciabilità e la conservazione. I documenti informatici sono protetti da password che limita e protegge l'accesso.

I documenti di sistema disponibili sul sito sono in formato elettronico non modificabile, il back up effettuato quotidianamente dal provider che gestisce il sito.

Le RdA e gli OdA sono sul sistema SAP, che gestito dall'Unità di ACEA PTI.

Le RdL e gli OdL sono gestiti ed archiviati sul sistema ARCHIBUS ed il back up e la manutenzione degli archivi è affidata al fornitore.

I documenti del SGI (MGI, PRO, IdL, ST, Mod., ecc.) ufficiali sono quelli su supporto cartaceo firmati in originale; pertanto in caso di difformità tra supporto cartaceo e supporto informatico prevale la versione cartacea.

Titolo: Responsabilità della Direzione.

5. RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE

La presente sezione descrive le modalità con le quali la Marco Polo S.p.A. gestisce le attività relative al primo Macroprocesso definito dalla norma UNI EN ISO 9001:2008 e comprende gli analoghi requisiti previsti dalle norme UNI EN ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007 e SA 8000:2001.

5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE

(OHSAS 18001: 4.3.3. – UNI EN ISO 14001: 4.4.1.)

Lo sviluppo e il continuo miglioramento del SGI aziendale costituiscono un preciso e costante impegno della DIR.

La DIR nella scelta di implementare un Sistema di Gestione Integrato ha voluto impegnarsi direttamente per gestire la qualità dei servizi offerti, la tutela ambientale, la sicurezza, la salute dei propri operatori e l'etica aziendale, al fine di:

- Avere un sistema di gestione aziendale integrato relativamente al recepimento e soddisfacimento dei requisiti delle quattro norme di riferimento (UNI EN ISO 9001:2008, UNI EN ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007 e SA 8000:2001);
- Assicurare che il sistema integrato sia costantemente monitorato al fine di misurarne l'efficacia per garantire il raggiungimento degli obiettivi aziendali ed il rispetto delle norme di riferimento, recependo tempestivamente ogni modifica relativa;
- Assicurare che tutto il personale aziendale, i collaboratori esterni ed i fornitori, operino in conformità ai principi dettati dalle tre norme di riferimento;
- Coinvolgere tutto il personale nell'obiettivo primario della società che si prefigge di operare nel rispetto dei requisiti e delle esigenze dei propri Clienti, senza per questo disattendere i requisiti di tutela della sicurezza e del benessere sociale di tutte il personale che concorre alla erogazione dei servizi di facility management della MARCO POLO, creando un ambiente che incoraggi il coinvolgimento e lo sviluppo del personale;
- Perseguire il continuo miglioramento del livello dei servizi erogati al fine di garantire la continua e crescente soddisfazione dei propri Cliente per mantenere elevata la propria presenza sul mercato fidelizzando i Clienti e, ove possibile e compatibile con le risorse disponibili, acquisire nuove fette di mercato.

A tal fine la Direzione attraverso la Dichiarazione della Politica Aziendale si impegna al raggiungimento degli obiettivi aziendali e mette a disposizione le risorse necessarie, sia in termini di risorse umane qualificate che in termini di risorse tecniche e finanziarie.

La Politica prende quindi in considerazione sia gli aspetti più strettamente legati al core business aziendale, ossia la qualità dei servizi e la soddisfazione dei clienti esterni, sia la qualità percepita, la sicurezza e la salute dei propri clienti interni, ossia degli operatori Marco Polo. Inoltre essendo Marco Polo una azienda che opera in un contesto sociale e pubblico, la garanzia di operare secondo principi etici riconosciuti, di tutela ambientale, nel rispetto di regole comportamentali che si riflettono anche nella scelta dei fornitori, garantiscono ulteriormente i clienti interni e evidenziano all'esterno la reale immagine aziendale. La cultura delle tre aziende che ne compongono la compagine sociale è fortemente orientata alle problematiche legate all'ambiente e quindi la politica della MARCO POLO non può che tenere conto di tali indirizzi e competenze specifiche.

Titolo: Responsabilità della Direzione.

Ovviamente la pianificazione del sistema aziendale passa attraverso la valutazione di tutti i requisiti normativi, obbligatori o volontari, applicabili, come pure attraverso l'identificazione e la valutazione dei rischi in funzione della tipologia di attività, alla scelta di fornitori che rispettino quei principi che per Marco Polo sono definiti come imprescindibili.

E' preciso impegno della Direzione assicurare che in tutte le attività aziendali sia sempre e comunque garantito il rispetto delle leggi e norme vigenti, con particolare attenzione alla tutela ambientale ed alla sicurezza ed alla tutela dei lavoratori e dei terzi e dell'etica sociale.

La Direzione si è inoltre impegnata a rendere pubblica la propria politica sia nei confronti del proprio personale che verso i terzi e le parti interessate.

In particolare la politica viene pubblicata sul sito ed è quindi consultabile da tutto il personale e dai Clienti.

Periodicamente (come minimo una volta l'anno) la Direzione effettua un riesame della propria politica verificando sia il raggiungimento degli obiettivi sia l'esigenza di adeguarla a mutate esigenze del mercato, mutate esigenze organizzative, modifiche normative e/o azioni di miglioramento. Tale riesame comprende una rivalutazione dei rischi legati all'ambiente ed alla sicurezza legati anche allo sviluppo tecnologico ed ai possibili investimenti.

**5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE
(OHSAS 18001: 4.3.1. – UNI EN ISO 14001: 4.3.1.)**

La Marco Polo S.p.A. nata nel 2002 ha sempre avuto come obiettivo principale quello di soddisfare le richieste dei propri clienti, attraverso l'erogazione di servizi di facility management, svolti con efficienza e nel rispetto di standard di qualità stabiliti dalla direzione e periodicamente monitorati.

L'attenzione focalizzata al cliente si evidenzia quindi non solo nella solerte risposta alle loro richieste, ma nella costante implementazione dei servizi erogati non solo verso i clienti interni ma anche e sempre di più verso clienti esterni.

L'efficientamento dei servizi passa attraverso la gestione tecnologica degli stessi, con il supporto di sistemi informatici di gestione (call center) e archiviazione (Archibus) che permettono tempi ridotti di esecuzione delle attività e verifica in tempo reale della soddisfazione dei clienti.

Inoltre la società ha a sua disposizione risorse altamente qualificate, formate alla gestione in collaborazione delle attività, capaci anche di gestire rapporti con fornitori atti a garantire il miglior rapporto qualità prezzo dei beni e servizi approvvigionati.

Al fine di dare evidenza delle capacità prestazionali, la direzione ha stabilito che fosse implementato un sistema di gestione integrato conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2008, UNI EN ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007, SA 8000:2001 che oltre a rivolgersi all'efficientamento della propria organizzazione interna, assicuri che vengano definite e messe in atto delle procedure necessarie ad interagire con il Cliente e con le Parti Interessate.

Per raggiungere e monitorare quanto stabilito la Società si propone di:

- comprendere al meglio le esigenze e aspettative dei Clienti attuali e potenziali acquisendo e gestendo ogni rilievo, osservazione, richiesta, reclamo anche informale, su argomenti legati alla erogazione del servizio, alla sicurezza ed alla qualità;
- definire le caratteristiche del prodotto/servizio che sono importanti per i propri Clienti;
- individuare e valutare la concorrenza sul mercato;

Titolo: Responsabilità della Direzione.

- individuare le opportunità offerte dal mercato, i punti deboli ed i vantaggi competitivi futuri.

La Società assicura nei confronti dei Clienti la massima trasparenza sulla politica e sulle attività della MARCO POLO mettendo a disposizione, avvalendosi anche del sito, la politica, gli obiettivi, le iniziative finalizzate alla conoscenza dell'Azienda e, nei limiti imposti dalle norme sulla privacy, informazioni sulla soddisfazione dei Clienti e sui risultati acquisiti ed i miglioramenti definiti. Alcune di queste informazioni possono essere messe a disposizione dei Clienti e delle parti interessate.

Le esigenze e le aspettative dei Clienti possono essere così individuate:

- conformità delle prestazioni fornite;
- disponibilità di risorse;
- consegna puntuale dei lavori ed erogazione dei servizi;
- sicurezza del prodotto/servizio;
- responsabilità del prodotto;
- ridotto impatto ambientale.

Inoltre la DIR della “Marco Polo S.p.A.” pone particolare attenzione alle esigenze e alle aspettative del proprio personale in termini di riconoscimenti, di soddisfazione professionale e di sviluppo individuale perché ritiene che tale attenzione aiuti ad assicurare che il coinvolgimento e la motivazione del personale siano i più forti possibili.

Per quanto attiene la sicurezza nei confronti di soggetti esterni alla MARCO POLO che debbono accedere ai siti della stessa, è stato previsto di tenere sotto controllo tale accesso.

In particolare per gli uffici, ogni persona esterna che accede deve richiedere il PASSI al ricevimento.

Per quanto attiene l'accesso ai cantieri, lo stesso deve essere autorizzato dal Responsabile del Cantiere che deve preventivamente accertarsi che il visitatore sia identificato e venga dotato dei DPI necessari ed informato sui rischi per la propria sicurezza.

5.3 POLITICA AZIENDALE

(OHSAS 18001: 4.2.– UNI EN ISO 14001: 4.2. - SA 8000: 9.1.)

Costituisce fermo principio della “Marco Polo S.p.A.” e dei suoi Collaboratori quello di essere leader (o di far parte di una ristretta cerchia di aziende leader) nell'erogazione di servizi di facility management e global service, quali progettazione, costruzione, gestione, direzione lavori e manutenzione degli edifici e degli impianti tecnologici ed aree a verde, accoglienza, portineria, protocollo, economato, ecc.

Al fine di raggiungere e consolidare nel tempo tale posizione, è convinzione comune perseguire l'obiettivo di “Soddisfare pienamente le esigenze del Cliente, fornendo prodotti/servizi competitivi, affidabili e innovativi”.

La politica aziendale e gli obiettivi vengono comunicati al personale tramite ordini di servizio, comunicazioni interne, affissioni in bacheca, messaggi e-mail o in occasione di incontri e riunioni in modo da garantirne la conoscenza e la divulgazione a tutto il personale della Marco Polo S.p.A.

Sia la Politica che gli obiettivi possono essere aggiornati in funzione delle mutate esigenze aziendali ed è comunque compito della direzione individuare i nuovi principi e renderli noti a tutto il personale. Tale evento avviene, generalmente, in occasione dei riesami del sistema integrato.

A tal fine la DIR si è assunta il compito di:

- Definire ed applicare il Sistema di Gestione Integrata.
- Eseguire periodici riesami del SGI.

Titolo: Responsabilità della Direzione.

- Garantire la disponibilità di adeguate risorse umane (competenze e qualifiche) e tecniche (attrezzature, tecnologie, supporti finanziari).
- Promuovere le azioni necessarie per prevenire il verificarsi di non conformità del prodotto/servizio fornito al committente e del Sistema Integrato aziendale.
- Verificare l'attuazione delle soluzioni adottate.
- Nominare un proprio Rappresentante in qualità di Responsabile del Sistema Integrato che gestisce in modo operativo il SGI ivi comprese le verifiche ispettive interne;
- Nominare il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP);
- Stabilire le metodologie di misurazione delle prestazioni della Società per accertarsi del conseguimento degli obiettivi pianificati. Tali metodologie comprendono:
 - misurazioni economico-finanziarie;
 - misurazioni delle prestazioni dei processi aziendali;
 - valutazioni del livello di soddisfazione dei Clienti in merito ai servizi erogati ed alla qualità da questi percepita;
 - misurazioni esterne circa le prestazioni dei diretti concorrenti e valutazione dei rapporti emessi da parte dell'Ente di Certificazione.
- Agire prontamente con azioni correttive e preventive al verificarsi di scostamenti dagli obiettivi aziendali evidenziati da reclami o lamentele da parte dei Clienti

Al fine di poter rispettare quanto stabilito nella Politica e di garantire il raggiungimento degli obiettivi, la Direzione della Marco Polo S.p.A. ritiene fondamentale:

- coinvolgere, motivare e valorizzare le proprie risorse umane, attraverso la divulgazione della politica e degli obiettivi aziendali, utilizzando come strumento il SGI, garantendo la formazione, l'addestramento e l'aggiornamento necessari
- individuare la criticità dei processi aziendali che concorrono all'erogazione dei servizi ai clienti, in modo da attuare azioni atte a monitorarle e se necessario a risolverle.
- individuare per ogni servizio offerto degli indicatori di processo che permettano di valutare la qualità del servizio offerto (rispetto dei tempi di intervento, numero di rilavorazioni) e per questi stabilire degli obiettivi misurabili ed inoltre verificare per gli stessi servizi gli eventuali rischi e effettuare una loro valutazione;
- definire obiettivi per il miglioramento continuo dei servizi erogati dalla MARCO POLO nel rispetto delle leggi, della volontà di garantire lo sviluppo delle proprie risorse, la crescita professionale del personale e la ferma tutela della sicurezza attraverso la diminuzione dei rischi di incidenti;
- verificare periodicamente le prestazioni dei fornitori sia in termini di qualità della fornitura che di rispetto dei requisiti contrattuali previsti, quali ad esempio assicurazioni per i propri dipendenti, conoscenza dei requisiti di sicurezza e salute, disponibilità per i lavoratori di adeguati DPI, pagamenti di contributi o altri oneri fiscali previsti dalla vigente normativa italiana, rispetto dei contratti nazionali, rispetto delle regole di responsabilità sociale, etc.
- vigilare al fine di assicurare che le attività della MARCO POLO siano gestite con l'obiettivo di prevenire incidenti ed infortuni e malattie professionali. Siano indirizzate a tale scopo la progettazione, la conduzione e la manutenzione, ivi comprese le operazioni di pulizia dei luoghi di lavoro (macchine ed impianti, uffici, ecc.);

Titolo: Responsabilità della Direzione.

- ispirare la propria politica ai principi della norma SA 8000 ed in particolare considerando i propri **DIPENDENTI** come una risorsa strategica e fondamentale per la crescita aziendale, garantendo, a tal fine, che questi siano tutelati nei loro diritti fondamentali formalizzati attraverso i contratti di lavoro, ed impegnandosi a definire e porre in atto idonee misure per favorirne lo sviluppo professionale e la soddisfazione;
- assicurare il rispetto delle leggi in materia di sicurezza e salute dei lavoratori
- promuovere attività volte al risparmio energetico, alla raccolta differenziata e, più in generale, alla tutela ambientale.

La DIR, in collaborazione con il RSI, periodicamente in occasione del Riesame della Direzione (par. 5.6) verifica il rispetto degli impegni sopra elencati, il raggiungimento degli obiettivi e definisce azioni volte a recuperare eventuali scostamenti ed a pianificare azioni di miglioramento.

La Politica per la qualità, la salute, la sicurezza e l'etica aziendale è stata divulgata a tutti i collaboratori tramite un documento (Dichiarazione della Politica della Marco Polo S.p.A. - All 5.3-01) che dettaglia obiettivi e strategie.

5.4 PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA INTEGRATO (OHSAS 18001:4.3. – UNI EN ISO 14001:4.3. – SA 8000: 9.5)

La Direzione pianifica la gestione del suo SGI individuando i processi che concorrono all'erogazione dei servizi offerti ai clienti.

La definizione dei processi avviene a valle di una analisi delle modalità di erogazione dei servizi sulla base dei dati storici disponibili, per quanto attiene la qualità dei servizi erogati misurabile in termini di rispetto dei requisiti contrattuali, efficacia delle modalità di erogazione e grado di soddisfazione del Cliente. Per quanto attiene gli aspetti ambientali, la valutazione iniziale prende avvio dalla redazione del documento di "Analisi Ambientale Iniziale" che tiene conto della tipologia dei servizi erogati, delle risorse, della logistica aziendale e delle norme vigenti in materia. In sinergia con la analisi ambientale sono stati definiti i documenti di valutazione del rischio. Infine, per quanto attiene la responsabilità sociale, la storia dei Soci MARCO POLO ed il supporto dei loro Uffici del Personale ed Uffici Legali, con il concorso delle rappresentanze dei lavoratori, fa sì che i requisiti imposti dalla SA 8000 siano ampiamente soddisfatti e tale grado e livello di soddisfazione sia mantenuto e accresciuto nel tempo.

Ogni singolo processo viene a sua volta gestito individuando le risorse umane e tecnologiche (attrezzature, mezzi, materiali, infrastrutture, ecc.), le funzioni deputate ad eseguire le attività proprie del processo e dei servizi, le responsabilità, le interfaccia operative, i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori e delle parti che fruiscono del servizio erogato, le conseguenti misure di prevenzione da adottare ivi inclusi i necessari DPI.

Le modalità di pianificazione dei processi sono dettagliate nelle Procedure e nelle relative Flow Chart nelle fasi che vanno dall'acquisizione dell'ordine fino alla consegna al Cliente, specificando le funzioni coinvolte e le interfaccia operative (responsabilità e compiti). Le modalità di pianificazione dei servizi offerti sono invece dettagliati in un documento denominato Specifica Tecnica di servizio, nel quale sono descritte le responsabilità, le funzioni, le interfaccia operative e le attività di monitoraggio del servizio offerto, le valutazioni dei rischi connessi con l'attività oggetto della Specifica e le misure poste in essere per ridurre al minimo detti rischi, compreso l'utilizzo dei necessari DPI.

La pianificazione prevede comunque:

Titolo: Responsabilità della Direzione.

- Il controllo dell'ordine del Cliente/Committente che viene effettuato con Riesame dei Requisiti del Cliente come descritto nel paragrafo 7.2 del presente Manuale.
- Il controllo delle attività di progettazione e sviluppo che sono gestite e tenute sotto controllo in accordo a quanto descritto nel paragrafo 7.3 del presente Manuale e nella relativa procedura PRO 7.3.
- Il controllo di tutte le operazioni inerenti l'acquisto di prodotti, materiali e servizi, i controlli in ingresso per i prodotti e servizi approvvigionati che viene effettuato in accordo alla PRO 7.4.
- Il controllo del processo di erogazione dei servizi, sia durante la lavorazione sia al termine del ciclo produttivo per il servizio realizzato e della identificazione del prodotto che vengono gestiti mediante l'Ordine di Lavoro emesso a sistema per ciascun intervento richiesto ed erogato, ed attraverso schede di controllo di processo (Stati di Avanzamento Lavori o Stato di Fornitura periodico) come descritto in dettaglio nella PRO 7.5 (flussi operativi) e nelle Specifiche Tecniche di Servizio.
- La gestione di tutte le attrezzature, mezzi ed infrastrutture della Società che vengono tenuti sotto controllo in accordo alle modalità descritte nel paragrafo 6.3.
- Il controllo di tutti i dispositivi di monitoraggio e misurazione secondo le modalità descritte nella sezione 7.6.
- La qualificazione e le necessità di addestramento del personale che vengono gestiti in accordo al relativo capitolo del Manuale e documentati nelle relative schede (Mod 6.2.2-01 e Mod 6.2.2-02)

Specificatamente, per quanto attiene la sicurezza e la salute sia dei lavoratori che delle Parti Interessate (Clienti, Utenti, Fornitori, Subappaltatori, ecc.) l'Azienda, attraverso la Funzione del RSPP, ha definito e tiene aggiornato uno specifico documento denominato "Piano di Valutazione dei Rischi" nel quale sono preventivamente identificati e valutati i rischi potenziali connessi con le attività di erogazione dei servizi e vengono definite le azioni da porre in essere per limitare quanto più possibile detti rischi, anche attraverso azioni di formazione ed informazione del personale ed adozione di opportuni DPI.

In modo analogo per quanto riguarda gli aspetti ambientali, il RSI redige in un apposito documento la valutazione ambientale iniziale, che tiene conto della tipologia di attività svolte da Marco Polo, della logistica aziendale, della tipologia di rifiuti prodotti sia dalle attività operative che gestionali, delle risorse naturali sfruttate, degli eventuali rischi ambientali in caso di situazioni di emergenza, degli aspetti ambientali indiretti eventualmente dovuti ad attività affidate ai fornitori.

Il programma di audit interni sullo stato di attuazione ed efficacia di tutti gli elementi del Sistema Integrato completa la serie degli strumenti per monitorare il grado di miglioramento del Sistema stesso in relazione agli obiettivi prefissati. La pianificazione e le modalità di esecuzione di dette verifiche sono descritte nella PRO 8.2.2. Il programma delle verifiche ispettive prevede anche che siano specificatamente verificati i requisiti relativi agli aspetti legali applicabili.

Le attività del Sistema Integrato che necessitano di registrazioni vengono documentate in moduli codificati e gestiti come prescritto nella PRO 4.2.4.

Qualsiasi cambiamento necessario al Sistema di gestione Integrato viene attuato modificando opportunamente le procedure come descritto nella PRO 8.5.2 Miglioramento – Azioni Correttive e Preventive.

Per quanto riguarda gli aspetti di salute e sicurezza questi sono responsabilità del RSPP, eventualmente supportato da personale esterno qualificato, che provvede affinché Marco Polo risponda in modo adeguato ai requisiti di legge vigenti, il personale sia adeguatamente addestrato a svolgere le proprie attività in sicurezza, mettendolo a conoscenza dei rischi e delle protezioni e cautele da adottare in funzione dello specifico ruolo e delle specifiche attività svolte.

Titolo: Responsabilità della Direzione.

Inoltre tutto il personale viene messo a conoscenza attraverso apposite riunioni di quelle che sono le procedure di emergenza, quali sono le vie di fuga, a chi rivolgersi in caso di emergenza.

Tutto l'addestramento e la formazione ricevuta viene registrata sulla pertinente documentazione di sistema.

Per quanto attiene poi la responsabilità sociale, come già detto in precedenza, la Direzione ha definito in un apposito documento i principi e le regole che devono essere applicate da tutti coloro che operano in Marco Polo e/o per conto di Marco Polo. Tale documento definito appunto **Codice Etico** è la evidenza di quelle che sono le volontà della direzione di operare in completa trasparenza, nel rispetto di regole comportamentali che definiscono l'immagine che l'azienda dà ai suoi clienti e ai suoi stessi operatori e collaboratori.

La direzione si impegna a verificare il rispetto di detto codice direttamente o tramite persona delegata ed ancora alla sua divulgazione e comprensione e aggiornamento qualora se ne ravvisasse la necessità.

**5.4.1 OBIETTIVI
(OHSAS 18001:4.3.3. – UNI EN ISO 14001:4.3.3.)**

La pianificazione si compenetra con l'individuazione degli obiettivi, stabiliti dalla Direzione nella Politica Aziendale. Tali obiettivi ovviamente possono subire modifiche in corso d'opera, a seguito di input interni e/o esterni, ovvero in funzione di modifiche gestionali aziendali, nuove esigenze del mercato.

Gli obiettivi di qualità aziendali tendono sempre al miglioramento delle performance nei confronti dei clienti, mentre gli obiettivi ambientali, di sicurezza e salute dei lavoratori, sulla base degli aspetti ambientali e di sicurezza individuati e ritenuti significativi, tenderanno ad adottare tecnologie innovative che permettano la prevenzione e la riduzione degli impatti ambientali e dei rischi per la salute degli operatori e di tutti i soggetti comunque coinvolti dalle attività della MARCO POLO e che garantiscano il rispetto dei requisiti normativi applicabili, in compatibilità con le risorse ambientali disponibili. Discorso analogo per quanto riguarda la salute e la sicurezza: si tenderà sempre ad adottare tecnologie a minor rischio per gli operatori e comunque sempre nel rispetto dei requisiti normativi vigenti in materia, tenendo conto del documento di valutazione dei rischi specifici per le attività svolte.

E' compito del RSPP proporre obiettivi che tengano conto di tutti gli aspetti legali e normativi (volontari ed obbligatori), dei fattori di rischio probabile e/o potenziale, delle frequenze e delle tipologie di eventuali incidenti occorsi e della politica della direzione in merito.

Nello stabilire detti obiettivi, la direzione definisce inoltre quelle che sono:

- Le risorse umane, tecniche ed economiche impegnate;
- I tempi necessari al raggiungimento di ciascun obiettivo;
- Le modalità (indicatore), i tempi e le responsabilità per monitorare il grado di raggiungimento di ogni obiettivo.

Gli obiettivi vengono definiti e valutati in sede di Riesame della Direzione e condivisi con tutti i RFA. Sono riportati su di un apposito documento approvato dalla Direzione ed allegato al Verbale del Riesame. Inoltre tra gli obiettivi aziendali viene sempre riportato il rispetto delle prescrizioni definite nel Codice Etico, se pur questo non dovrebbe mai essere disatteso.

5.5 RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE

Titolo: Responsabilità della Direzione.

5.5.1 RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ

(OHSAS 18001: 4.4.1. – UNI EN ISO 14001: 4.4.1. - SA 8000: 9.3 E 9.4)

La Marco Polo S.p.A. ha definito con Ordine di Servizio OdS ruoli, funzioni, responsabilità e autorità. L'organigramma allegato al presente Manuale riassume in forma grafica i suddetti ruoli, funzioni, responsabilità e autorità di tutte le FA coinvolte nel SGI.

L'organigramma è stato divulgato a tutto il personale che opera nella Società.

Come indicato su di esso, la struttura della Società ha quattro livelli di Funzioni Aziendali (FA) aventi responsabilità e autorità e sono le seguenti:

- 1° Livello** Presidente (PRES)
 Amministratore Delegato (AD)
 Direttore Generale (DG)
 Responsabile Sistema Integrato (RSI) - Staff
 Responsabile Servizi di Supporto (RSS) – Staff
 Responsabile Sicurezza Prevenzione e Protezione (RSPP) – Staff
 Responsabile Amministrazione (RAMM) - Staff

- 2° Livello** Responsabile Competence Center ACEA (RUOCC)
 Responsabile Operazioni (EUR, AMA, ACEA)
 Responsabile Commesse Esterne (RCE)
 Responsabile del Procedimento (RUP)
 Responsabile della Progettazione (RP)

- 3° Livello** Responsabile Funzione Aziendale (RFA)
 Responsabile Qualità di Commessa (RQC)
 Direttore Lavori (DL)
 Capo Progetto (CP)

- 4° Livello** Responsabile del Nucleo Operativo (RNO)
 Addetto alla Officina (AOF)
 Addetto Operativo (AO)
 Addetto alla Sicurezza, Prevenzione e Protezione (ASP)

Titolo: Responsabilità della Direzione.

5.5.1.1. MANSIONARIO

Nel seguito vengono descritti requisiti minimi di qualifica, compiti e responsabilità per ciascuna funzione.

Responsabili di primo livello

Amministratore Delegato (AD)

Requisiti minimi di qualifica

Laurea in materie scientifiche e/o economiche

Esperienza almeno quinquennale presso società del settore e comunque in società di servizio analoghe

Conoscenza ed esperienza delle attività di organizzazione aziendale

Conoscenza specifica delle attività di gestione dei servizi

Conoscenza specifica sulla gestione dei sistemi qualità aziendali

Compiti e responsabilità

Stabilisce in accordo con il Presidente e la Politica Aziendale definendo in essa precisi obiettivi da raggiungere, diffondendo la stessa a tutto il personale che opera nella Società.

Definisce il budget.

Definisce in accordo con il Presidente, gli indirizzi delle strategie aziendali in termini di mercato e di risorse;

Sovrintende allo svolgimento delle politiche di acquisto.

Dà per primo l'esempio, con autodisciplina, circa tutte le disposizioni impartite: principalmente rispetta la responsabilità di ogni RFA evitando nel modo più assoluto di interferire personalmente verso i dipendenti, in modo da non sminuire l'autorità loro concessa di fronte ai propri addetti.

Emette gli Ordini di Servizi che impartiscono le direttive organizzative e gestionali della MARCO POLO.

Ha la responsabilità della valutazione dei rischi e di quanto altro la normativa vigente gli attribuisce.

Ha il compito di approvare tutte le decisioni in materia di sicurezza e salute e tutta la documentazione e le scelte relative al Sistema Integrato.

Assicura il necessario supporto economico affinché vengano tempestivamente messe in atto tutte le azioni necessarie a garantire la sicurezza e salute dei lavoratori, ivi compresi i DPI.

Nomina il Responsabile del Sistema Integrato fornendogli la necessaria autorità per assicurare, in sua vece, il rispetto dei requisiti delle norme UNI EN ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007 e SA 8000:2001.

Nomina il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione.

Garantisce che il personale operativo dipendente nomini le proprie rappresentanze sindacali e possa liberamente esercitare i relativi diritti.

Titolo: Responsabilità della Direzione.

Direttore Generale (DG/DIR)

Requisiti minimi di qualifica

Laurea in materie scientifiche e/o economiche

Esperienza almeno quinquennale presso società del settore e comunque in società di servizio analoghe

Conoscenza ed esperienza delle attività di organizzazione aziendale

Conoscenza specifica delle attività di gestione dei servizi

Compiti e responsabilità

Stabilisce in accordo con il Presidente e l'Amministratore Delegato la Politica Aziendale definendo in essa precisi obiettivi da raggiungere, diffondendo la stessa a tutto il personale che opera nella Società.

Approva il Manuale della Qualità, le Procedure, le Specifiche Tecniche dei servizi e le Istruzioni di Lavoro.

Assegna ad altro personale appositamente addestrato il compito di effettuare le audit interne. in quelle attività in cui il RSI è parte in causa.

Approva il programma dei corsi di formazione del Personale.

Analizza costantemente i dati finanziari.

Studia le strategie, con le altre FA, per la acquisizione di nuova clientela.

Verifica la politica dei prezzi (maggiorazione percentuale dei costi evidenziati su preventivo), con le FA competenti, ed i suoi adeguamenti.

Fornisce suggerimenti ed adeguamenti per l'elaborazione dei budget sia di vendita (ricavi) sia dei costi aziendali.

Coordina il processo previsionale, sia tecnico che finanziario

Sovrintende allo svolgimento delle politiche di acquisto.

Dà per primo l'esempio, con autodisciplina, circa tutte le disposizioni impartite: principalmente rispetta la responsabilità di ogni RFA evitando nel modo più assoluto di interferire personalmente verso i dipendenti, in modo da non sminuire l'autorità loro concessa di fronte ai propri addetti.

Definisce i rapporti da mantenere con i fornitori.

Redime disaccordi, organizzativi e di principio, che dovessero insorgere tra i suoi collaboratori.

- Definisce gli standard qualitativi e quantitativi che le FA devono rispettare, compatibilmente con le attrezzature e le risorse umane a disposizione.
- Esegue il monitoraggio sulle attività delle FA

Definisce i turni di lavoro, le ferie, gli organici e autorizza le eventuali prestazioni di ore straordinarie sulla base delle richieste dei Responsabili FA.

- Rappresenta la Società nelle eventuali trattative contrattuali e mantiene i rapporti con i diversi consulenti esterni.
- Stabilisce le modalità di pagamento dei fornitori con la collaborazione delle FA competente.
- Stipula e firma i contratti di servizio

Assicura l'applicazione delle disposizioni di legge.

Sulla base dei risultati delle Verifiche Ispettive Interne, dei reclami pervenuti, dei rapporti di non conformità, delle eventuali informazioni di ritorno dai clienti, dalle azioni preventive adottate di

Titolo: Responsabilità della Direzione.

volta in volta, effettua il riesame del Sistema Qualità aziendale per verificarne l'adeguatezza e l'efficacia.

Approva le eventuali azioni preventive al fine di evitare possibili non conformità e finalizzate al miglioramento continuo.

Responsabile Sistema Integrato (RSI)

Requisiti minimi di qualifica

Diploma di scuola media superiore

Esperienza almeno triennale presso società del settore e comunque in società di servizio analoghe

Conoscenza specifica delle attività di gestione dei servizi

Conoscenza specifica sulla gestione dei sistemi qualità aziendali

Corso specifico sulla conduzione delle verifiche ispettive interne

Compiti e responsabilità

Risponde del proprio operato al DIR.

Designato quale "Rappresentante della Direzione per la Qualità e la Gestione del Sistema Integrato" è incaricato di gestire il Sistema Integrato interno.

In particolare ha il compito e la responsabilità di svolgere le seguenti attività:

- Sovrintende e controlla l'applicazione del Sistema Integrato, rispondendo del proprio operato alla DIR.
- Costituisce l'interfaccia primaria con l'esterno in merito agli argomenti della qualità (Ente di Certificazione e Funzioni Qualità di clienti e fornitori).
- Collabora con la DIR alla definizione e divulgazione della politica per la qualità.
- Collabora con la DIR alla definizione/esecuzione delle attività di addestramento.
- Si interfaccia con il RSPP per quanto attiene la gestione delle attività legate alla salute e sicurezza dei lavoratori e dei soggetti esterni potenzialmente coinvolti;
- Pianifica i corsi di formazione e addestramento del personale a tutti i livelli, per quanto attiene il SGI e la relativa normativa, collaborando eventualmente alla loro realizzazione coordinandosi con RSPP.
- Coordina la raccolta dei dati per le analisi statistiche, predisponendo i report. In particolare, supporta DIR nella gestione delle statistiche relative all'operato dei fornitori utilizzate a scopo di valutazione/qualifica.
- Collabora alle attività d'analisi delle registrazioni della qualità e degli obiettivi della qualità in sede di riunione di riesame, redigendone il verbale e provvedendo alla sua archiviazione.
- Può convocare riunioni di riesame straordinarie, qualora le circostanze lo richiedano.
- Promuove le Azioni Correttive/Preventive, supportando le Funzioni coinvolte alla definizione dei contenuti, dei tempi e dei metodi delle stesse.
- Coordina l'attuazione delle Azioni Correttive/Preventive, verificandone la fattiva messa in atto.
- Collabora con le Funzioni primarie alla risoluzione delle non conformità, verificandone il corretto trattamento da parte del RFA competente.
- Nel caso di Azioni Correttive dovute a reclami, si assicura della soddisfazione del cliente prima di archiviare le segnalazioni.

Titolo: Responsabilità della Direzione.

- Programma i cicli ordinari di verifica ispettiva su base annuale, con facoltà di eseguire ispezioni straordinarie qualora le circostanze lo richiedano.
- Esegue le verifiche ispettive presso tutte le Funzioni Aziendali, ad eccezione della propria.
- Redige i rapporti di verifica ispettiva e provvede all'archiviazione degli stessi.
- Ha in gestione tutta la documentazione ufficiale del Sistema Integrato.
- Redige e gestisce il MDI;
- Verifica le Procedure/Istruzioni e le Specifiche Tecniche.
- Gestisce le attività di distribuzione, revisione e archiviazione dei documenti del Sistema Integrato.
- Gestisce i documenti d'origine esterna applicabili al Sistema Integrato.
- È responsabile della attività relativa alla gestione degli strumenti campione (pianificazione delle tarature, uso e conservazione);
- E' responsabile per le attività di pianificazione e gestione delle tarature e manutenzioni dell'eventuale strumentazione in dotazione ai RNO.

Il RSI svolge anche il ruolo di RDQ per il quale ha le seguenti responsabilità:

Comunicare alla Direzione tutte le necessità di attuazione di azioni di miglioramento del SI, in modo da garantire la piena soddisfazione dei requisiti e delle esigenze dei Clienti

Divulgare al personale quelli che sono gli intendimenti della Direzione relativamente alla politica e agli obiettivi in essa stabiliti

Garantire l'adeguatezza delle risorse umane e tecnologiche attraverso le valutazioni e le necessarie comunicazioni con la direzione

Partecipare ai riesami della Direzione

Responsabile Servizi di Supporto (RSS)

Requisiti minimi di qualifica

Laurea in materie umanistiche e/o scientifiche

Esperienza nella gestione del personale.

Compiti e responsabilità

E' in staff al DIR e a questi risponde del proprio operato.

Ha la responsabilità di:

- garantire l'ottimale presidio del servizio di segreteria attraverso la gestione delle attività e degli strumenti dedicati;
- fornire assistenza al personale della Società in materia di gestione del rapporto di lavoro interfacciandosi con i Service esterni;
- provvedere all'individuazione e alla valutazione dei rischi e alle conseguenti misure da implementare per la sicurezza e la salute degli ambienti di lavoro, nel rispetto della normativa vigente.

Responsabile Sicurezza, Prevenzione e Protezione (RSPP)

Requisiti minimi di qualifica

Possesso dei requisiti indicati nell'art. 32 del dlgs 81/2008;

Titolo: Responsabilità della Direzione.

Frequenza con esito positivo (con relativo attestato) di un corso specifico in conformità alla legge 195/2003.

Esperienza specifica nella preparazione e verifica di messa in atto dei documenti relativi alla sicurezza quali: valutazione dei rischi, procedure di emergenza, piani di sicurezza, ecc.

Compiti e responsabilità

E' in staff al DIR e a questi risponde del proprio operato.

In particolare ha il compito e la responsabilità di svolgere le attività riportate nell'art. 33 e succ. del dlgs 81/2008.

Svolge inoltre il compito di definire ed organizzare i corsi di formazione in materia di sicurezza e può ricoprire, all'interno di tali corsi, il ruolo di docente.

Ha la responsabilità di rilasciare gli attestati di partecipazione ai corsi in materia di sicurezza e prevenzione (ad es. antincendio, videoterminalisti, d.dlgs 81/2008)

Pianifica la formazione, gestisce la attività per lo svolgimento dei corsi, e conserva le registrazioni pertinenti.

Responsabile Amministrazione (RAMM)

Requisiti minimi di qualifica

Diploma di scuola media superiore in materie tecniche e/o amministrative

Esperienza nella gestione amministrativa, contabilità e rapporti con i fornitori.

Compiti e responsabilità specifici:

- Assicurare la pianificazione ed il controllo di gestione della Società;
- Gestire il sistema di contabilità interna;
- Curare la reportistica di supporto ai fini civilistici – fiscali e di controllo di gestione;
- Assicurare gli adempimenti amministrativi legati alla gestione delle utenze acqua, energia e telecomunicazioni.
- Preparare la sequenza dei pagamenti dei fornitori sulla base delle prestazioni fornite (servizi, lavori, ecc.).
- Su indicazioni delle RFA predisporre su SAP l'RdA e le trasmettere all'Unità Acquisti e Logistica di ACEA S.p.A. Trasmette inoltre all'Unità Acquisti e Logistica di ACEA S.p.A. le specifiche tecniche redatte dagli RFA e, ove applicabile, i nominativi delle Ditte da invitare a presentare offerta.
- Richiedere periodicamente ai Fornitori e verificare, la regolarità contributiva.
- Archiviare i documenti contabili provenienti e/o generati dalle altre Funzioni Aziendali.
- Fornisce alla Direzione i dati contabili necessari per stabilire le priorità degli investimenti correlati ai piani di miglioramento.

Titolo: Responsabilità della Direzione.

Responsabili di secondo livello:

Responsabile Competence Center Acea (RUOCC)
Responsabile Operazioni EUR, AMA, ACEA (RO)
Responsabile Commesse Esterne
Responsabile del Procedimento (RUP)
Responsabile della Progettazione (RP)

Requisiti minimi di qualifica (comuni ai responsabili di secondo livello)

Laurea o diploma in discipline tecnico scientifiche.

Esperienza almeno quinquennale presso società del settore e comunque in società di servizio analoghe

Conoscenza specifica delle attività di gestione dei servizi di facility management compreso il funzionamento delle attrezzature e dei mezzi utilizzati per l'espletamento del servizio

Conoscenza specifica del contratto nazionale di lavoro per i lavoratori edili

Conoscenza specifica sulla gestione ed organizzazione del personale relativamente alle specifiche attività del servizio

Conoscenza specifica delle norme e leggi vigenti in materia di direzioni lavori ed affidamento di lavori in appalto.

Compiti e responsabilità (comuni ai responsabili di secondo livello)

Risponde del proprio operato alla DIR.

È responsabile delle attività, produttive ed esecutive della Società e da esso dipende tutto il personale operativo addetto ai servizi di competenza.

Coordina e supervisiona le attività delle unità a lui afferenti .

Deve raggiungere gli obiettivi prefissati di esecuzione delle attività e dei servizi commissionati ottimizzando l'impiego di tutte le risorse aziendali affidategli (uomini, mezzi ed attrezzature), rispettando i limiti di spesa imposti dalla DIR, curando il rispetto dei costi preventivati ed adottando opportune misure per la riduzione degli stessi.

Approva le procedure operative interne e la modulistica di propria competenza, collabora e suggerisce alle eventuali revisioni della suddetta documentazione.

È inoltre responsabile del raggiungimento e del mantenimento degli standard qualitativi richiesti dal mercato e dal Cliente e deve perseguire il miglioramento delle "performances" di "produzione" promuovendo:

Ha la responsabilità della programmazione ed organizzazione delle misure di prevenzione e protezione sulla base delle indicazioni fornite dal RSPP.

Collabora alla valutazione dei rischi, promuove l'adozione delle misure di prevenzione e protezione.

Fornisce le informazioni utili alla pianificazione delle attività di formazione ed addestramento dei collaboratori;

Collabora con il RSI all'aggiornamento delle procedure e delle modalità operative (specifiche tecniche).

Responsabile Competence Center ACEA (RUOCC)

Titolo: Responsabilità della Direzione.

Requisiti minimi di qualifica

Laurea in materie scientifiche

Esperienza specifica nella gestione della progettazione e degli appalti lavori.

Compiti e responsabilità

- Assicurare la progettazione architettonica, edile ed impiantistica;
- Fornire il supporto tecnico specialistico necessario all'assolvimento delle attività operative trasversali per i diversi clienti;
- Garantire il monitoraggio e l'effettiva esecuzione dei lavori in appalto;ù
- Provvedere alla costituzione e al coordinamento delle direzioni lavori nell'ambito dei diversi appalti gestiti e all'assolvimento dei compiti di Responsabile del Procedimento;
- Assicurare le attività finalizzate alla gestione e valorizzazione del patrimonio immobiliare gestito
- Approva il Piano Qualità delle Commesse di Progettazione.
- Approva per emissione gli elaborati progettuali
- Gestire i contratti e curare gli aspetti autorizzativi, sia interni (delibere/determinazioni) che esterni (Enti e Istituti, Autorità LL PP, ecc.).
- Può assumere il ruolo di Direttore dei Lavori ai sensi del Dlgs. 163/2008.

Responsabile Operazioni ACEA (ROA)

Compiti e responsabilità specifici:

- Gestire le attività per le società clienti del Gruppo ACEA garantendo il rispetto dei livelli di servizio stabiliti contrattualmente;
- Provvedere all'erogazione di servizi in grado di garantire la piena soddisfazione del cliente;.
- Garantire il perseguimento della massima redditività dei singoli contratti gestiti.

Responsabile Operazioni AMA (RO)

Compiti e responsabilità specifici:

Gestire il Ramo, garantendo il presidio, lo svolgimento ed il controllo delle attività previste e disciplinate dal contratto di servizio con AMA S.p.A. Tra l'altro l'Unità deve assicurare:

- La pianificazione e programmazione, la direzione lavori, la contabilizzazione ed il controllo delle esecuzioni, sia in economia che affidate a terzi, inerenti le manutenzioni e realizzazioni di natura edile, attinenti gli impianti termici, elettrici, idraulici ed antincendio;
- Un efficace presidio della gestione di fotocopiatrici e di macchine per ufficio, e delle riproduzioni documentali;
- La gestione dell'igiene ambientale per i siti affidati;
- La gestione dei servizi di vigilanza e portierato;
- L'interfaccia funzionale tra il personale AMA e il service esterno in AMA S.p.A. in materia di adempimenti gestionali/normativi per le risorse in forza, ivi compreso il service per il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione.

Responsabile Operazioni EUR (RO)

Titolo: Responsabilità della Direzione.**Compiti e responsabilità specifici:**

Gestire il Ramo, garantendo il presidio, lo svolgimento ed il controllo delle attività previste e disciplinate dal contratto di servizio con EUR S.p.A. Tra l'altro l'Unità deve assicurare

- L'erogazione della manutenzione ordinaria e straordinaria e degli altri servizi agli edifici affidati;
- La manutenzione dei parchi e giardini;
- La gestione dei servizi di igiene ambientale e del sistema territoriale di protezione (TSP) del perimetro di aree ed immobili affidato.

Responsabile Commesse Esterne (RCE)**Compiti e responsabilità specifici**

- Garantire un presidio continuo del mercato no captive, monitorandone gli andamenti e predisponendo le offerte per la partecipazione alle gare curando l'iter fino all'eventuale avvio della commessa;
- Gestire le commesse esterne, assicurando il rispetto dei livelli di servizio stabiliti contrattualmente;
- Provvedere all'erogazione di servizi in grado di garantire la piena soddisfazione del cliente;
- Garantire il conseguimento della massima redditività dei singoli contratti gestiti.

Responsabile della Progettazione (RP)**Compiti e responsabilità specifici:**

Assicura la progettazione architettonica, edile ed impiantistica dall'acquisizione delle autorizzazioni alle progettazioni in dettaglio delle strutture fisiche di impresa finalizzate alla realizzazione di nuove opere e alla ristrutturazione di opere esistenti.

Fornisce supporto progettuale e servizi di consulenza per le altre unità.

In particolare ha la responsabilità di:

- Indicare a DIR il nominativo del Capo Progetto.
- Può ricoprire il ruolo di Capo Progetto ed in tale ambito redige il Piano Qualità di Commessa
- Approvare il piano delle attività
- Approvare la documentazione progettuale.
- Raccogliere le informazioni di ritorno dal DL e dal Committente e/o utilizzatore sull'opera progettata al fine di "validare nel tempo" il progetto.
- Può partecipare alle riunioni di Riesame della progettazione.
- Ha la responsabilità della gestione della commessa nel rispetto dei tempi di esecuzione con le risorse programmate.
- Di concerto con CP definisce il Gruppo di Lavoro e richiede a DIR l'approvazione del ricorso a consulenti specialistici esterni con particolare riferimento al CPS.
- E' l'interfaccia con il committente.

Responsabile del Procedimento (RUP)**Compiti e responsabilità specifici:**

Titolo: Responsabilità della Direzione.

Il ruolo di RUP viene svolto dal RUOCC. I compiti specifici sono definiti nella procedura PRO 7.3 "Progettazione e sviluppo" e corrispondono ai requisiti richiesti dal D.lgs. 163/2006.

Responsabili di terzo livello:

Responsabile Funzione Aziendale (RFA)
Responsabile Qualità di commessa (RQC)
Direttore Lavori (DL)
Capo Progetto (CP)

Requisiti minimi di qualifica (comuni ai responsabili di terzo livello)

Diploma di scuola media superiore

Esperienza almeno quinquennale presso società del settore e comunque in società di servizio analoghe

Conoscenza specifica delle attività di gestione delle attività di competenza

Conoscenza specifica sulla gestione ed organizzazione del personale relativamente alle specifiche attività del servizio

Conoscenza specifica delle norme e leggi vigenti in materia di sicurezza sul lavoro, applicazione e messa a disposizione dei DPI

Compiti e responsabilità (comuni ai responsabili di terzo livello – RFA di ACEA, AMA, EUR)

E' responsabile della pianificazione delle risorse assegnate, collabora con il RSI alla individuazione della risoluzione di eventuali NC, definendo tempi e modalità, suggerisce AC e/o AP per il miglioramento continuo alla funzione dirigente e la comunica al RSI.

E' responsabile per l'attuazione delle AC, AP, o risoluzioni di NC come pianificato.

Redige le procedure operative interne e la modulistica di pertinenza.

Evidenzia le eventuali necessità di formazione per le risorse assegnate

Opera in modo che siano raggiunti gli obiettivi aziendali, attraverso il monitoraggio dei processi aziendali relativamente ad efficacia, efficienza e customer satisfaction.

Coordina i Responsabili Nuclei Operativi e gli attribuisce per competenza gli RdL.

È responsabile del mantenimento e del grado di efficienza di apparecchiature e mezzi destinati alla produzione ed erogazione dei servizi, della individuazione e gestione degli strumenti più efficaci per controllare il corretto impiego di risorse umane e tecniche e il flusso delle informazioni.

Fornisce tutte le informazioni necessarie alle funzioni dirigenziali per la definizione dei budget.

Identifica le norme tecniche nazionali e/o comunitarie, direttive CEE da utilizzare.

Redige le RdA da inviare all'Unità Amministrazione che definisce le specifiche dell'ordine di acquisto.

Verifica il rispetto da parte delle unità produttive delle procedure e istruzioni operative.

Provvede alla preparazione dei preventivi sia per gli aspetti tecnici che economici, supportato dal RNO di competenza;

Provvede all'invio al Cliente del preventivo per l'approvazione.

E' responsabile delle attività di manutenzione ordinaria e preventiva relativamente agli edifici e ai relativi impianti tecnologici, compreso il funzionamento delle attrezzature e dei mezzi utilizzati per l'espletamento del servizio.

E' responsabile per la gestione dei lavori su richiesta/commessa per le attività di cui sopra, nonché per le manutenzioni straordinarie per il cliente ACEA.

Titolo: Responsabilità della Direzione.

Valutare, in collaborazione con l'unità Commerciale, la fattibilità tecnica dei preventivi.

- Gestire, controllare, verificare e riferire a ROA circa l'operato degli appaltatori nello svolgimento dei servizi di manutenzione ordinaria e straordinaria agli edifici.

Responsabile Gestione Assets (RFA GA)

Compiti e responsabilità specifici :

- Assicura l'ottimizzazione dell'utilizzazione degli immobili, l'interfaccia con il cliente e la proprietà in relazione ai piani di investimento e fornire periodici stati d'avanzamento.
- Organizzare e gestire l'inventario dei beni e della cartografia catastale ed urbanistica;
- Aggiornare il sistema informativo del patrimonio immobiliare con i dati identificativi, descrittivi, strutturali, catastali, cartografici e significativi di ciascun immobile, locazione attiva o passiva, servitù ed altri diritti reali;
- Predisporre i documenti patrimoniali per gli atti inerenti la proprietà ed il possesso (contratti di compravendita, locazione, comodato, servitù, fabbricato, ecc.)
- Effettuare stime e valutazioni di immobili ai fini fiscali, commerciali o assicurativi;
- Provvedere al pagamento degli oneri (tasse, tributi e canoni);
- Effettuare sopralluoghi per il rilevamento dello stato di conservazione degli impianti e degli immobili e la verifica di eventuali violazioni di confine, immissioni abusive o quant'altro;
- Curare i rapporti con enti e/o comuni per sorgere di interferenze e/o di servitù passive;
- Gestire le attività necessarie per la valorizzazione immobiliare.
- Le attività di cui sopra sono svolte per il cliente ACEA.

Responsabile Project (RFA PR)

Compiti e responsabilità specifici:

Vedi Responsabile Progettazione

Responsabile Servizi tecnici (RFA ST)

Compiti e responsabilità specifici:

Il responsabile servizi tecnici garantisce il supporto tecnico agli RFA di Marco Polo impegnati sulla Commessa ACEA per lo svolgimento di attività di:

- gestione e manutenzione estintori ed ascensori;
- gestione telefonia, impianti elettrici e di condizionamento.

Gestisce direttamente per la Commessa ACEA i seguenti servizi:

- Fonia Fissa
- Protocollo

Responsabile Qualità di Commessa (RQC)

Compiti e responsabilità specifici :

Titolo: Responsabilità della Direzione.

Per le commesse di particolare complessità il RSI può identificare un Responsabile Qualità di Commessa con il compito di svolgere in maniera puntuale le attività di gestione della qualità per la specifica commessa. In particolare il RQC verifica il Piano Qualità della Commessa e supporta il Responsabile della commessa nell'applicazione dello stesso.

Direttore Lavori (DL)

Compiti e responsabilità specifici :

- Ha la responsabilità di svolgere i compiti e le mansioni definite dal D.Lgs 163/2006 in materia di lavori pubblici, e regolamenti attuativi.

Capo Progetto

Compiti e responsabilità specifici :

- Gestione della commessa.
- Definizione del Gruppo di progetto e proposta dell'eventuale ricorso a consulenti specialistici esterni.
- Redazione del Piano Qualità di Commessa (PQC) comprendente la Check-list di verifica
- Coordinamento e verifica delle attività svolte dagli eventuali consulenti specialistici esterni.
- Presiedere le riunioni di Riesame della progettazione e redazione dei relativi verbali
- Verifica degli elaborati progettuali sia in fase di elaborazione che in stesura finale
- Raccogliere di tutti i permessi e le autorizzazioni di legge
- Firmare, se necessario, con il timbro dell'ordine professionale di appartenenza gli elaborati prodotti
- Essere l'interfaccia degli Enti esterni demandati al rilascio delle autorizzazioni necessarie
- Essere l'interfaccia del Committente, per i soli aspetti progettuali, su incarico DIR/RUOCC/RFA.

Titolo: Responsabilità della Direzione.

Responsabili di quarto livello:

Responsabile Nucleo Operativo (RNO)
Addetto alla Officina (AOF)
Addetto Operativo (AO)
Addetto alla Sicurezza, Prevenzione e Protezione (ASP)

Responsabile Nucleo Operativo (RNO)

Requisiti minimi di qualifica

Diploma di scuola media inferiore

Esperienza almeno semestrale presso società del settore e comunque in attività analoghe (gestione magazzino, addetto agli approvvigionamenti, gestione della reportistica, etc.)

Conoscenza minima (da utilizzatore) dei sistemi informatici

Compiti e responsabilità

- Risponde del proprio operato a RFA competente, ed ha il compito di verificare e coordinare il lavoro delle risorse assegnate al nucleo.
- Compila la reportistica che attesta l'esecuzione delle attività di competenza, pianifica lo svolgimento delle attività;
- Raccoglie la valutazione a caldo della soddisfazione del cliente.

Addetto Officina (AOF)

Compiti e responsabilità specifici:

- effettua le lavorazioni nel rispetto delle procedure di sicurezza, gestendo gli scarti delle lavorazioni e l'eliminazione dei rifiuti;
- gestisce le attività di manutenzione delle attrezzature dell'officina, eseguendole in proprio o con il supporto di ditte esterne specializzate;
- risponde del proprio operato al RNO competente;
- compila la reportistica che attesta l'esecuzione delle attività di propria competenza, secondo la pianificazione predisposta dal RNO.

Addetto Operativo (AO)

Compiti e responsabilità specifici:

- effettua le lavorazioni nel rispetto delle procedure di sicurezza, gestendo gli scarti delle lavorazioni e l'eliminazione dei rifiuti;
- risponde del proprio operato al RNO competente;
- compila la reportistica che attesta l'esecuzione delle attività di propria competenza, secondo la pianificazione predisposta dal RNO.

Titolo: Responsabilità della Direzione.**Addetto Sicurezza e Protezione (ASP)****Compiti e responsabilità specifici:**

- supporta il RSPP nello svolgimento delle mansioni di cui all'art. 33 del d.lgs. 81:2008 e succ. mod. ed int.. Deve essere in possesso delle capacità e dei requisiti professionali di cui all'articolo 32, del medesimo d.lgs.

**5.5.2 RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE
(OHSAS 18001: 4.4.1. - SA 8000:9.3)**

Al fine di gestire il Sistema Integrato implementato nella società, la DIR nomina il "Rappresentante della Direzione per la gestione del Sistema Integrato" definito "Responsabile Sistema Integrato" il quale ha l'autorità e la libertà organizzativa necessaria per assicurare che il Sistema Integrato sia applicato allo scopo di raggiungere gli obiettivi enunciati nella "Politica Aziendale".

I compiti del RSI sono quelli definiti nel precedente punto 5.5.1.

Il RSI è incaricato di pianificare ed eseguire le visite ispettive interne in funzione dello stato e dell'importanza delle attività che nella società vengono svolte. Le verifiche ispettive sulle attività di competenza del RSI sono affidate ad un auditor indipendente dalla funzione qualità (interno o esterno alla Marco Polo S.p.A.)

Sulla base dei risultati rilevati nel corso delle verifiche ispettive, relaziona la DIR circa l'efficienza ed efficacia del Sistema Integrato implementato, affinché la DIR stessa possa avere gli elementi utili per il Riesame, come stabilito al punto 5.6 del presente Manuale di Gestione Integrato.

**5.5.2.1. Rappresentante del personale operativo
(OHSAS 18001: 4.4.3. - SA 8000: 9.4.)**

Il personale operativo nomina uno o più rappresentanti (RLS) che svolgano il ruolo richiesto dalle leggi vigenti (d.lgs. 81/2008 ecc.) e dalle norme OHSAS 18001 e SA 8000. Detti rappresentanti sono scelti tra coloro compresi nelle liste indicate dalle Organizzazioni Sindacali.

I compiti degli RLS sono quelli riportati dagli art. 47, 48, 49 e 50 del d.lgs. 81/2008.

Tra i ruoli attribuiti a tale figura rientra quello di garantire la comunicazione tra il personale operativo e la Direzione della MARCO POLO.

**5.5.2.2. Medico competente
(OHSAS 18001: 4.4.1.)**

Il medico competente è una figura specifica prevista dal dlgs. 81/2008.

I suoi compiti e responsabilità sono definiti dall'art. 25

I requisiti richiesti per il ruolo sono: specializzazione in medicina del lavoro o in medicina preventiva dei lavoratori e psicotecnica, o in tossicologia industriale, o in igiene industriale, o in fisiologia ed igiene del lavoro, o in clinica del lavoro ed altre specializzazioni individuate, ove necessario, con decreto del Ministro della Sanità di concerto con il Ministro dell'Università e della Ricerca Scientifica e Tecnologica.

Titolo: Responsabilità della Direzione.**5.5.3 COMUNICAZIONE (INTERNA ED ESTERNA)****(OHSAS 18001: 4.4.3 - UNI EN ISO 14001: 4.4.3.- SA 8000: 9.12)**

Il corretto andamento del sistema integrato, la sua efficacia ed efficienza, sono garantiti dalla comunicazione interna. La comunicazione è bidirezionale, ossia dai vertici aziendali al personale operativo che vice versa.

Gli scopi ovviamente sono diversi, nel senso che nel primo caso vengono comunicate le politiche, le strategie e gli obiettivi aziendali, quali sono gli strumenti e le risorse disponibili, quali sono le procedure ed i requisiti interni ed esterni (comprese le norme di gestione per qualità, sicurezza ed etica sociale) che la direzione ha deciso di soddisfare attraverso l'attuazione del sistema integrato, se questi stessi obiettivi sono raggiunti ovvero se vengono modificati, ancora se si modificano i requisiti interni od esterni. Nel secondo caso serve in generale alla gestione quotidiana del sistema, mettendo in evidenza eventuali non conformità, proposte di miglioramento, etc..

In materia di prevenzione e tutela della salute e sicurezza dei lavoratori la comunicazione interna privilegia tutti gli aspetti connessi alla informazione in merito ai rischi, alla loro identificazione ed alla relativa prevenzione e protezione attraverso l'adozione ed il rispetto di procedure operative, l'utilizzo di DPI e la conoscenza completa e condivisa dei rischi connessi con le attività (ivi comprese le lavorazioni e l'utilizzo di apparecchiature e strumenti) svolte dal personale.

Inoltre ogni funzione dirigenziale ha il compito di promuovere la comunicazione con le funzioni ad essa afferenti al fine della corretta gestione e continua implementazione del sistema di gestione integrato e della cooperazione tra le varie aree aziendali a tutti i livelli.

La comunicazione interna avviene con diverse modalità.

Le comunicazioni ufficiali societarie avvengono attraverso la emissione di Ordini di Servizio che sono affissi in bacheca e distribuiti sul sito intranet di ACEA S.p.A. accessibile anche al personale della MARCO POLO S.p.A.

Le altre comunicazioni avvengono sia con l'affissione in bacheca sia attraverso la distribuzione cartacea sia, infine attraverso i siti intranet di MARCO POLO S.p.A. che di ACEA S.p.A.

La direzione provvede anche alla comunicazione esterna, ovvero a quella con i clienti, con i fornitori, con le eventuali autorità con le quali si interfaccia per poter svolgere le proprie attività.

La comunicazione esterna ha come scopo principale quello di presentare l'azienda, ma anche quello di comunicare quali sono le politiche e gli standard di qualità, di tutela ambientale, salute e sicurezza, etica che la stessa ha deciso di adottare, quali sono i traguardi raggiunti e quali quelli da raggiungere.

Tra gli elementi da comunicare all'esterno (fornitori, clienti, parti interessate) sono comunque presenti anche gli eventuali rischi per la salute e la sicurezza eventualmente presenti nei siti della Marco Polo a cui detti soggetti possono per ragioni varie dover accedere con tempi di permanenza più o meno lunghi.

Per quanto riguarda i fornitori, in alcuni casi, in fase contrattuale la comunicazione garantisce la divulgazione di quelli che sono i requisiti di scelta e di qualifica degli stessi che possono aggiungersi a quelli dovuti al miglior rapporto qualità prezzo del bene o servizio da acquistare.

La comunicazione all'esterno è attuata attraverso le vie classiche (lettere, fax, e-mail) o ancora attraverso specifici incontri presso i clienti, i fornitori, o gli enti. Detti incontri sono in genere responsabilità delle funzioni dirigenziali a meno di specifiche indicazioni.

La Procedura 7.5.8 dettaglia le modalità attraverso cui la MARCO POLO assicura la comunicazione interna fra i differenti livelli e le diverse funzioni e le modalità di ricezione, documentazione e risposta alle richieste pertinenti provenienti dalle parti interessate.

Titolo: Responsabilità della Direzione.

5.6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE (OHSAS 18001: 4.6 – UNI EN ISO 14001: 4.6. - SA 8000: 9.2)

Allo scopo di verificare costantemente l'efficacia e l'adeguatezza del Sistema Integrato, la DIR effettua periodicamente (con una frequenza almeno annuale) un apposito "Riesame" del Sistema stesso.

In linea generale il riesame del sistema integrato da parte della Direzione ha lo scopo di verificare se la politica aziendale è gestita in modo efficace dalla MARCO POLO attraverso lo strumento del sistema e se detto strumento è ancora adeguato sia nei confronti della normativa di riferimento, sia nei confronti della organizzazione aziendale.

In questa occasione la DIR valuta eventuali necessità di cambiamenti nel SGI aziendale, compresi la politica e gli obiettivi.

Elementi di ingresso al processo di riesame

Il processo di riesame considera l'andamento attuale del SGI e opportunità di miglioramento sulla base dei seguenti elementi:

- Dati relativi alla erogazione dei servizi misurati attraverso gli indicatori dei processi;
- Prestazioni dei processi e conformità dei prodotti/servizi
- Risultati di verifiche ispettive interne, degli enti o dei clienti
- Informazioni di ritorno dal Cliente, inclusi i reclami;
- Informazioni provenienti dalla rappresentanza dei lavoratori;
- Indicazioni e decisioni scaturite a seguito della riunione periodica di prevenzione e protezione dei rischi (ex art. 35 dlgs. 81/2008)
- Valutazione degli incidenti ed infortuni eventualmente occorsi
- Valutazione dell'analisi dei rischi (in particolare se sono state modificate metodologie di lavoro, apparecchiature e strumentazioni, servizi), rapporti di incidenti e relative statistiche, emergenze (reali o presunte), etc.
- Valutazione delle prestazioni ambientali;
- Stato delle azioni correttive e preventive
- Azioni intraprese sulla base di precedenti riesami
- Necessità di modifiche al SGI di tipo organizzativo, normativo (aggiornamenti alla normativa cogente) o operativo
- Azioni per il miglioramento per quanto riguarda tutti gli aspetti del sistema (qualità, ambiente, sicurezza, responsabilità sociale)
- Efficacia delle attività di formazione ed aggiornamento

Elementi in uscita dal riesame

I risultati del processo di riesame devono produrre azioni finalizzate a:

- Miglioramento dell'efficacia del SGI e dei suoi processi (ad es. individuare nuove strategie ed iniziative inerenti il marketing e l'attività commerciale, redazione di piani per la prevenzione delle perdite e per la riduzione dei rischi identificati, ecc....).
- Miglioramento del prodotto/servizio sulla base delle richieste dei Clienti;
- Miglioramento delle misure per la tutela della sicurezza e salute dei lavoratori;
- Miglioramento e/o mantenimento delle prestazioni ambientali nelle attività di MARCO POLO;

Titolo: Responsabilità della Direzione.

- Miglioramento dell'impegno aziendale nei confronti dei principi di etica sociale definiti dalla norma SA 8000 e dalle politiche aziendali;
- Individuare la necessità di risorse (umane e tecniche/tecnologiche) e/o di formazione ed addestramento;
- Adeguamento della politica aziendale, dell'organizzazione, dei processi, degli obiettivi e relativi indicatori (di processi e servizi).

In particolare durante tale riesame la DIR:

- Esamina i rapporti relativi alle verifiche ispettive interne eseguite.
- Esamina le non conformità e lo stato delle azioni correttive individuate dal RSI o dal verificatore nel corso delle verifiche ispettive interne.
- Esamina le risultanze delle azioni correttive e preventive adottate per prevenire le non conformità o introdotte ai fini di un miglioramento continuo.
- Esamina le valutazioni e le strategie di mercato.
- Esamina gli effetti economico-finanziari delle attività relative alla qualità.
- Esamina i reclami pervenuti dai Clienti e le azioni intraprese per la loro risoluzione.
- Esamina i dati raccolti ai fini statistici (soddisfazione del Cliente, indicatori dei processi e dei servizi, valutazioni di eventuali incidenti occorsi, rischi e ed emergenze reali o presunte, non rispetto delle norme etiche applicabili, eventuali scostamenti da parte anche delle parti esterne interessate, ecc.)
- Esamina i rapporti emessi dagli enti di Certificazione e verifica che siano attuate le azioni correttive richieste.
- Verifica l'avanzamento dei Piani di Miglioramento e a sollecitarne il compimento, se necessario.
- Approva eventuali nuovi Piani di Miglioramento e propone la stesura dei nuovi piani in accordo agli obiettivi stabiliti.

Tutte queste informazioni sono utilizzate dalla DIR per individuare quali sono le aree su cui tempestivamente intervenire per il miglioramento delle prestazioni della società.

La Procedura PRO 5.6 dettaglia le modalità operative, i documenti utilizzati e la loro gestione.

Il Riesame viene registrato sul Mod 5.6-01.

Oltre al formale riesame della Direzione del SGI, la Direzione stessa effettua con frequenza trimestrale un bilancio di verifica del raggiungimento degli obiettivi economici e di identificazione delle criticità gestionali ad essi legati. Tale riunione dà origine ad un documento redatto dall'Amministratore Delegato, Direttore Generale e Responsabile Controllo e Servizi, che viene sottoposto all'esame ed approvazione del Consiglio di Amministrazione della MARCO POLO S.p.A. Tale documento pur non costituendo un riesame del SGI, ha una sua chiara valenza a livello gestionale in quanto può indirizzare scelte di politica aziendale che, avendo impatto sulla gestione e sui servizi erogati, può produrre modifiche sulle attività della MARCO POLO S.p.A. e conseguentemente sulla documentazione del Sistema.

Titolo: Gestione delle Risorse

6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE (OHSAS 18001: 4.4.1; UNI EN ISO 14001: 4.4.1.)

Nell'ambito dei quattro Macroprocessi che la norma UNI EN ISO 9001:2008 individua, la presente sezione descrive il processo relativo alla gestione delle risorse umane, infrastrutturali, logistiche e tecniche.

L'organigramma aziendale definisce tutte le aree aziendali e le funzioni con le relative responsabilità (ruoli), sia relativamente alle attività proprie di erogazione dei servizi che quelle strettamente connesse alla gestione del sistema qualità, ambiente e sicurezza. Sono infatti definiti nell'organigramma aziendale anche le funzioni di RSPP e di RSI.

Inoltre se pur non specificatamente indicato nell'organigramma, sono individuate le funzioni di Rappresentante dei Lavoratori, eletto dagli stessi, e del Medico Competente scelto dalla direzione sulla base dei requisiti previsti dalla vigente normativa in materia di sicurezza e igiene sui luoghi di lavoro.

Le risorse necessarie - in personale, mezzi ed organizzazione - sono stabilite in base alla crescita aziendale e alla quantità e caratteristiche dei contratti di servizio da gestire. In questo caso sono anche definiti specifici documenti di sicurezza (DSS coordinati) in ottemperanza ai requisiti di legge e dei Committenti. Le procedure di sistema integrato sono quindi applicate per quanto di pertinenza anche ai cantieri, relativamente ad esempio la gestione delle attività di manutenzione ordinaria e straordinaria.

La Marco Polo S.p.A. in considerazione dell'importanza che le risorse rivestono nell'erogazione dei propri servizi, per poter migliorare le proprie prestazioni, sia in termini di attuazione e miglioramento del proprio SGI, sia nell'accrescere la soddisfazione del Cliente ottemperando alle sue richieste ed esigenze esplicite o potenziali, ha definito le seguenti risorse:

1. RISORSE UMANE

- Personale addestrato e, se previsto per un tipo particolare di lavorazione, qualificato per la pianificazione, l'esecuzione e verifica del lavoro;
- Personale informato ed addestrato sulla valutazione e prevenzione dei rischi, gestione delle emergenze e sull'utilizzo dei DPI;
- Personale per la gestione del Sistema Integrato ed in particolare per la pianificazione ed esecuzione delle verifiche ispettive interne.

2. MEZZI E INFRASTRUTTURE

- Sistemi Informatici per la gestione amministrativa e tecnica (hardware e software);
- Attrezzature necessarie per le lavorazioni oggetto dell'attività, compresi i sistemi di emergenza e di protezione individuale;

3. AMBIENTE DI LAVORO

4. FORNITORI E PARTNERSHIP

5. RISORSE FINANZIARIE

6.2 RISORSE UMANE

6.2.1 GENERALITÀ

La Marco Polo S.p.A. ha come primario obiettivo il miglioramento dell'efficacia ed efficienza della sua struttura, incluso il SGI, anche e soprattutto attraverso l'aiuto e il coinvolgimento del personale.

Per attuare ciò la DIR:

- Definisce i requisiti minimi per i ruoli chiave delle funzioni aziendali (vedi MGI Sez. 5);
- Dispone azioni ed iniziative per il continuo aggiornamento e formazione del proprio personale;
- Fissa gli obiettivi per ciascuna funzione aziendale, controllando in sede di Riesame il loro raggiungimento;
- Propone riconoscimenti ed incentivi ai dipendenti meritevoli;
- Facilita lo scambio di informazioni tra le FA alla ricerca di nuove ed innovative proposte e suggerimenti finalizzate al miglioramento delle performance aziendali.

6.2.2 COMPETENZA, CONSAPEVOLEZZA E ADDESTRAMENTO, (OHSAS 18001: 4.4.2; UNI EN ISO 14001: 4.4.2.)

6.2.2.1. Competenza e consapevolezza

La Marco Polo S.p.A. ha individuato i requisiti minimi di competenza per tutte le funzioni aziendali e li ha riportati nel Mansionario aziendale presente nella sez. 05 del MGI .

La competenza di ogni persona (qualifica, titolo di studio, corsi di formazione effettuati, esperienze di lavoro, ecc.) è riportata in documenti che per motivi aziendali e di accordo tra le società che costituiscono la Marco Polo s.p.a sono gestite direttamente dalle unità competenti delle tre aziende socie a cui il personale della Marco Polo afferiva.

Nella valutazione della competenza di ogni singolo collaboratore la DIR tiene presente i seguenti aspetti:

- Esigenze future collegate agli obiettivi strategici ed operativi;
- Esigenze di periodico ricambio dei responsabili delle FA e della forza lavoro;
- Cambiamenti nelle attrezzature ed apparecchiature utilizzate dalla società per la fornitura dei servizi;
- Tipologia del servizio da erogare;
- Competenza specifica nell'eseguire una determinata attività, con particolare riferimento alla sicurezza;
- Requisiti di tipo cogente che impongono alla società particolari scelte.

Il personale di recente inserimento, non esperto sulle modalità operative delle FA, opera in affiancamento al personale esperto e partecipa ai necessari corsi di formazione.

La durata del periodo di affiancamento è subordinata alle reali capacità, alle conoscenze tecnico-operative ed alla personale esperienza.

I Responsabili delle varie FA, prima di assegnare un incarico, sono tenuti a verificare se il personale sia abilitato e/o autorizzato a svolgerlo in conformità ai profili professionali definiti dalla Marco Polo S.p.A. ed alle vigenti norme in materia di sicurezza e tutela dei lavoratori.

Inoltre per i servizi erogati sono definiti documenti di dettaglio (Specifiche Tecniche) a supporto di coloro che effettuano i servizi ed a garanzia del Cliente per quanto riguarda tempi e modalità di erogazione.

Tutto il personale viene debitamente informato dalla direzione, al momento dell'assunzione o comunque quando se ne ravvisi la necessità durante lo svolgimento del rapporto, in modo che sia consapevole

Titolo: Gestione delle Risorse

dell'importanza del proprio ruolo e del fatto che l'efficienza e l'efficacia aziendale dipendono dal singolo individuo e dalla professionalità che questo ha nel svolgere i propri compiti.

In questa occasione viene pure specificato che la documentazione di sistema integrato e quanto in essa definito è prescrittivo e va attentamente seguita e utilizzata come strumento di lavoro, al fine di rispondere ai requisiti di efficacia ed efficienza interna e di garantire ai clienti un servizio in grado di soddisfare le loro esigenze implicite ed esplicite.

Inoltre tutto il personale è informato circa l'obbligo del rispetto di quanto definito nel "Codice Etico", documentazione esplicitamente richiesta ed approvata dalla DIR, al fine di rispondere ai requisiti previsti dalla vigente normativa in materia di etica e responsabilità sociale (SA 8000).

In particolare tutto il personale viene informato di quanto sia importante il rispetto delle procedure stabilite per la gestione del sistema integrato e quali siano le conseguenze dovute agli scostamenti da dette procedure, al fine di garantire:

- Il corretto svolgimento delle attività lavorative
- Il rispetto degli standard di qualità stabiliti dalla direzione
- Il rispetto dei requisiti dei clienti
- Il rispetto delle norme di sicurezza
- La conformità ai requisiti ambientali, per il contenimento e la riduzione degli impatti ambientali stessi;
- Il rispetto delle prescrizioni indicate nel Codice etico.

A tale scopo per garantire il coinvolgimento del personale possono essere adottati diversi sistemi:

- riunioni periodiche delle funzioni manageriali, di cui si redige apposita minuta
- riunioni indette ad hoc su specifico argomento
- sedute di formazione/aggiornamento in occasione di modifiche organizzative e/o tecnologiche (modifiche ai servizi erogati, nuovi DPI, nuova documentazione norme, leggi, procedure e/o istruzioni, etc.)
- riunioni a seguito di modifiche nella valutazione di rischi o ancora a seguito di avvenuti incidenti per cui si richiede la revisione delle procedure e/o istruzioni pertinenti e la definizione di specifici programmi di formazione/informazione.

Il personale di Marco Polo è tenuto a rispettare i requisiti previsti dal DLgs 196/2003 relativamente alle informazioni e/o dati personali di cui può venire a conoscenza durante lo svolgimento delle attività.

Lo stesso personale è consapevole dell'obbligo di utilizzo dei DPI ai sensi del d.lgs 81/2008, valutati nel Documento di Valutazione dei Rischi e che sono periodicamente distribuiti sotto la supervisione del RSPP che conserva adeguate registrazioni.

6.2.2.2. Addestramento e formazione

La Società per ciascun dipendente raccoglie al momento dell'assunzione il curriculum vitae. Detto curriculum viene conservato, oltre che dall'Ufficio Personale a cui ciascun dipendente afferisce (ciascuno per la propria società di riferimento), dal Responsabile Servizi di Supporto.

La Società individua le esigenze di formazione necessarie a garantire che ciascun addetto abbia le conoscenze necessarie a svolgere il proprio lavoro e per migliorare le attività connesse con il proprio SGI, impegnandosi ad attuare quanto richiesto. Le necessità di formazione vengono rese note attraverso ordini

Titolo: Gestione delle Risorse

di servizio affissi in bacheca e/o comunicati al personale interessato per via diretta; gli ordini di servizio sono firmati dall'Amministratore Delegato della Marco Polo.

Le necessità di formazione nascono da quelle che sono le esigenze di competenze richieste e quelle invece realmente disponibili. Ogni funzione aziendale manageriale ha quindi il compito, tenendo conto della differenza tra le due tipologie di competenze, di definire le necessità di addestramento/formazione o ancora di introduzione di nuove risorse già in possesso delle specifiche competenze, conoscenze, capacità.

Tutta l'attività di formazione viene effettuata con l'approvazione del DG, relativamente ai budget di spesa. I piani annuali definiti ed approvati eventualmente durante le riunioni di riesame della direzione, possono subire modifiche in corso d'opera tenendo conto di eventuali sopraggiunte esigenze dovute a:

- modifiche al panorama legislativo vigente ed applicabile
- modifiche all'assetto organizzativo della società con impatti significativi sui ruoli, compiti e responsabilità
- modifiche tecnologiche;
- modifiche ai servizi erogati e/o introduzione di nuovi;
- introduzione di nuova attrezzatura, DPI, materiali e prodotti
- accadimenti di incidenti e/o situazioni di emergenza.

La modifica al piano segue il medesimo iter di verifica ed approvazione del precedente. La data di aggiornamento ne è l'evidenza oggettiva.

Inoltre ogni anno, a scopo preventivo o a seguito di intervenute modifiche significative di tipo organizzativo e/o tecnologico, vengono indette (tramite comunicazione scritta) dalla direzione che delega a tale scopo il RSPP, riunioni per la valutazione dell'adeguatezza della documentazione di sicurezza prevista dalla vigente normativa (Valutazione dei rischi, piano di emergenza, procedure, etc.), dei DPI attualmente presenti, i programmi di formazione previsti in materia di salute e sicurezza dei lavoratori.

A queste riunioni partecipa l'AD in veste di datore di lavoro, il DG, il RSPP, il medico competente e i Rappresentanti dei Lavoratori per la sicurezza (RLS); gli argomenti trattati e le decisioni prese sono verbalizzate a cura del RSPP.

Il personale viene formato in modo da renderlo cosciente di quali possano essere gli impatti ambientali significativi, gli aspetti di sicurezza e i rischi reali o potenziali, in base all'attività svolta, dando loro tutti gli strumenti materiali e di conoscenza necessari a far fronte a situazioni di emergenza o a prevenirle.

Per quanto riguarda altre persone operanti abitualmente in azienda, dipendenti di ditte esterne (es. personale adibito alla pulizia dei locali), esse vengono informate dal RFA che gestisce lo specifico servizio, in merito all'impatto ambientale che il loro operare può comportare e le conseguenti azioni a difesa dell'ambiente.

Il Piano di Addestramento (Mod. 6.2.2.-01), che include l'appropriato training di conoscenza e consapevolezza sul Sistema Integrato, o comunque le necessità di formazione, è di competenza del RSPP e del RSI. Per le funzioni aziendali amministrative è la funzione stessa a fare specifica richiesta e suggerire la partecipazione a corsi, convegni, etc. In ogni caso tutte le attività che prevedono l'introduzione di nuova tecnologia, sistemi informatici e così via sono sempre seguiti da adeguato corso di formazione per il personale a cura di esperti qualificati. Inoltre la direzione stessa provvede a organizzare corsi di aggiornamento all'interno dell'azienda, quali ad esempio, uso di nuovi programmi informatici, corsi specifici sulla sicurezza, sul rischio chimico, primo soccorso e così via.

Titolo: Gestione delle Risorse

Il RSI, provvede invece alla formazione circa la gestione del sistema stesso a tutto il personale ad esempio tramite riunioni e/o colloqui con il personale stesso, o attraverso personale esterno qualificato. In ogni caso tutto il personale partecipa per quanto di competenza alla preparazione delle procedure ed istruzioni; questa attività di “formazione indiretta” permette, come già verificato durante l’attuazione del sistema di gestione per la qualità, di avere una migliore conoscenza non solo delle proprie procedure ma anche di quelle delle altre funzioni aziendali interessate e di conoscere quindi l’interfaccia dei processi aziendali.

Inoltre il RSPP provvede alla formazione specifica relativa a :

- rischi connessi con le attività lavorative (movimentazione e manipolazione di sostanze chimiche, uso di VDT, uso di attrezzature di cantiere, etc.)
- misure di prevenzione e protezione da adottare (compreso l’uso di DPI, la lettura delle schede di sicurezza dei materiali pericolosi, l’interpretazione delle adeguate segnaletiche, le procedure di emergenza, le modalità comportamentali da seguire in ufficio, in cantiere, etc.)
- documentazione di consultazione disponibile, norme applicabili, doveri e diritti di ogni singolo operatore.

Tutto il personale partecipa a specifici corsi sulla sicurezza negli ambienti di lavoro, per i quali MARCO POLO può avvalersi di personale esterno qualificato. In detti corsi si provvede inoltre ad informare il personale relativamente agli impatti ambientali legati alle specifiche attività.

Tutto il personale viene addestrato a far fronte a situazioni di emergenza, quali ad esempio incendio, infortuni, emergenze mediche, evacuazioni per cause esterne non prevedibili, attraverso esercitazioni che prevedono la simulazione delle emergenze stesse.

A tale scopo sono inoltre definite specifiche procedure e istruzioni che fanno parte della documentazione di sistema integrato.

Uno specifico addestramento per lo svolgimento delle attività lavorative proprie è previsto e realizzato per il personale tecnico di nuova assunzione con particolare riferimento all’uso dei DPI e delle attrezzature.

Il personale operante presso i cantieri viene inoltre specificatamente addestrato relativamente ai rischi legati all’uso e alla manipolazione di sostanze chimiche, all’utilizzo delle apparecchiature, ai potenziali impatti ambientali delle proprie attività.

Tutto questo personale dispone comunque della documentazione di sistema e di tutti i dispositivi di protezione individuale necessari.

In aggiunta, ciascun responsabile di funzione:

- fornisce al proprio personale tutte le necessarie informazioni, istruzioni e procedure perché possa svolgere il proprio lavoro con efficienza;
- verifica periodicamente i progressi fatti, informandolo sulle necessità di miglioramento e concordando specifici programmi di sviluppo delle capacità individuali;
- assicura che le necessità di training individuale siano incluse nel Piano di Addestramento di MARCO POLO.

Titolo: Gestione delle Risorse

L'efficacia complessiva delle attività di formazione erogate dalla Marco Polo SpA. viene valutata in occasione del "Riesame della Direzione" ed in quella sede possono essere individuate nuove esigenze tenendo anche conto delle attività svolte dalle singole aziende socie sul proprio personale e dei relativi riscontri.

Per le attività di formazione ed addestramento promosse ed organizzate dalla Marco Polo, le registrazioni (programma del corso, registrazione presenze, attestato di partecipazione e gradimento del corso ed eventuale superamento del test di apprendimento finale), sono gestite dai Servizi di Supporto della Marco Polo e comunicate al competente ufficio del personale della società di provenienza.

Inoltre il Servizio di Supporto provvede a registrare ogni evento formativo su di un foglio excel "Archivio Corsi Formazione" che, per ciascun dipendente, riporta l'evento formativo e la data svolgimento.

L'efficacia della formazione effettuata viene valutata sia direttamente al termine della attività di formazione, sia indirettamente in base al numero di non conformità rilevate nei diversi settori operativi anche in occasione delle verifiche ispettive interne.

L'efficacia viene documentata o attraverso la raccolta dell'attestato di partecipazione e superamento dell'eventuale esame finale (in particolare per corsi presso strutture esterne) o attraverso la raccolta di eventuali test di apprendimento (in particolare per i corsi interni organizzati da ACEA S.p.A. e/o AMA S.p.A. e/o EUR S.p.A.) o attraverso la verbalizzazione della valutazione dell'esito del corso (con eventuale modulistica predisposta in funzione delle caratteristiche del corso).

Qualora, per i corsi interni presso il gruppo ACEA e/o AMA e/o EUR, non sia disponibile la documentazione di valutazione della efficacia della formazione, si considera come positivo l'esito della formazione quando dall'Ufficio Personale delle società non si hanno comunicazioni contrarie (silenzio-assenso).

Tutta la documentazione di attestazione dei corsi di formazione ed addestramento viene scannerizzata e conservata nelle registrazioni informatiche del Responsabile Servizi di Supporto.

6.3 MEZZI E INFRASTRUTTURE

(UNI EN ISO 14001 E OHSAS 18001: 4.4.1.)

La DIR ha definito e fornito le infrastrutture necessarie per ottenere la conformità dei servizi erogati. E' compito e responsabilità di ogni operatore conservare e mantenere in stato efficiente le attrezzature di propria competenza.

➤ ATTREZZATURE E MEZZI

Le attrezzature che rivestono un ruolo importante nelle lavorazioni e che hanno influenza nel livello qualitativo dei servizi erogati e sulla sicurezza del personale operativo (ad es. attrezzature di lavoro in officina e/o cantiere, automezzi, ecc...) sono idonee alle necessità aziendali e sono opportunamente identificate e mantenute.

Sui DPI e le attrezzature comuni di lavoro (trapani, avvitatori, utensili vari, ecc..) non viene eseguita alcuna manutenzione periodica. In caso di smarrimento, usura, guasti od evidenti rotture si procede alla sostituzione dell'attrezzatura.

Titolo: Gestione delle Risorse**➤ ATTREZZATURE D'UFFICIO**

La società dispone di una rete interna di personal computer che permette una facile gestione sia tecnica che amministrativa. Hardware e software vengono periodicamente aggiornati in funzione delle esigenze di lavoro come dettagliato nell'IdL 6.3-01 Gestione del software.

In particolare, è presente un Server interno per l'intranet aziendale e l'archiviazione dei files.

I principali software utilizzati sono Archibus, su server esterno, per la gestione del processo lavorativo relativo alle richieste di intervento, e SAP per la parte contabile.

Il SW SAP viene gestito a livello centrale dai servizi informatici di ACEA S.p.A. per tutte le società del Gruppo.

Per quanto attiene Archibus, la sua gestione (installazione, istruzione all'uso, manutenzione ed aggiornamento) è affidata ad una Società di consulenza informatica esterna.

Tutte le Funzioni di Marco Polo accedono all'utilizzo del Sistema Archibus attraverso password strutturate per "livelli". L'attribuzione dei livelli di accesso compete alla Direzione della Marco Polo.

➤ ATTREZZATURE DI COMUNICAZIONE

Al fine di garantire il costante contatto con il personale della società, il sistema interno permette di comunicare tramite telefoni fissi, cellulari, fax, e-mail.

6.4 AMBIENTE DI LAVORO

Il personale opera sia presso le Sede (uffici e locali) della Società sia presso i siti del Cliente.

L'ambiente di lavoro è una combinazione di fattori umani e fisici che influenzano il grado di motivazione, soddisfazione del personale con un impatto sulla qualità finale dei prodotti/servizi forniti. La Società dedica particolare attenzione al controllo di questi fattori secondo quanto richiesto dalla recente normativa di sicurezza. Il documento di valutazione dei rischi ed il conseguente piano di sicurezza ne sono la concreta testimonianza.

In tutti gli ambienti di lavoro sono rispettate le condizioni minime per garantire la fruibilità degli spazi (ad es. UNI EN serie 527, UNI 10915/2001). Inoltre la MARCO POLO ha recepito le direttive del Gruppo ACEA per la dimensione minima degli spazi per persona; dette dimensioni superano ampiamente i minimi definiti dalla normativa ASL.

Gli ambienti di lavoro sono climatizzati e i valori di rumore e di temperatura sono stati misurati e valutati in sede di redazione del Documento di Valutazione dei Rischi.

In particolare per gli interventi presso il Cliente, in funzione del tipo di servizio reso, il personale operativo è obbligato all'utilizzo dei DPI legati ai rischi connessi allo svolgimento del servizio. La Marco Polo S.p.A. registra la consegna dei DPI al personale su di un apposito elenco.

Per gli interventi nei cantieri edili, la MARCO POLO predispone la documentazione richiesta dalla norme vigenti in materia di sicurezza e salute dei lavoratori (in particolare il D.lgs. 81:2008).

6.5. FORNITORI E PARTNER**(SA8000: 9.6 – 9.7)**

Titolo: Gestione delle Risorse

Nella fase di selezione di un fornitore per un contratto di subappalto, tra i requisiti il fornitore deve dare evidenza dell'addestramento e/o alle capacità professionali degli operatori incaricati a mansioni specifiche che richiedano particolari attestati o abilitazioni (ad.es. patentini, ecc...).

Gli RFA competenti per la gestione dei subappalti possono richiedere la verifica diretta delle competenze delle risorse del fornitore.

La Marco Polo S.p.A. ottiene notevoli benefici stabilendo un rapporto proficuo e costruttivo con i fornitori e i partnership al fine di avere un "valore aggiunto" ai processi collegati.

La Marco Polo S.p.A. richiede ai propri fornitori, subappaltatori e partners, il rispetto delle norme in materia di sicurezza e salute dei lavoratori, etica sociale e rispetto dell'ambiente.

La gestione degli acquisti e la relativa qualifica dei fornitori è descritta nella Sez. 7.4. del MdQ e nella procedura PRO 7.4.

Per la gestione degli acquisti e la valutazione dei fornitori la Marco Polo S.p.A. si avvale del supporto dell'Unità Approvvigionamenti e Logistica di ACEA S.p.A..

Per la gestione della contabilità generale della società (compresi gli aspetti fiscali) e la gestione del personale, anche da un punto di vista contrattuale e sindacale, la Marco Polo S.p.A. si affida a unità del gruppo ACEA e/o AMA e/o EUR S.p.A..

6.6 RISORSE ECONOMICO-FINANZIARIE

La gestione delle risorse coinvolge inevitabilmente anche quelle economico-finanziarie.

Il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del sistema di gestione per la qualità influisce in maniera determinante sulle risorse economico-finanziarie aziendali.

Per ottenere ciò la Marco Polo S.p.A. è particolarmente attenta ai due aspetti seguenti:

- Monitoraggio dei processi che concorrono alla erogazione dei servizi al fine di individuare eventuali criticità, non conformità, ritardi, reclami, non soddisfacimento del cliente, costi dovuti a riparazioni e/o ripetizioni di interventi incompleti e/o mal eseguiti;
- Aumento dei profitti derivanti dall'acquisizione di nuovi clienti e mercati.

Il raggiungimento o meno degli aspetti sopra elencati fornisce importanti spunti per individuare quali attività aziendali siano risultate inefficaci e inefficienti e per iniziare opportune azioni di miglioramento.

I rapporti economico-finanziari sulle attività connesse alle prestazioni del SGI sono oggetto di attente valutazioni in sede di Riesame.

6.7 SPECIFICI REQUISITI DI RESPONSABILITA' SOCIALE PRESCRITTI DALLA NORMA SA 8000.

La norma SA 8000 sviluppa il proprio campo di applicazione specificatamente nella tutela delle persone e nel conseguente rispetto dei requisiti di etica e responsabilità sociale. In particolare il paragrafo IV della norma dettaglia tutti i punti che vanno rispettati e le garanzie da fornire.

Si è ritenuto, nell'ambito della redazione di un Sistema Integrato, trattare gli aspetti relativi alla etica sociale che coinvolgono per la quasi totalità il personale, nella sezione 6 del MQ integrando quegli aspetti legati alle risorse umane relativi alla UNI EN ISO 9001:2008 ed alla OHSAS 18001:2007.

Va premesso che molti dei requisiti di responsabilità sociale riportati dalla SA 8000 coinvolgono di fatto impegni che sono ampiamente trattati a cominciare dalla Costituzione della Repubblica Italiana, alle leggi sul lavoro e nei contratti nazionali di lavoro che le aziende ed e lavoratori utilizzano come riferimento per la definizione delle assunzioni e la gestione delle attività quotidiane.

Titolo: Gestione delle Risorse

Peraltro la complessa struttura organizzativa della MARCO POLO che ha acquisito risorse umane da tre Aziende con tradizioni, culture e campi di attività diverse, fa sì che i rispettivi lavoratori siano inquadrati con forme contrattuali differenti.

Tuttavia come poi di seguito dettagliato, i principi base, le regole fondamentali di rispetto dell'etica sociale, di tutela dei lavoratori in senso lato e delle categorie più deboli sono comuni a tutti i contratti di lavoro e assicurano il pieno rispetto dei requisiti della SA 8000.

Oltre a ciò l'Azienda (e con essa tutte e tre le Aziende Socie) ha da sempre favorito e garantito il pieno accesso alle tutele e rappresentanze sindacali dei lavoratori, senza discriminazioni e/o pregiudizi.

I macro punti elencati al par. IV della SA 8000 sono:

1. LAVORO INFANTILE
2. LAVORO OBBLIGATO
3. SALUTE E SICUREZZA
4. LIBERTA' DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA
5. DISCRIMINAZIONE
6. PROCEDURE DISCIPLINARI
7. ORARIO DI LAVORO
8. RETRIBUZIONE

Ognuno di questi punti viene ampiamente trattato nei contratti collettivi di lavoro che la MARCO POLO S.p.A. adotta e rispetta per gestire il rapporto con i propri dipendenti.

Punto 1: Lavoro infantile

Parte 1.1. La norma SA 8000 definisce come lavoro infantile il lavoro effettuato da persone con età inferiore a 15 anni (tenendo a riferimento la condizione più restrittiva).

Tale requisito è conforme ai dettami della 977 del 1967 e successive modifiche. Detta legge è ovviamente ampiamente rispettata dalla MARCO POLO S.p.A.

Parte 1.2.; 1.3. e 1.4. Non utilizzando in alcun modo, in alcun caso e senza alcuna deroga, bambini lavoratori, giovani lavoratori di età inferiore ai 18 anni, non si richiede alcuna azione da parte della MARCO POLO S.p.A.

Punto 2 Lavoro obbligato

La MARCO POLO in nessun caso ricorre a forme di lavoro obbligato, ovvero tale da configurarsi come un servizio ottenuto sotto minaccia di penale, imposizione non volontaria o come pagamento di un debito.

Punto 3 Salute e Sicurezza

Parte 3.1. L'azienda gestisce la prevenzione della sicurezza e della salute dei lavoratori nel rispetto del D.lgs 81/08 e delle successive modifiche ed integrazioni.

Ha inoltre sviluppato il proprio sistema di gestione anche secondo i principi e requisiti della norma OHSAS 18001:2007.

Parte 3.2. La MARCO POLO S.p.A. ha nominato un Responsabile della Sicurezza al quale sono stati attribuiti tutti i poteri necessari per poter svolgere il suo mandato nel rispetto delle leggi vigenti.

Titolo: Gestione delle Risorse

Punto 3.3. Tutto il personale della MARCO POLO S.p.A. è chiamato a partecipare a corsi di formazione, informazione ed addestramento in materia di sicurezza e salute. Il personale è sottoposto regolarmente, secondo i requisiti di legge, a visita medica. Il personale è dotato dei dispositivi di protezione individuale (DPI) in funzione dei rischi connessi alle mansioni svolte da ciascuno. Il Responsabile della Sicurezza ha la responsabilità di accertarsi delle esigenze di DPI e curarne la distribuzione e la verifica periodica dell'efficienza.

Parte 3.4. L'azienda ha definito il proprio Piano della Sicurezza nel quale sono individuati i rischi potenziali e le modalità e le attrezzature necessarie alla relativa protezione e prevenzione degli infortuni. Per quanto attiene le attività connesse con gli interventi di edilizia, l'Azienda si assicura, anche attraverso il ricorso ad esperti qualificati, che vengano sempre rispettati i requisiti del D.lgs 81/08 e successive modifiche ed integrazioni. Inoltre le ditte appaltatrici devono provvedere alla redazione di piani di sicurezza per quanto di loro competenza, per garantire la sicurezza dei propri lavoratori e del personale della Marco Polo che svolge attività di supporto, supervisione e controllo. La Marco Polo provvede alla verifica di detti piani.

Parte 3.5. L'azienda ha assicurato che le proprie attività e servizi vengano svolti in uffici e sedi operative che, rispettando i requisiti di legge, garantiscano una piena e sicura fruibilità ed il rispetto dei requisiti minimi di confort ambientale (servizi igienici, impianto di riscaldamento e condizionamento, illuminazione, ascensori, ecc.).

Nei siti di lavoro "in campo", l'Azienda oltre ad aver dotato il proprio personale degli idonei strumenti di lavoro e di protezione, si assicura che, singolarmente ai sensi di legge, vengano valutati i rischi e definite le misure di prevenzione.

Parte 3.6. (Dormitori)

Requisito inapplicabile in quanto la Marco Polo non ha personale che ha necessità di dormire in azienda.

Punto 4 Libertà di Associazione e diritto alla contrattazione collettiva

La Marco Polo garantisce a tutto il personale la libertà di aderire alle associazioni sindacali nel rispetto dei diritti costituzionali, di legge e contenuti nei contratti di lavoro. In particolare l'Azienda tutela il diritto alla nomina dei Rappresentanti dei Lavoratori e autorizza i permessi di assenza dal posto di lavoro per poter esercitare il diritto di rappresentanza.

Nel rispetto della libertà sindacale, la Marco Polo garantisce la possibilità di comunicazione tra i Rappresentanti dei Lavoratori ed i Lavoratori stessi, senza alcuna discriminazione e mettendo a disposizione le necessarie risorse logistiche (bacheche, bollettini, sale riunioni, ecc.).

Parte 5 – Discriminazione.

La Marco Polo garantisce l'assenza di discriminazione nell'assunzione, retribuzione e gestione del personale.

Premesso che la costituzione italiana, le leggi ed i contratti di riferimento assicurano il principio di uguaglianza tra tutte le persone senza discriminazioni di razza, condizione sociale, sesso, credo politico e religioso, la Marco Polo adotta sistemi concreti per assicurare il rispetto e la tutela di tali diritti.

Alcuni esempi concreti per la garanzia di tale diritto sono evidenti dall'accesso garantito a tutti alla formazione, dalla costituzione di una commissione interna per le pari opportunità e dalla tutela e vigilanza che le rappresentanze sindacali svolgono in azienda. Oltre a ciò, per prevenire ogni possibile atto contrario a tali principi, la Direzione mantiene frequenti contatti con le rappresentanze sindacali per

Titolo: Gestione delle Risorse

ascoltare le specifiche esigenze e concordare le azioni in materia di sicurezza, confort sul posto di lavoro, retribuzioni, inquadramenti contrattuali.

Per tutto il personale la Marco Polo adempie senza eccezione alcuna agli obblighi di legge in materia di assicurazione sanitaria e di contributo al pensionamento. Tutte le disposizioni di legge in materia sono prontamente acquisite dalla Marco Polo che, attraverso gli Uffici del Personale delle Aziende socie, tutela ed assicura il rispetto delle migliori condizioni che favoriscano i propri lavoratori all'ottenimento della tutela sanitaria e pensionistica.

Parte 6 - Procedure disciplinari

Qualora si manifesti la necessità di applicare delle procedure disciplinari verso i propri dipendenti, la Marco Polo agisce sempre e comunque all'interno di quanto espressamente consentito dai contratti nazionali collettivi di lavoro applicabili.

In nessun caso sono consentiti atti disciplinari che ledano la dignità delle persone o che rientrino nelle attività di coercizione mentale o fisica e di abuso verbale.

Parte 7- Orario di lavoro

La Marco Polo garantisce il rispetto dei limiti di orario di lavoro definiti per legge. All'interno di tali limiti gli orari vengono concordati con le rappresentanze sindacali. Nella definizione degli orari di lavoro sono anche definite le modalità di gestione delle ferie, dei permessi e degli straordinari. Gli accordi contrattuali assicurano e tutelano i diritti dei lavoratori per la distribuzione delle ferie e degli straordinari.

Parte 8 – Retribuzione

La Marco Polo ha definito i livelli di retribuzione nel rispetto dei minimi sindacali e degli specifici accordi contrattuali negoziati tra le parti.

La struttura organizzativa aziendale assicura che gli stipendi vengano erogati alle scadenze e con le modalità concordate con le rappresentanze sindacali e con il singolo lavoratore.

Inoltre sia nei confronti dei propri dipendenti che nei confronti dei suoi fornitori e subappaltatori, la Marco Polo assicura che non vengano stipulati accordi extra contrattuali finalizzati ad eludere obblighi di legge. La Marco Polo, attraverso l'Ufficio Acquisti di ACEA S.p.A. richiede ai propri fornitori e consulenti di dichiarare la propria regolarità contributiva e di sottoscrivere il rispetto dei requisiti della presente norma.

Parte 9 – Sistema di Gestione

I requisiti di questa parte della norma sono dettagliate nei corrispondenti paragrafi del MQ, trattando argomenti gestionali che sono associabili ad analoghi punti/requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008 ed OHSAS 18001:2007.

Titolo: Realizzazione del prodotto/servizio

7. REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO/SERVIZIO

La presente sezione tratta il terzo macroprocesso definito dalla norma UNI EN ISO 9001:2008 relativo alle attività connesse alla realizzazione ed erogazione dei prodotti e servizi da parte della Marco Polo S.p.A. e comprende gli analoghi requisiti dalla norma UNI EN ISO 14001:2004

Tali attività comprendono vari processi dalla gestione dell'ordine, alla progettazione sino alla erogazione dei servizi (con processi accessori quali la identificazione dei prodotti e servizi e la gestione delle attrezzature – di lavoro e di misurazione).

Il tutto viene descritto nei paragrafi della presente sezione, mantenendo l'indice proposto dalla norma UNI EN ISO 9001, ed indicando tra parentesi i riferimenti delle altre norme.

7.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO/SERVIZIO (OHSAS 18001: 4.3.1 - UNI EN ISO 14001: 4.4.6– SA 8000: 9.5.)

La Marco Polo S.p.A. ha definito, pianificato e attivato i processi necessari per realizzare i prodotti/servizi oggetto della sua attività. La società garantisce, tramite l'utilizzo di opportune procedure, che questi processi vengano attuati in condizioni controllate tali da garantire che i servizi vengano erogati nel rispetto dei requisiti stabiliti e/o concordati con il Cliente ed i requisiti di legge applicabili.

Tra le condizioni da soddisfare rientrano quelle relative alla valutazione dei rischi ed alla tutela della sicurezza e salute dei lavoratori ed al rispetto delle norme ambientali applicabili.

I servizi vengono erogati a fronte di una pianificazione degli stessi che, a seconda del tipo di servizio può essere periodica (standardizzata in un arco temporale contrattualmente definito) o a singolo intervento.

In particolare la Società per i servizi erogati:

- Definisce gli obiettivi qualità/ambiente/sicurezza/responsabilità sociale per il singolo servizio;
- Individua i processi che concorrono alla corretta erogazione del servizio e le loro interazioni;
- Stabilisce le fasi di ogni processo necessarie per erogare il servizio ed ottenere il risultato voluto;
- Verifica la fattibilità dei processi;
- Individua i rischi connessi con le attività ed i processi necessari alla erogazione dei servizi e gli eventuali impatti ambientali;
- Definisce le modalità necessarie a prevenire rischi di incidenti sia per il proprio personale impegnato sulle attività di erogazione dei servizi, sia per tutti gli eventuali fornitori, subfornitori e subappaltatori, che il Cliente finale e gli Utenti dei beni e servizi erogati;
- Definisce gli eventuali impatti ambientali dovuti all'erogazione dei servizi ed individua le conseguenti azioni per prevenire o ridurre al minimo tali impatti;
- Definisce i criteri di controllo necessari a garantire la conformità del prodotto/servizio;
- Individua i Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) e pianifica le necessarie attività di formazione per il corretto utilizzo degli stessi;
- Determina e attua mezzi per tenere sotto controllo i processi perché forniscano nel tempo i risultati pianificati (vedi capitolo 8).
- Garantisce la disponibilità di dati e informazioni per il supporto efficace delle attività e per la sorveglianza dei processi e la definizione di possibili azioni di miglioramento.
- Conserva come registrazioni i risultati del controllo dei processi e dei servizi erogati per fornire l'evidenza di un'efficace attuazione e sorveglianza dei processi e servizi stessi e della loro conformità alle specifiche tecniche e contrattuali, alle prescrizioni di legge ed alle esigenze del Cliente.(vedi PRO 4.2.4 "Registrazioni della Qualità").

Titolo: Realizzazione del prodotto/servizio

Al fine della corretta gestione delle attività, vengono qui individuati tutti i processi aziendali e le loro interfacce. A tale scopo sono inoltre redatte specifiche carte di flusso, specificando per ogni processo l'eventuale impatto ambientale quando questo dovesse risultare significativo e/o gli eventuali richiami a procedure o documenti di sicurezza.

I documenti del Sistema Integrato che definiscono il processo di erogazione dei servizi sono la procedura PRO 7.5, le istruzioni di lavoro, le flow-chart e le specifiche tecniche (vedi succ. par. 7.5.).

La Direzione pianifica, in occasione dei riesami del SI, le attività di misura dell'efficacia del proprio sistema di pianificazione in funzione dei risultati ottenuti, degli incidenti accaduti e predispone le opportune azioni correttive e/o di miglioramento.

7.1.1. Aspetti ambientali, definizione, valutazione e controllo dei rischi, definizione delle procedure di emergenza. (OHSAS 18001: 4.3.1 – UNI EN ISO 14001: 4.4.6.)

L'individuazione degli aspetti ambientali associati alle attività di MARCO POLO riguarda essenzialmente lo svolgimento delle attività gestionali presso la sede di Roma e quelle operative legate agli interventi di erogazione dei servizi presso i siti dei propri Clienti e quelli indiretti legati agli interventi dei fornitori e/o subappaltatori.

Nella fase di definizione e pianificazione dell'erogazione dei servizi, vengono individuati e valutati gli aspetti ambientali e di sicurezza significativi, legati alle specifiche attività che verranno poi erogate a fronte di un contratto con il Cliente.

Gli aspetti ambientali che vengono individuati e valutati per le attività ed i processi che MARCO POLO svolge presso gli Uffici di Roma sono quelli legati ai consumi energetici, idrici, rete telefonica.

Vengono valutati almeno una volta all'anno i seguenti aspetti ambientali:

1. consumi idrici
2. consumi elettrici
3. consumi di gas
4. consumi di carta

ed i seguenti aspetti di salute e sicurezza:

1. incidenti
2. emergenze
3. mancata presenza per malattia dovuta a cause pertinenti l'attività lavorativa svolta.

I dipendenti della MARCO POLO sono formati alle buone prassi ambientali in particolare sull'uso e consumo della carta e della plastica che vengono gettate negli appositi contenitori differenziati spettanti ad ACEA, la quale provvede al loro svuotamento e gestione del relativo materiale contenuto. Inoltre per quanto possibile MARCO POLO utilizza carta di riciclo per la documentazione che circola all'interno dell'azienda e che non ha veste di ufficialità.

Per quanto attiene i fornitori, anch'essi sono sottoposti ai controlli sopra indicati; in particolare, ad es., per quanto attiene i servizi di pulizia, la MARCO POLO; verifica la presenza delle schede di sicurezza per tutti i prodotti utilizzati e l'utilizzo di prodotti a basso impatto ambientale (biodegradabili).

Titolo: Realizzazione del prodotto/servizio

Anche le vetture aziendali sono sottoposte ai periodici controlli dei fumi al fine di mantenere la qualità, in termini di emissioni gassose massime ammesse, dei fumi di scarico e alle manutenzioni che ne garantiscono l'efficienza (cambio olio, filtri, etc.).

Le registrazioni di queste attività vengono riportate sui libretti di manutenzione per le vetture aziendali a cura dell'Unità Autoparco di ACEA S.p.A..

Per lo smaltimento dei rifiuti vengono compilati gli specifici documenti previsti dalla ditta che svolge il servizio, di cui resta copia in archivio per l'espletamento delle pratiche amministrative. La Funzione Operazioni ACEA gestisce la registrazione dello smaltimento dei rifiuti secondo quanto richiesto dalla normativa vigente.

Per quanto riguarda l'individuazione dei presenti e/o potenziali rischi connessi con i processi aziendali, il RSPP provvede ad analizzare, in collaborazione con le altre funzioni aziendali, le attività svolte sia presso le sedi amministrative (uffici), che presso i clienti (siti e/o cantieri), nonché quelle eventualmente svolte da terzi e che possono interferire con le proprie.

In tale valutazione vengono anche tenuti in considerazione i comportamenti umani.

La valutazione parte dalla scomposizione dei processi produttivi nelle varie fasi, nell'individuazione per ogni fase della fonte dei rischi reali e potenziali e della possibilità che questi si verifichino, tenendo conto della eventuale tipologia di materiali, prodotti utilizzati, degli eventuali imballaggi e degli impatti ambientali in funzione della tipologia di rifiuto prodotto, dei sistemi tecnologici utilizzati, delle risorse energetiche.

La valutazione è seguita dalla stima dei rischi circa la gravità, la frequenza o durata, la presenza di efficaci misure di prevenzione e protezione. Da qui vengono valutate la formazione necessaria, le procedure di emergenza disponibili; se necessario vengono intraprese adeguate azioni per colmare le eventuali carenze prima di accadimenti di incidenti o emergenze prevedendo l'eliminazione delle fonti e cause potenziali di rischio, la sostituzione di quegli elementi (ad es. apparecchiature) fonti di rischi potenziali con altri a più basso rischio, il controllo (ad es. attraverso programmi di manutenzioni preventive e verifiche periodiche), la comunicazione tempestiva ed adeguata dei rischi e delle misure di prevenzione a tutti i soggetti potenzialmente coinvolti, l'aggiornamento e la verifica dell'utilizzo di idonei DPI.

Sono redatti appositi documenti per la gestione della sicurezza e valutazione dei rischi per la sede, per i siti ed i cantieri; il loro stato di aggiornamento è reso evidente dalla data e dal relativo indice di edizione. Questi sono aggiornati ogni volta che si verificano incidenti, emergenze o vengono introdotti nuovi servizi o modifiche ai servizi esistenti o, infine, vengono adottate nuove procedure per svolgere le attività o utilizzati nuove apparecchiature, strumentazioni, prodotti e materiali, o ancora a seguito di modifiche al panorama legislativo vigente e applicabile.

Titolo: Realizzazione del prodotto/servizio

7.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

(OHSAS 18001: 4.3.1., 4.3.2., 4.4.3, 4.4.6 – UNI EN ISO 14001: 4.3.1, 4.3.2., 4.4.6.)

7.2.1 IDENTIFICAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO/SERVIZIO FORNITO

L'identificazione delle esigenze del Cliente può avvenire o mediante trattativa diretta o mediante la partecipazione a gare.

La Procedura PRO 7.2. definisce nel dettaglio le responsabilità e le modalità per la gestione del processo di preparazione di un'offerta e/o contratto, il riesame e l'invio al Cliente anche nel caso di partecipazione a gara (in tal caso rispettando le modalità indicate dal bando).

La fase di preparazione di un'offerta può comprendere una fase di "progettazione" del servizio da erogare. In tale fase vengono studiati i servizi da erogare al Cliente e ne vengono definite le specifiche tecniche. La Marco Polo S.p.A. dispone di una "biblioteca" delle specifiche tecniche relative ai servizi da erogare e può attingere direttamente a questa oppure integrare la specifica o predisporre una nuova. La responsabilità della progettazione delle specifiche tecniche dei servizi ricade sulle Unità/Funzioni direttamente coinvolte.

Qualora le attività richieste vedano impegnate varie unità operative e al loro interno diversi nuclei operativi, l'RFA provvede a contattare le Unità competenti ed a controllare il corretto andamento della commessa stessa.

Nel successivo par. 7.3. sono descritte le differenti fasi della progettazione del servizio.

In linea generale un'offerta deve contenere come minimo le seguenti informazioni:

- a) oggetto e descrizione del/i servizio/i da erogare;
- b) caratteristiche del servizio e sue modalità di erogazione;
- c) responsabilità;
- d) requisiti di legge applicabili ai prodotti e servizi erogati;
- e) criteri di valutazione del servizio e modalità di pagamento.

Nella predisposizione delle offerte, l'RFA competente con l'eventuale supporto del RSI e del RSPP, valuta le esigenze in materia di impatto ambientale e di sicurezza che emergono dalla definizione dei servizi da erogare al Cliente, dalle modalità ed attrezzature eventualmente necessarie. Prima quindi di emettere l'offerta al Cliente, viene redatta (o integrata) la necessaria documentazione operativa (specifiche tecniche), vengono verificate le attrezzature disponibili ed eventualmente definite quelle da acquisire per la specifica attività richiesta.

Le offerte predisposte dal RFA competente con l'eventuale supporto di tutte le altre Funzioni Aziendali coinvolte ivi compresa l'Unità Sistema Integrato e del RSPP per gli aspetti di loro competenza, sono sottoposte alla verifica della Direzione Generale, ed alla firma dell'Amministratore Delegato.

7.2.2 RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO

Le esigenze del Cliente vengono esaminate in dettaglio, prima di impegnarsi a fornirgli il prodotto/servizio, al fine di assicurare la disponibilità delle risorse tecnico-organizzative necessarie per rispettare tutti i requisiti. Questa attività, per quanto attiene le offerte è descritta nel precedente paragrafo, ed è svolta secondo le modalità riassunte nella PRO 7.2.

Titolo: Realizzazione del prodotto/servizio

Spesso questa fase si realizza attraverso la predisposizione di un preventivo per rispondere alla richiesta del cliente che può coinvolgere le varie unità operative, compresa la progettazione.

Tutte le funzioni aziendali coinvolte dalla preventivazione definiscono, per quanto di loro competenza, tempi, risorse, costi e modalità di effettuazione del servizio richiesto.

Il preventivo completato in tutte le sue parti viene sottoposto, dopo le verifiche da parte del RFA competente e, se necessario del DG, alla approvazione del cliente. Solo dopo questa approvazione il preventivo può diventare esecutivo.

L'offerta/preventivo accettato dal Cliente viene sottoposto comunque a riesame. Il riesame comporta la verifica delle condizioni, dei tempi e delle modalità di effettuazione del contratto, degli aspetti ambientali e di sicurezza richiesti specificatamente dal cliente oltre a quelli che scaturiscono dallo svolgimento delle attività previste dal contratto stesso ed individuate da MARCO POLO, della disponibilità delle funzioni aziendali coinvolte (inclusi i fornitori), delle responsabilità e delle interfaccia operative per garantire che i requisiti siano soddisfatti e che siano rispettati gli standard qualitativi definiti dalla direzione stessa.

Se in fase di trattativa e/o approvazione del contratto nascono da parte del cliente o da parte di MARCO POLO, richieste di modifiche al preventivo stesso, questo deve essere sottoposto ai medesimi iter di verifica e approvazione, prima di diventare esecutivo. In particolare sono evidenziate e sottoposte a riesame delle parti, tutte quelle modifiche che impattano sui tempi, costi, sicurezza ed impatto ambientale.

A seguito di ogni modifica, anche in corso di erogazione del servizio, il contratto deve essere sottoposto a nuovo riesame.

7.2.3 COMUNICAZIONI CON IL CLIENTE

Le metodologie di comunicazione con il Cliente sono definite in diverse procedure, in rapporto al tipo di richiesta o di informazione da fornire (informazioni sui prodotti/sevizi, informazione stato avanzamento lavori), o informazioni di ritorno da parte del Cliente (compresi i reclami, comunicazioni di prodotti/servizi non conformi). Generalmente avvengono in forma scritta (lettere, fax, e-mail) quando si tratta di comunicazioni ufficiali che hanno impatto contrattuale e/o richiedono l'attivazione di un servizio, mentre avvengono in forma anche telefonica, quando si tratta di informazioni o chiarimenti sulle modalità di gestione dei servizi oggetto dei contratti.

Attualmente una gran parte delle comunicazioni, a cominciare dalla Richiesta di Lavoro, avviene attraverso il sistema informativo ARCHIBUS al quale possono accedere sia il personale MARCO POLO che i principali Clienti (ACEA, AMA, EUR)

Nelle comunicazioni con il Cliente vengono anche trattati tutti gli aspetti legati alla sicurezza (nel caso in cui lo stesso Cliente è presente nel sito ove si svolge l'intervento di MARCO POLO), ed ambientali.

In caso di appalti che prevedono la presenza di tecnici di MARCO POLO sui siti del Cliente, viene richiesto al Cliente stesso di fornire tutte le informazioni in materia di sicurezza richieste dal dlgs. 81/2008.

La Marco Polo S.p.A. dà grande importanza alla comunicazione con il Cliente ritenendo che questa fornisca anche un utile strumento per misurare ed accrescere la soddisfazione del Cliente stesso e per acquisire elementi per il miglioramento della qualità dei propri servizi.

7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Titolo: Realizzazione del prodotto/servizio**(OHSAS 18001: 4.4.6 – UNI EN ISO 14001: 4.4.6)**

In questo paragrafo sono descritti i criteri organizzativi adottati dalla Marco Polo S.p.A. per il controllo delle attività di progettazione e sviluppo nel rispetto delle esigenze ed aspettative dei Clienti e delle specifiche tecniche e legislative vigenti.

Per quanto possibile ed in funzione della tipologia di attività di progettazione, questa stessa attività viene effettuata tenendo conto degli aspetti ambientali e di sicurezza e tendendo alla minimizzazione dei relativi rischi.

Le attività di progettazione si sviluppano principalmente in due direzioni:

- a) Attività di progettazione intesa come supporto ai RFA per la definizione di interventi finalizzati ad attività di ristrutturazione e manutenzioni e/o funzionali ad altri interventi gestiti dai vari RFA che curano i rapporti commerciali con i Clienti;
- b) Attività di progettazione vera e propria che non rientra nel primo caso, ma si traduce in vero e proprio servizio completo di progettazione di natura architettonica, ingegneristica ed impiantistica resa sia a Clienti esterni che a Clienti interni.

La gestione della progettazione di cui al punto a) è descritta nel paragrafo 7.3.8., mentre nei paragrafi seguenti (da 7.3.1. a 7.3.7.) sono descritte le attività di progettazione definite al punto b).

Inoltre a completamento delle attività di manutenzione/realizzazione di impianti tecnici/tecnologici, svolte direttamente da Marco Polo S.p.A., l'area progettazione provvede ad effettuare, utilizzando le proprie risorse interne, i collaudi a fronte del Decreto legge 22 gennaio 2008 n.37 e a rilasciare la documentazione (certificato di conformità) prevista.

7.3.1 PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Per ogni attività progettuale il Responsabile della Progettazione (RP) nomina, sentita la DIR, il Capo Progetto (CP). Lo stesso RP può assumere il ruolo di Capo Progetto.

Il CP, di concerto con il RP pianifica le attività della commessa.

In particolare per ciascuna commessa vengono valutate le risorse necessarie per lo svolgimento della stessa. Il CP valuta se per lo svolgimento delle attività progettuali è possibile ricorrere alle sole risorse interne o se è necessario avvalersi di servizi esterni. Per quanto riguarda le risorse interne, queste sono assegnate alla singola commessa dal RP, mentre per il ricorso a servizi esterni la loro acquisizione deve essere autorizzata dalla DIR.

Il RP valuta inoltre se sussistono le condizioni tecniche ed amministrative (legate alla complessità della progettazione e definite nella PRO 7.3.) per la redazione del PQC o per la gestione "semplificata" del processo di progettazione.

Ove sussistono i requisiti dettagliati nella PRO 7.3., il CP cura poi la redazione del Piano Qualità di Commessa (PQC) secondo quanto indicato nella PRO 4.2.3-02. Il PQC viene verificato dal RSI ed approvato dal Responsabile Competence Center ACEA (RUOCC).

Sinteticamente il PQC contiene:

- L'organizzazione del gruppo di progetto
- I documenti di riferimento (normativi e/o tecnici)
- La verifica dei dati di input
- La lista degli elaborati di progetto (su supporto informatico costantemente aggiornato)

Titolo: Realizzazione del prodotto/servizio

- La pianificazione dell'attività di progettazione esplicitata con
 - Piano delle attività
 - Check list di verifica
 - Le modalità di riesame, modifica e validazione della progettazione
 - Il controllo della documentazione e dei dati
 - L'identificabilità e rintracciabilità del progetto (codifica degli elaborati)
 - Il controllo delle registrazioni e le modalità di archiviazione della documentazione progettuale.
- Il Piano Qualità di Commessa definisce gli specifici rapporti interfaccia tra i componenti del Gruppo di progetto (collaboratori).
- I rapporti con il Committente sono, in linea generale, gestiti dalla DIR e dal RP che possono delegare il CP per tutte le attività a carattere operativo.

7.3.2 ELEMENTI IN INGRESSO ALLA PROGETTAZIONE E ALLO SVILUPPO

Per poter procedere nello sviluppo delle attività di progettazione, il CP si accerta che siano stati definiti e documentati tutti i parametri, dati e requisiti necessari per fornire il servizio di progettazione, in armonia con le esigenze e le aspettative del Committente, oltre a quelli cogenti per leggi e regolamenti.

La verifica dei dati e requisiti di base specifici della qualità viene effettuata dal CP secondo quanto previsto dalla PRO 7.3 e dalle istruzioni tecniche in essa richiamate. Questa attività si correla alle attività di riesame del contratto in quanto consiste nella valutazione delle informazioni di partenza per avviare le attività di progettazione.

Qualora i dati e requisiti forniti fossero incompleti, ambigui o incongruenti, il CP si interfaccia con il Committente al fine di ottenere i dati mancanti.

In particolare gli elementi di ingresso del processo di progettazione e sviluppo della Marco Polo S.p.A. si distinguono in elementi di ingresso esterni ed interni e comportano la conoscenza dei seguenti parametri:

- a) Elementi di ingresso esterni
 - Esigenze ed aspettative del Cliente valutate tramite attento esame delle sue richieste o del bando di gara;
 - Modifiche nei requisiti di tipo cogente applicabili;
 - Leggi e Norme tecniche nazionali ed internazionali;
 - Prescrizioni in materia di sicurezza;
 - Prescrizioni in materia di impatto ambientale.
- b) Elementi di ingresso interni
 - Requisiti di competenza per il personale che effettua la progettazione e sviluppo;
 - Informazioni di ritorno da esperienze passate;
 - Registrazioni e dati relativi ai prodotti e processi esistenti;
 - Elementi generali relativi all'opera da progettare quali:
 - dimensionamento generale dell'opera;
 - vincoli urbanistici;
 - vincoli normativi da rispettare;
 - scelte tipologiche;
 - elaborati grafici d'insieme;
 - tecnologie applicabili;
 - definizione dei processi produttivi;

Titolo: Realizzazione del prodotto/servizio

- tempistica realizzativa;
- eventuale ricorso obbligato a materiali e/o componenti particolari.

Le attività di verifica dei dati di base sono registrate su verbali, e non si esauriscono in fase di avvio della progettazione, ma possono proseguire nella fase di realizzazione del progetto relativamente a quei dati che il Committente provvedesse ad integrare o meglio specificare.

L'oggetto delle verifiche comprende, come minimo, la verifica che siano stati definiti e rispettati i requisiti tecnici funzionali e prestazioni dell'opera da progettare. Detti requisiti sono richiamati nell'apposita sezione del Piano Qualità di Commessa e comprendono anche i requisiti cogenti (norme e regolamenti).

7.3.3 ELEMENTI IN USCITA DALLA PROGETTAZIONE

Gli elementi in uscita dalla progettazione si suddividono in tre tipologie di documenti:

- Relazioni
- Elaborati grafici
- Relazioni tecnico-amministrative

I documenti sopra definiti sono redatti secondo quanto prescritto nella istruzione IdL 7.3 - 04 standard grafici e contenuti dei documenti progettuali.

I documenti progettuali sono emessi per dare indicazioni tecniche per l'esecuzione delle opere e danno evidenza del rispetto dei requisiti prestazionali in ingresso, di legge e di capitolato; forniscono informazioni sulle caratteristiche dei materiali da approvvigionare e porre in opera, sulle metodologie costruttive, sui criteri di accettabilità nel rispetto delle norme applicabili (cogenti e contrattuali).

In linea generale tutti i documenti progettuali riportano un riquadro delle iscrizioni che identifica il documento con un codice alfa numerico e con la data e l'indice di revisione dello stesso, il titolo del documento e le firme per redazione, verifica, approvazione ed emissione.

L'elenco degli elaborati da produrre in fase di progettazione è desunto, in quanto applicabile al tipo di intervento oggetto della progettazione, dagli elenchi tipologici indicati nel D.lgs. 163/2006. Tra questi documenti sono compresi quelli relativi alla sicurezza ed all'impatto ambientale.

7.3.4 RIESAME DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

Il CP individua le fasi della progettazione nelle quali programmare il riesame della progettazione.

Il riesame viene effettuato dal CP mediante riunioni alle quali possono partecipare il Committente, il RP, il RUOCC, il Coordinatore per la Sicurezza, il RSI e chiunque altro (fornitore, consulente, ecc.) sia espressamente convocato dal CP in funzione delle specifiche tematiche affrontate nel corso delle riunioni di riesame.

L'attività di riesame comprende minimo:

- confronto degli output di progetto con le specifiche di base al fine di verificarne la compatibilità;
- verifica della completezza ed appropriatezza dei documenti di progetto;
- analisi della congruenza del progetto in tutte le componenti (architettonico, strutturale, impiantistico, ecc.).

I riesami sono verbalizzati ed i verbali trasmessi alle persone interessate a cura del CP. I verbali di tali riesami sono conservati come documenti di registrazioni della qualità.

Titolo: Realizzazione del prodotto/servizio

Salvo casi di progettazioni particolarmente complessi (così definiti dal RP al momento dell'avvio della progettazione), viene effettuato un solo riesame della progettazione al termine della progettazione stessa e prima dell'approvazione finale del progetto.

7.3.5 VERIFICA DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

Durante la progettazione il RP/CP verifica che gli elaborati soddisfino le esigenze ed aspettative del Committente e delle altre parti interessate e rispettino i requisiti tecnici e di legge.

La verifica dei dati di uscita dal processo di progettazione sono:

- confronti fra i requisiti di entrata e di uscita;
- confronti con prodotti simili;
- valutazioni basate su precedenti esperienze relative a carenze e non conformità riscontrate.

Il RP/CP effettua una verifica di completezza e congruità dell'insieme della documentazione prodotta dai collaboratori e dei documenti progettuali prodotti da eventuali collaboratori esterni.

I documenti progettuali sono inoltre sottoposti a verifica esterna da parte del DL/Responsabile del Procedimento ai sensi delle vigenti norme di legge in materia di opere pubbliche.

La PRO 7.3 descrive nel dettaglio tutte le fasi di verifica della progettazione.

7.3.6 VALIDAZIONE DELLA PROGETTAZIONE

La validazione della progettazione viene eseguita per assicurare che il prodotto soddisfi a definite esigenze e/o requisiti dell'utilizzatore. La validazione viene di regola eseguita sul prodotto finale, ma può essere necessario eseguirla in fasi intermedie, prima del completamento del prodotto. Tale necessità viene definita nel Piano Qualità di Commessa. L'Unità considerate le caratteristiche delle attività di progettazione e di DL per opere di ingegneria civile, non riconducibili alle attività tipiche della produzione di serie, identifica le attività di validazione della progettazione in due fasi:

- la validazione finale dei documenti prodotti al termine del processo di progettazione;
- la raccolta dei dati e delle informazioni “nel tempo”, ovvero durante la realizzazione delle opere progettate e la loro gestione.

La validazione finale dei documenti progettuali può tradursi o nella semplice approvazione per emissione da parte del RUOCC o nell'ottenimento delle approvazioni/autorizzazioni di legge previste da parte di Enti ed Autorità esterni.

La validazione “nel tempo” significa che il CP, ha il compito di raccogliere tutte le informazioni di carattere tecnico che la DL può fornire in merito alle criticità del progetto emerse in fase di esecuzione dello stesso.

Successivamente al completamento dei lavori di esecuzione dell'opera progettata, l'utilizzatore finale che prende in carico l'opera collabora con il RP per la raccolta di quelle informazioni relative alle problematiche emerse durante l'esercizio ed utili a migliorare le scelte progettuali future per opere simili, sia sul singolo prodotto, materiale, componente e/o apparecchiatura, sia sull'opera nel suo insieme. Tali informazioni, raccolte sotto forma di banca dati, costituiscono un'efficace attività di validazione non altrimenti possibile per opere comunque diverse fra loro.

7.3.7 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE MODIFICHE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

Titolo: Realizzazione del prodotto/servizio

Per modifiche alla progettazione si intendono quelle apportate a documenti già approvati per emissione. Queste possono essere richieste da:

- Committente
- Enti e/o Autorità preposte al rilascio delle autorizzazioni di legge
- Direzione dei lavori

Tutte le modifiche ad un documento sono identificate da un indice di revisione del documento stesso, e ove possibile, da una breve descrizione della natura della modifica sul riquadro delle iscrizioni o sulla pagina di copertina.

7.3.8 PROGETTAZIONE DEI SERVIZI

La seconda tipologia di attività progettuale svolta dalla Marco Polo S.p.A. è relativa alle attività che ciascun RFA, effettua al momento di definire i servizi da erogare ad un Cliente. Pertanto questa attività si collega direttamente al processo di attenzione alla soddisfazione delle esigenze del Cliente (par. 7.2.).

Le tipologie di servizio possono essere standard o specifiche. Sono standard quelle attività che sono già state oggetto di almeno un contratto. Sono specifiche quelle attività che vengono progettate per un nuovo Cliente e/o contratto.

La progettazione del servizio viene svolta dal RFA competente con il supporto di altri RFA eventualmente coinvolti, ed ai quali può essere attribuita la successiva erogazione del servizio stesso. Anche nel caso di un servizio standard viene comunque effettuato un riesame per accertare che la specifica del servizio stesso incontri le esigenze del Cliente.

Sulla base della individuazione delle esigenze del Cliente il RFA definisce i dati di input per progettare il servizio. Detti dati comprendono tutti gli elementi caratterizzanti il servizio e sulla base dei quali dovranno essere redatte le specifiche per l'erogazione dello stesso. I dati di input sono corredati dalle eventuali norme e leggi da rispettare nella formulazione della specifica del servizio, comprese quelle relative ad eventuali aspetti ambientali significati ed alla tutela della sicurezza e salute sia degli addetti che dei fruitori del servizio erogato. Con tali dati il RFA eventualmente supportato da altri RFA coinvolti, redige la relativa "scheda tecnica del servizio". Detta scheda, comprendente le modalità per l'erogazione del servizio (risorse umane, apparecchiature, tempi, tipi di intervento, frequenza, modalità di registrazione e comunicazione, requisiti per la sicurezza e la salute dei lavoratori e dei fruitori del servizio erogato), i parametri per la valutazione dell'efficacia dei servizi erogati ed i limiti di erogazione. La verifica, della specifica viene sottoposta alla DIR. In caso esito positivo la specifica viene approvata e inserita nelle condizioni di fornitura ed il contratto, così composto, viene sottoposto al Cliente come offerta.

La gestione dell'offerta e del successivo contratto avviene con le modalità descritte nella sez. 7.2. del MdQ e nella PRO 7.2.

Titolo: Realizzazione del prodotto/servizio

7.4 APPROVVIGIONAMENTO

(OHSAS 18001: 4.4.6 – SA 8000: 9.6. – 9.7. – 9.8. – 9.9. – UNI EN ISO 14001:4.4.6.)

7.4.1 PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO

La Marco Polo S.p.A. per quanto attiene gli approvvigionamenti si avvale di un contratto di servizio stabilito con ACEA S.p.A. ed in particolare con le unità Acquisti e Pianificazione Acquisti dell'Unità Approvvigionamenti e Logistica. Pertanto la Marco Polo S.p.A. verifica se dette unità intese come fornitori di servizio rispondono nell'operato alle sue esigenze, accertando la corrispondenza tra RdA e Ordine e il rispetto dei tempi di preparazione ed evasione degli ordini. La Marco Polo S.p.A. è a conoscenza delle modalità operative che le Unità Acquisti e Pianificazione Acquisti di ACEA S.p.A. adottano per la selezione dei fornitori, per l'emissione degli ordini e per tutte le attività connesse con la gestione degli approvvigionamenti e attualmente le condivide.

In particolare le suddette unità di ACEA S.p.A. provvedono alla selezione dei fornitori attraverso la gestione delle gare e/o delle trattative private attraverso la pubblicazione sul sito di ACEA, alla preparazione e riesame dell'ordine e al suo invio al fornitore.

Tutti gli ordini di acquisto generati da RdA di Marco Polo riportano in calce una specifica nota per il fornitore relativamente all'obbligo di garantire il rispetto delle norme etiche riconosciute ed adottate da Marco Polo.

Tutti i fornitori sono eventualmente informati in fase contrattuale, circa le eventuali esigenze di Marco Polo relativamente a requisiti di sicurezza ed ambientali. Se necessario vengono consegnate al fornitore, in forma non controllata, procedure, istruzioni e/o specifiche tecniche pertinenti sia per poter predisporre l'offerta che per poter, successivamente, svolgere la prestazione oggetto del contratto. Inoltre tra i requisiti contrattuali, in particolare per l'affido di appalti per lavori di costruzione e manutenzione, viene prescritto il rispetto dei requisiti delle leggi in materia di sicurezza, in particolare quanto indicato nel d.lgs. 81/2008.

L'Unità Acquisti emette gli ordini di acquisto, dopo averne controllato la completezza dei dati. Esaurita l'eventuale fase di ricerca di mercato e/o gara d'appalto, provvede ad emettere l' "Ordine di Acquisto" scritto tramite il programma aziendale SAP, nel quale vengono elencate anche le prescrizioni normative o contrattuali necessarie ad identificare chiaramente il prodotto. L'ordine così redatto viene inoltrato per posta, tramite Raccomandata R.R. al fornitore.

La Marco Polo S.p.A. può indicare uno o più fornitori specifici per motivi di tipo tecnico e/o economico in funzione delle specifiche necessità di lavoro e/o di quanto riportato nel capitolato di gara/appalto, che potrà invitato a presentare offerta.

La Marco Polo S.P.A. attraverso l'Amministrazione provvede alla preparazione della RdA a seguito dell'arrivo di una richiesta di RdA (RRdA) proveniente dalle varie Unità della Marco Polo. Le RRdA sono compilate e firmate dal RFA interessato. A seguito della consegna del materiale o dell'erogazione del servizio, la RFA comunica attraverso la registrazione su ARCHIBUS dello Stato di fornitura, alla Amministrazione, di provvedere ad effettuare le entrate merci utilizzando il sistema informatico SAP. Le modalità di verifica del materiale/servizio sono dettagliate nella PRO 7.4.

La PRO 7.4 stabilisce le modalità e le responsabilità per effettuare gli approvvigionamenti, in funzione del tipo di materiale/servizio da acquistare ed anche in funzione dell'importo dell'ordine. Di seguito è riportato uno schema sintetico delle responsabilità.

Titolo: Realizzazione del prodotto/servizio

Prodotto	Valutazione fornitori	Schede tecniche	Emissione ordini
Materiali, consulenze, forniture in opera, servizi, appalti	n.a. (fornitore occasionale)		Marco Polo S.p.A. fino a Euro 500 (cassa)
	ACEA S.p.A. con il supporto Marco Polo S.p.A.	Marco Polo S.p.A. o standard ACEA S.p.A. o allegati al contratto servizi EUR S.p.A.	ACEA S.p.A. fino a Euro 25.000
	ACEA S.p.A.	Marco Polo S.p.A. o standard ACEA S.p.A. o allegati al contratto servizi EUR S.p.A..	ACEA S.p.A. oltre Euro 25.000 (gara)

Per i materiali di consumo quali minuteria, ferramenta, detersivi, cartoleria, ecc. la Marco Polo S.p.A. stabilisce contratti quadro di fornitura con fornitori comunque qualificati da ACEA S.p.A.; in questo caso la squadra o l'addetto al controllo materiali provvede a reperire il materiale necessario e a far recapitare la bolla all'Amministrazione che a fine mese verifica con la fattura emessa dal fornitore la corrispondenza tra quanto acquistato e quanto fornito e provvede ad effettuare l'entrata merce e il relativo pagamento.

7.4.2 INFORMAZIONI PER L'APPROVVIGIONAMENTO

7.4.2.1. DATI DI ACQUISTO

L'ufficio Amministrazione di Marco Polo S.p.A. indica sulla RdA tutte le informazioni necessarie all'Unità Acquisti di ACEA S.p.A. per effettuare l'ordine ed eventualmente allega la specifica tecnica redatta dal RFA interessato.

Tutti gli ordini di acquisto vengono emessi in forma scritta, mediante un apposito modulo redatto direttamente nel sistema SAP, dall'Unità Acquisti di ACEA Spa, nel quale sono sempre chiaramente indicati la descrizione del prodotto/servizio, la quantità, il prezzo, la data di consegna, le condizioni di pagamento e di trasporto, i requisiti ai quali il prodotto/servizio deve soddisfare in termini chiari ed espliciti, le avvertenze, le certificazioni richieste, e la competenza giudiziaria in caso di contestazioni o contenziosi.

La firma apposta dal Responsabile della Funzione Servizi e Tecnologie di ACEA S.p.A. sul documento di acquisto attesta l'adeguatezza dei requisiti specificati nell'ordine.

7.4.2.2. VALUTAZIONE DEI FORNITORI

La scelta di un fornitore viene effettuata per conto di tutte le strutture di ACEA S.p.A. e anche della Marco Polo S.p.A. dalla competente Unità di ACEA S.p.A. Allo stato attuale la politica aziendale del Gruppo ACEA prevede che i fornitori siano selezionati attraverso la pubblicazione di un bando di gara sul sito internet di ACEA e non venga predisposto uno specifico elenco.

Titolo: Realizzazione del prodotto/servizio

MARCO POLO, tuttavia, volendo assicurare che nell'ambito del proprio Sistema Integrato venga garantito il rispetto dei requisiti delle norme di riferimento del sistema stesso, e delle norme tecniche e leggi cogenti applicabili, trasferisce alla Unità Acquisti di ACEA S.p.A. i requisiti che i fornitori dovranno dare evidenza di rispettare in sede di qualifica e di emissione delle richieste di offerta e successivo ordine. Detti requisiti investono:

- a) il rispetto delle norme in materia di sicurezza e salute degli operatori e si traducono nella emissione dei POS per le attività in cantiere, dell'utilizzo dei DPI;
- b) il rispetto dei requisiti in materia di responsabilità sociale che si traducono nell'applicazione dei contratti nazionali di lavoro per le rispettive categorie, la regolarità contributiva, la formazione sulla sicurezza, e quant'altro applicabile dei requisiti della norma SA 8000. Per le attività che prevedono presenza in cantiere, rientra tra i compiti della Direzione Lavori la verifica della regolarità contributiva per le maestranze (INPS; INAIL, Cassa Edile, ecc.) e del Coordinatore per la Sicurezza per quanto attiene l'uso di idonei DPI. L'Unità Acquisti di ACEA S.p.A. dispone di procedure e modulistica predefinita per acquisire le dichiarazioni in materia di regolarità contributiva che allega agli ordini di acquisto, subordinando la attivazione dell'ordine e conseguenti pagamenti alla evidenza della regolarità contributiva
- c) il rispetto dei requisiti di impatto ambientale attraverso la fornitura delle necessarie informazioni sui prodotti utilizzati, sullo smaltimento di eventuali materiali di risulta e quant'altro previsto dalle leggi e norme applicabili in materia.

7.4.3 VERIFICA DEI PRODOTTI/SERVIZI APPROVVIGIONATI

I materiali acquistati dalla Marco Polo S.p.A., all'arrivo in sede o direttamente in cantiere, sono controllati dal personale preposto come specificato nella PRO 7.4. Nella PRO 7.4 sono dettagliate anche le modalità e le responsabilità per la verifica dei servizi approvvigionati.

Il RFA competente comunica al RAMM l'esito della fornitura al fine di espletare le pratiche amministrative; la comunicazione viene fatta attraverso la registrazione sul sistema informatico ARCHIBUS.

Nel caso di esito negativo della fornitura, il RFA competente lo comunica tramite lettera all'approvvigionatore dell'Unità Acquisti di ACEA S.p.A. che ha effettuato l'ordine. L'approvvigionatore trasmette l'esito della fornitura all'Unità Pianificazione Acquisti per la valutazione del fornitore. In caso di esito negativo, questo viene registrato su supporto informatico, e a seguito di tre forniture consecutive con esito negativo, il Responsabile dell'Unità Pianificazione Acquisti provvede ad effettuare il blocco (temporaneo o definitivo) del fornitore. In questo caso il blocco viene riportato su SAP e le successive richieste segnalano il fornitore come non accettabile e ne escludono l'eventuale partecipazione alla gara.

In fase di accettazione dei materiali e delle apparecchiature acquistati, i tecnici della MARCO POLO che effettuano i controlli in accettazione debbono accertarsi in sede o in cantiere che dette forniture siano accompagnate, nei casi applicabili, della certificazione di conformità alle norme, leggi e direttive di riferimento, quali ad es. marcatura CE, scheda tecnica e/o di sicurezza, ecc.

7.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

Titolo: Realizzazione del prodotto/servizio**7.5.1 CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DI SERVIZI
(OHSAS 18001: 4.4.6 – UNI EN ISO 14001: 4.4.6)**

Le attività della Marco Polo S.p.A. si traducono nell'erogazione di servizi che sono stati suddivisi in tre "unità organizzative operazioni" relative alle tre società (ACEA, AMA ed EUR) che compongono la Marco POLO S.p.A. più un'unità organizzativa commesse esterne dove afferiscono tutte le attività relative a commesse non riconducibili alle tre società sopra indicate. Inoltre a supporto dell'Unità Organizzativa Operazioni ACEA è stata individuata l'unità organizzativa Competence Center ACEA

All'interno di queste Unità Organizzative vengono individuate delle Unità affidate a vari RFA; ciascuna di queste Unità gestisce un Cliente per l'erogazione di tutti i servizi previsti dal contratto in essere tra la Marco Polo ed il Cliente.

Analogamente a quanto definito per i processi, i servizi produttivi sono quelli che forniscono valore aggiunto alla Marco Polo S.p.A., ovvero che vengono direttamente erogati ai Clienti. I servizi complementari sono invece quei servizi che non impattano direttamente con il Cliente, ma che servono appunto di supporto per poter erogare i servizi produttivi.

Tutti i servizi produttivi vengono erogati con flussi comuni di attività secondo quanto descritto in specifiche Flow Chart (FC) richiamate in dettaglio nella PRO 7.5. Le FC descrivono il generale flusso delle attività dalla fase di richiesta del cliente, alla fatturazione del lavoro eseguito, passando per tutte le fasi di preventivazione, eventuale progettazione, pianificazione, assegnazione intervento, esecuzione e controllo delle lavorazioni, approvvigionamento e chiusura lavori.

Tra i servizi produttivi sono compresi anche quelli erogati dall'Unità Competence Center ACEA (compresa nell'Unità Commessa Gruppo ACEA), e include le attività di Progettazione, Servizi Tecnici e Gestione Asset.

I servizi complementari a quelli produttivi sono i seguenti:

- Servizi di Supporto comprendente responsabilità relative al personale ed alla sicurezza - RSPP;
- Servizio di Amministrazione;
- Servizio Gestione Sistema Integrato

Le modalità con cui questi servizi sono svolti e le relative responsabilità sono definite nella PRO 7.5

I servizi produttivi sono erogati secondo modalità, tempi e responsabilità definiti in un apposito documento "Specifico Tecnica", che possono eventualmente essere integrate/modificate dai capitoli definiti contrattualmente (richiamandoli come allegati o integrandoli nella specifica stessa).

In ogni specifica tecnica sono definiti per il servizio in questione criticità, obiettivo e modalità di monitoraggio.

La gestione dei servizi è supportata da due categorie di processi:

a) processi produttivi:

- Processo di gestione dei requisiti del Cliente (offerte e contratti);
- Processo di progettazione e sviluppo;
- Processo di erogazione del servizio (a cui si collegano i servizi produttivi dettagliati in una corrispondente specifica tecnica ed i servizi erogati dall'Unità Servizi di Supporto);

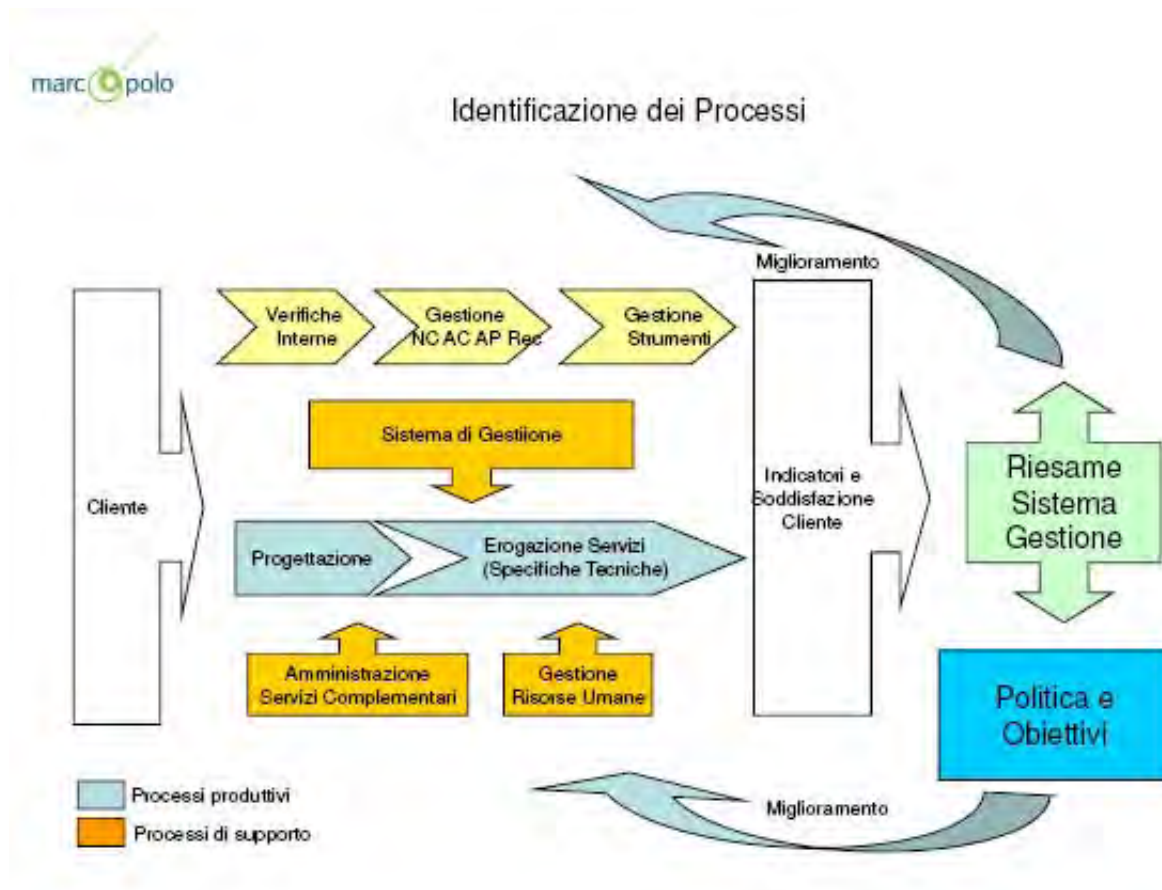
b) processi complementari:

- Processo di gestione acquisti;

Titolo: Realizzazione del prodotto/servizio

- Processo di controllo dei dispositivi di misurazione e monitoraggio (comprese le attrezzature e le apparecchiature).
- Processo di gestione delle risorse.
- Processo di controllo della documentazione e delle registrazioni;
- Processo di valutazione della soddisfazione del Cliente;
- Processo di gestione degli Audit Interni;
- Processo di gestione delle Non Conformità delle Azioni Correttive e Preventive;
- Processo di comunicazione interna;
- Processo di analisi dati;
- Processo di riesame della Direzione;

L'interazione di tutti i sopra dettagliati processi è rappresentata nella figura seguente.



La società pianifica e controlla le attività di produzione attraverso:

- L'identificazione dei processi che concorrono alla erogazione dei servizi;
- L'identificazione delle interfaccia e delle funzioni che concorrono alla erogazione dei servizi;
- L'identificazione delle fasi con le quali viene erogato ciascun servizio, gli obiettivi qualità che si attendono da ciascun servizio e gli indicatori che permettono, misurando gli aspetti critici del

Titolo: Realizzazione del prodotto/servizio

processo di erogazione del servizio, di misurarne l'efficacia e valutare opportune azioni volte al miglioramento del processo stesso di erogazione;

- La preparazione di specifiche che definiscono le caratteristiche dei prodotti da realizzare e dei servizi da fornire;
- L'utilizzo di procedure e istruzioni di lavoro necessarie per soddisfare le caratteristiche di conformità dei prodotti/servizi forniti;
- L'utilizzo di risorse opportunamente addestrate e formate;
- Un corretto uso e periodica manutenzione di idonee attrezzature di produzione;
- L'uso degli opportuni dispositivi di protezione individuali (DPI);
- La valutazione dei rischi ambientali e la definizione delle opportune misure di prevenzione e/o riduzione;
- L'uso di efficienti strumenti di misura;
- La disponibilità di ambienti di lavoro sicuri e confortevoli,
- L'attuazione di processi di controllo e di verifica;
- Metodologie idonee per il controllo del rilascio, della spedizione e dell'installazione;
- La gestione del servizio di garanzia.

Quanto sopra viene poi tradotto in documenti operativi che come già precedentemente detto, corrispondono alla Procedura PRO 7.5. per i servizi secondari, e nei documenti (denominati "Specifica Tecnica del Servizio") dove per ciascun servizio erogato sono indicati, a valle dei principi generali sopra riportati:

- a) la descrizione del servizio con le normative di riferimento;
- b) il processo di erogazione dello stesso con le fasi principali, i relativi responsabili, i controlli, le modalità di registrazione;
- c) le interfaccia con altri processi o servizi (ove applicabile);
- d) le criticità del servizio;
- e) gli indicatori opportuni per misurare l'efficacia del servizio nei confronti del Cliente e l'efficienza dello stesso nei confronti della Marco Polo S.p.A.

**7.5.1.1 Controllo operativo
(OHSAS 18001: 4.4.6 – UNI EN ISO 14001: 4.4.6)**

MARCO POLO ha identificato nel documento di valutazione degli impatti ambientali e di valutazione dei rischi, quelle che sono le attività (processi) aziendali che possono avere impatti significativi sull'ambiente, sulla salute e sulla sicurezza.

Per queste attività sono state definite delle procedure per stabilire modalità, responsabilità e tempi di intervento al fine di assicurare che dette attività siano condotte conformemente a quanto stabilito nei documenti di sistema, in linea con la Politica e gli obiettivi aziendali e per prevenire quindi il verificarsi di situazioni non conformi.

In particolare per le attività gestionali di sede, si raccomanda agli operatori il rispetto dei requisiti di sicurezza sui luoghi di lavoro, di seguire le procedure per la raccolta differenziata dei rifiuti, mentre per le attività di cantiere si prescrive l'utilizzo dei DPI al fine del corretto uso e manipolazione di materiali, l'uso sicuro delle attrezzature come descritto nei manuali di uso o ancora nelle istruzioni di lavoro e lo smaltimento corretto dei rifiuti. Per le attività di cantiere inoltre vengono redatti dalle figure previste dalle norme applicabili (D.Lgs. 81/08) specifici documenti per effettuare le attività ed utilizzare le attrezzature

Titolo: Realizzazione del prodotto/servizio

in completa sicurezza e nel rispetto dell'ambiente. Questi sono elencati nei documenti di commessa ed identificati con una data ed un indice di aggiornamento.

Nei casi applicabili, in sede progettuale, ai sensi del D.Lgs. 163/2006, vengono redatti gli opportuni documenti relativi alla valutazione dell'impatto ambientale prodotto dall'intervento oggetto del progetto stesso.

Tutte le apparecchiature sono sottoposte a manutenzioni periodiche al fine della garanzia del loro corretto funzionamento, non solo relativamente alle misurazioni ma anche al fine della prevenzioni di guasti, che potrebbero avere risvolti ambientali (sversamenti materiali - olii, etc.) e sulla sicurezza e salute degli utilizzatori.

Tutti i materiali (ad es. prodotti chimici per le pulizie e/o il trattamento delle aree a verde, vernici, ecc.) sono conservati in modo da evitare il loro accidentale sversamento; i residui non sono scaricati nella rete fognaria, ma appositamente raccolti e smaltiti attraverso ditta qualificata e autorizzata.

Per tutti i materiali, prodotti sono presenti le schede tecniche e di sicurezza.

Tutti gli impianti elettrici sono a norma secondo il Decreto legge 22 gennaio 2008 n.37; per quelli non ancora a norma l'azienda sta già provvedendo alla loro sistemazione. Questo garantisce da incendi per cortocircuito; in ogni caso tutte le aree aziendali sono dotate di sistema antincendio (estintore) e sono affissi i piani di emergenza con indicate le vie di fuga.

Il sistema idrico e fognario risponde ai requisiti di legge previsti per le aree ad insediamento urbano di tipo abitativo.

Gli impianti di cantiere sono gestiti secondo le norme ed il relativo documento progettuale.

Tutto il personale di cantiere adotta il Documento di Salute e Sicurezza Coordinato (DSSC) ed inoltre sono tenuti alle prescrizioni riportate nel DSS redatto da MARCO POLO per le sue specifiche attività presso il cantiere in questione. In cantiere inoltre, il Coordinatore per la Sicurezza in fase di Esecuzione dispone affinché siano rispettate le indicazioni del Piano della Sicurezza, fornendo attraverso ordini di servizio le necessarie disposizioni.

Per quanto attiene i fornitori di servizi e materiali, i subappaltatori ed i visitatori occasionali, la MARCO POLO S.p.A. ha predisposto una procedura per la gestione delle situazioni di emergenza che potrebbero verificarsi durante la permanenza di tali soggetti all'interno dei siti MARCO POLO.

La presenza dei soggetti all'interno dei siti è preventivamente autorizzata dal personale MARCO POLO e viene registrata (ad es. nella portineria degli uffici di via Marco Polo, 31). Per quanto attiene i cantieri, le regole di prevenzione e protezione specifiche sono descritte nei corrispondenti documenti richieste dalle norme (in particolare D.lgs 81/08).

7.5.1.2 Preparazione alle emergenze e risposta (OHSAS 18001: 4.4.7 – UNI EN ISO 14001: 4.4.7)

Al fine della gestione del sistema integrato, la documentazione prevede una serie di procedure che definiscono le modalità da adottare in caso di emergenza dovuta a situazioni non prevedibili, quali ad esempio incendio, allagamento, emergenza sanitaria, emissioni gassose, esplosioni, sversamenti di materiali e prodotti, emergenze ambientali dovute a fattori esterni.

Tutto il personale MARCO POLO viene informato circa le modalità ed i criteri da adottare in caso di emergenza. Per quanto attiene il personale di sede questi sono istruiti all'uso degli estintori e messi a conoscenza del Piano di Emergenza, dove sono indicati i punti di raccolta, i punti dove sono ubicati i sistemi antincendio e le vie di fuga. Detto piano viene periodicamente verificato al fine di verificarne

Titolo: Realizzazione del prodotto/servizio

l'adeguatezza (almeno una volta l'anno, eventualmente in occasione dei riesami della direzione) dal personale incaricato e se necessario revisionato. La revisione viene effettuata anche quando dovesse verificarsi uno stato di emergenza o un incidente.

Qualora ritenuto necessario a seguito di una emergenza, il RSPP in accordo con la direzione e il personale eventualmente coinvolto dall'emergenza, provvede alla verifica dell'adeguatezza delle procedure e alla loro revisione.

Inoltre sono disponibili affissi nelle bacheche tutti i numeri telefonici utili per le emergenze, quali pronto soccorso, vigili del fuoco, ambulanza, ospedale più vicino al luogo di lavoro, etc.

Il Delegato della sicurezza provvede a verificare che i centri di emergenza indicati rispondano alle eventuali esigenze dell'azienda in caso di emergenza in particolare per quanto attiene i mezzi di emergenza disponibili.

Le emergenze vengono comunque gestite secondo quanto indicato nella specifica procedura PRO 7.5.1

I rischi sono valutati sia relativamente alla manipolazione, alla movimentazione ed allo smaltimento.

Per le emergenze sanitarie sono disponibili cassette di pronto soccorso sia per la sede, che per i cantieri, con contenuto stabilito dalla normativa vigente. Eventualmente il medico competente può integrarne il contenuto in funzione di specifiche esigenze riscontrate.

L'addetto al pronto soccorso aziendale (per le sedi) ne verifica periodicamente il contenuto circa il reintegro e la validità dei prodotti contenuti, provvedendo immediatamente al reintegro in caso di utilizzo.

I tecnici in cantiere provvedono per quanto riguarda le cassette disponibili presso i cantieri.

Tutto il personale che opera in cantiere ha a disposizione gli adeguati DPI (caschi, occhiali, tute, scarpe protettive, guanti, etc.).

La valutazione dei rischi e degli impatti ambientali è un documento il cui stato di adeguatezza viene periodicamente valutato in sede di riesame e se necessario aggiornato.

Sulla base di detto documento, sulle registrazioni degli eventuali stati di emergenza ed incidenti verificatisi, possono essere stabiliti dalla direzione programmi e obiettivi specifici in funzione anche degli impatti ambientali verificatisi o dei danni registrati.

Per quanto possibile le procedure di emergenza sono periodicamente attuate mediante simulazioni. Tale valutazione può essere integrata nel piano annuale di audit interno.

Di detta attività, considerata comunque come addestramento, resta registrazione, che attesta la data di effettuazione, i partecipanti e l'esito.

Per quanto attiene la prevenzione di incendi, esplosioni, emissioni gassose, le apparecchiature utilizzate sono rispondenti alle vigenti normative sulla sicurezza (marcatura CE), come pure gli impianti elettrici.

Tutti i sistemi antincendio sono periodicamente verificati per garantire la loro efficienza al momento dell'uso, gli ascensori sono controllati da specifica unità operativa, che svolge il servizio sia per i clienti che per Marco Polo stessa, tutti gli impianti sono verificati per garantire la rispondenza alle norme di sicurezza, gli impianti di riscaldamento sono monitorati per verificare che rispondano ai requisiti previsti dalla vigente normativa in materia di tutela ambientale per le emissioni gassose, i sistemi di raffreddamento (condizionatori) prevedono l'utilizzo di gas ecologici. Analogamente vengono attuate tutte le disposizioni di legge per la periodica verifica degli ascensori.

7.5.2 VALIDAZIONE DEI PROCESSI DI PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI

I processi che regolano l'erogazione dei servizi vengono controllati sia in fase di erogazione che successivamente mediante il monitoraggio degli indicatori.

Sono validati sia i processi definiti primari che, in particolare i processi di erogazione del servizio.

Titolo: Realizzazione del prodotto/servizio

La validazione consiste nell'individuare per ognuno di essi le criticità e per queste, a loro volta, nel fissare degli indicatori e degli obiettivi.

Gli indicatori vengono scelti in modo da poter misurare l'efficacia e l'efficienza del processo e gli obiettivi stabiliti dovranno essere coerenti con quelli fissati dalla direzione.

La Funzione Aziendale cui è stata demandata la validazione dei processi è DIR che, in relazione agli elementi di seguito elencati, valida il processo aziendale implementato.

Poiché la norma indica come validazione la "dimostrazione della capacità dei processi di conseguire i risultati pianificati", la DIR prende, a tal fine, in considerazione i seguenti elementi:

- Gli obiettivi dei processi ed il loro grado di raggiungimento;
- La soddisfazione del Cliente;
- Il miglioramento delle attrezzature ed infrastrutture;
- Il miglioramento del grado di sicurezza;
- L'addestramento e qualifica del personale;

La valutazione degli indicatori e del grado di raggiungimento degli obiettivi viene effettuata dal RSI nel rapporto sullo stato della qualità e presentato alla DIR in sede di riesame del sistema qualità.

La DIR in questa sede potrà individuare altri indicatori e stabilire nuovi obiettivi.

7.5.3 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITA'

Tutti i servizi erogati dalla Marco Polo S.p.A. sono identificabili e le attività rintracciabili.

Oltre a ciò viene gestita anche la identificazione e rintracciabilità dei materiali, prodotti, apparecchiature ed attrezzature utilizzate.

I servizi erogati sono identificati dalla specifica tecnica che ne descrive caratteristiche e modalità di erogazione. Le registrazioni delle attività svolte nell'ambito dell'erogazione del servizio, in particolare gli ordini di lavoro (OdL) e le richieste di lavoro (RdL), permettono di identificare come minimo:

- il tipo di intervento/servizio;
- il richiedente;
- l'esecutore;
- l'ubicazione dell'intervento;
- i tempi di erogazione (tempi di intervento e tempi di esecuzione);
- gli eventuali materiali acquistati per lo specifico intervento;
- il costo;
- l'esito dell'intervento con gli eventuali controlli.

L'archiviazione sistematica ed organizzata delle registrazioni consente la rintracciabilità degli interventi di erogazione del servizio.

In generale i documenti che registrano un'attività svolta (come ad esempio i documenti progettuali) sono identificati secondo le modalità descritte nelle singole procedure operative (in particolare nel relativo cartiglio/ riquadro delle iscrizioni).

Nei casi in cui le attività sono svolte senza l'emissione di uno specifico ordine di lavoro, in quanto le stesse sono già organizzate in un contratto quadro, l'identificazione e successiva rintracciabilità è determinata dalla modulistica prevista dal contratto e/o da procedure specifiche e relative alla registrazione dell'intervento (in particolare lo Stato di Fornitura).

Il sistema informatico ARCHIBUS consente sia la codifica univoca di tutti gli interventi, sia la registrazione delle attività svolte.

Titolo: Realizzazione del prodotto/servizio

7.5.3.2. Identificazione e rintracciabilità dei materiali

La responsabilità di applicazione di quanto previsto spetta a RFA che si avvale dell'attività degli addetti per quanto concerne il controllo dei materiali approvvigionati nei cantieri e siti di intervento.

L'identificazione di tutti i prodotti/materiali e componenti acquistati ed utilizzati dalla Marco Polo S.p.A. viene effettuato attraverso la documentazione di corredo alle forniture e la marcatura del materiale stesso..

Nelle varie fasi di giacenza dei materiali prima della posa, sono correlati, identificabili e rintracciabili in base a:

- documenti di acquisto o di presa in carico;
- documenti di controllo in ricezione
- aree distinte predisposte per lo stoccaggio in cantiere;
- cartellini, etichette, ecc... di riconoscimento (quando necessario);

Le forniture/ricezioni valutate positivamente vengono collocate in aree predisposte nel luogo di erogazione del servizio (ad es. in cantiere).

La merce giudicata non conforme viene immediatamente respinta al fornitore o se non è possibile, isolata in zona esclusiva, oppure identificata tramite apposizione di uno specifico cartello/etichetta sino a quando viene riconsegnata al fornitore. I contratti di fornitura possono prevedere, in caso di merce non conforme, l'applicazione di penali.

Ove possibile in base alle caratteristiche del prodotto/materiale, i materiali utilizzati sono registrati con modalità che consentono di registrare le attività di posa in opera e manutenzione risalendo alla documentazione tecnica di riferimento, ai mezzi, ai materiali e al personale operanti.

Eventuali non conformità vengono gestite secondo la PRO 8.3.

7.5.3.3. Identificazione e rintracciabilità dei documenti progettuali

I documenti progettuali prodotti (disegni, relazioni e specifiche) sono soggetti a prove e verifiche secondo quanto descritto nella sez. 7.3 del Manuale e nelle procedure richiamate.

Tutti i documenti (relazioni, elaborati grafici, disegni, ecc.) sono comunque identificati o da un riquadro delle iscrizioni (disegni) o da una copertina (relazioni) ove viene indicato:

- il codice del documento
- l'oggetto del documento
- la data di emissione
- l'indice e la data di revisione
- i nomi, le funzioni e le firme di coloro che hanno redatto, verificato ed approvato il documento.

L'identificazione dello stato di tali controlli avviene mediante registrazione sul riquadro delle iscrizioni (nel caso di disegni) o sulla copertina (nel caso di relazioni e specifiche) delle firme di verifica ed approvazione che attestano l'avvenuta effettuazione dei controlli ed il loro esito positivo. L'indice di revisione e la data identificano poi lo stato di validità e l'aggiornamento dei documenti progettuali.

Infine, tutta la documentazione di commessa oltre ad essere identificata da un proprio codice, viene registrata su uno o più elenchi (secondo quanto definito nel Piano Qualità di Commessa) che evidenziano la natura del documento ed il suo stato di documento approvato, modificato o superato.

Titolo: Realizzazione del prodotto/servizio

7.5.3.4. Identificazione e rintracciabilità nelle attività di Direzione dei Lavori

Nel caso di Direzione dei Lavori l'identificabilità delle attività da queste svolte viene garantita tramite registrazione su documenti quali:

- giornale dei lavori
- ordini di servizio
- lettere alle imprese o al committente
- verbali di sopralluogo, prelievo, ecc.
- verbali attestanti l'espletamento delle attività previste ai sensi della vigente normativa (verbali di consegna lavori, sospensioni lavori, ripresa lavori, ecc.)

Tali documenti, archiviati come documenti di registrazione della qualità (PRO 4.2.4), conservano praticamente tutti i necessari riferimenti identificativi e di rintracciabilità.

Il Direttore dei Lavori si accerta, eventualmente in collaborazione con il Coordinatore per la Sicurezza in fase esecutiva (CSE), che l'impresa rispetti le prescrizioni definite nel Piano della Sicurezza ed in conformità alle norme e leggi vigenti (integrare con le prescrizioni per il riconoscimento del personale occupato dall'impresa appaltatrice e/o subappaltatrice – cartellino identificativo ai sensi dell'art. 6 della legge 3 agosto 2007 n. 123).

7.5.4 PROPRIETÀ DEL CLIENTE

Questo paragrafo descrive le modalità adottate dalla Marco Polo S.p.A. per assicurare l'integrità di tutto ciò che il Cliente consegna alla stessa. La responsabilità per l'applicazione di quanto descritto in questo capitolo è della FA che accetta quanto consegnato dal Cliente.

a) Materiali consegnati direttamente dal Cliente

Nel caso in cui il Cliente chieda di fornire autonomamente parte dei materiali da impiegare per l'installazioni e/o manutenzioni oggetto delle nostre attività, la Marco Polo S.p.A. ne è responsabile per tutto ciò che riguarda la preservazione delle caratteristiche qualitative.

Dalla presa in carico del prodotto fornito dal Cliente fino alla sua consegna, è assicurato il mantenimento dell'identificazione e della rintracciabilità, intese come provenienza e stato di conformità, sono garantite per tutta la durata del servizio cui fanno riferimento (ad es. conservazione corretta sino al completamento dell'intervento di manutenzione).

Durante la fase di carico vengono rispettate le condizioni dipendenti dall'esito dei controlli sui prodotti in arrivo e le modalità di immagazzinamento previste dalle relative procedure (paragrafo MdQ 7.5.5)

La verifica da parte della Marco Polo S.p.A. non solleva il Cliente dalla responsabilità di fornire prodotti accettabili e a norma. Marco Polo, ove la tipologia di fornitura lo richieda e/o lo consenta, fornisce al Cliente le specifiche tecniche che il prodotto/materiale fornito dallo stesso, deve soddisfare. Il Cliente è prontamente informato da RFA in tutti i casi in cui il prodotto in carico subisca danni, attraverso l'avvio dell'iter di trattamento delle non conformità, come previsto nella relativa procedura PRO 8.3.

b) Edifici

Nel caso di attività svolte su edifici già esistenti ed in esercizio, al fine di mantenerli, ristrutturarli o altro, può intendersi come prodotto fornito dal Committente per il periodo di durata delle attività dell'intervento della Marco Polo, l'immobile in questione. In tale ipotesi, la Società concorda formalmente con il Committente le modalità per il proprio intervento al fine di renderlo compatibile con le esigenze di esercizio, ed in particolare:

Titolo: Realizzazione del prodotto/servizio

- per le attività di progettazione sono concordate le modalità per l'effettuazione dei sopralluoghi necessari all'acquisizione di elementi e dati necessari alla progettazione stessa;
- per le attività di Direzione Lavori saranno concordate con il Committente le modalità per lo svolgimento degli interventi che comportano la sospensione o limitazione delle attività di esercizio. Nei documenti contrattuali saranno precisate le modalità operative per la gestione di tali interventi ed è compito della DL sorvegliare sulla loro corretta applicazione;
- per le attività di manutenzione sono concordate le modalità ed i tempi di intervento per ridurre al minimo il disagio delle persone che lavorano nei luoghi oggetto dell'intervento.

In tutti i casi, gli interventi della Marco Polo prevederanno la pianificazione e comunicazione al Cliente delle prescrizioni in materia di sicurezza che dovranno essere rispettate durante lo svolgimento delle attività.

c) Documenti e dati

Il Cliente può fornire dati e documenti che vengono utilizzati per la pianificazione e/o erogazione di uno o più servizi. In tal caso i dati e documenti vengono verificati dal RFA coinvolto e ogni carenza viene formalmente segnalata al Cliente. I dati e documenti sono conservati in modo da garantirne l'integrità ed impedirne lo smarrimento.

Nel caso di progetti elaborati dal Cliente e forniti alla Marco Polo S.p.A. per le conseguenti attività di Direzione dei Lavori, questi sono conservati dal D.L..

7.5.5. CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI

La Marco Polo S.p.A. garantisce l'identificazione, l'immagazzinamento, la conservazione e la corretta movimentazione dei documenti, materiali, prodotti ed attrezzature durante la loro permanenza in ufficio, sui siti operativi e/o in cantiere. Per quanto attiene i documenti, il loro trattamento è gestito secondo quanto indicato nella PRO 4.2.3 - 01.

Tutte le operazioni di movimentazione e immagazzinamento di materiali, prodotti ed attrezzature sono effettuate nel rispetto della normativa di sicurezza. Quanto descritto si applica per tutti i materiali, attrezzature e componenti posti a deposito presso i siti e/o cantieri.

Per quanto riguarda le manutenzioni edili e l'installazione di impianti tecnologici l'area di attività oggetto della norma è da riferirsi principalmente alle sedi dei cantieri dove il materiale da posare e/o installare viene solitamente inviato direttamente dai fornitori o talvolta prelevato e trasportato con mezzi aziendali dal personale di cantiere.

Per quanto attiene le attività di DL le responsabilità per la movimentazione, immagazzinamento, imballaggio, conservazione e consegna delle attrezzature, apparecchiature, prodotti e materiali in cantiere competono alle imprese esecutrici delle opere sotto la diretta sorveglianza del DL e dei suoi Assistenti.

Titolo: Realizzazione del prodotto/servizio

7.6 GESTIONE DELLE APPARECCHIATURE PER IL MONITORAGGIO E LA MISURAZIONE.

In questo paragrafo, per semplicità organizzativa, vengono raggruppati sia gli strumenti di monitoraggio e misura che le apparecchiature ed attrezzature di lavoro. Il filo conduttore che accomuna queste categorie di apparecchiature è quello di garantirne l'efficacia e l'operatività attraverso un adeguato processo di gestione. Ciò si ritiene accettabile in considerazione del fatto che tutte le apparecchiature utilizzate sono in realtà di supporto all'erogazione dei servizi e sono comunque di non elevata complessità tecnica e tecnologica.

Tutti gli strumenti e le attrezzature utilizzate dalla Marco Polo S.p.A. per l'esecuzione delle proprie attività sono indicati in appositi elenchi redatti e aggiornati e archiviati a cura del RSI. Le attrezzature rispondono ai requisiti di sicurezza e salute dei lavoratori; in particolare rispettano le norme e leggi vigenti e sono dotati delle relative marcature CE. Quando non disponibili vengono sottoposte a verifica ed ad ogni azione necessaria alla loro messa in sicurezza.

In detti elenchi sono riportati rispettivamente:

elenco apparecchiature (formato elettronico su file excel)

- matricola
- descrizione
- data scadenza taratura o verifica di buon funzionamento
- stato
- personale responsabile dell'apparecchiatura

elenco attrezzature(mod. 7.5-05)

- Descrizione
- Quantità.

Inoltre le attrezzature e le apparecchiature sono assegnate al personale in funzione dei propri compiti e delle attività da svolgere. L'assegnazione è responsabilità della RFA competente, che provvede anche alla loro raccolta in prossimità delle scadenze di taratura e/o verifica di buon funzionamento. Ciascun RNO assegnatario dell'apparecchiatura ha la responsabilità del suo corretto utilizzo e custodia. Inoltre deve avvertire il proprio RFA all'approssimarsi della scadenza della taratura e/o verifica di buon funzionamento (almeno un mese prima) e in caso di malfunzionamento e/o guasto che richiedano interventi di manutenzione.

Gli strumenti sono stati suddivisi in due tipologie:

- a) strumento di riferimento da sottoporre a taratura presso Centri SIT o equivalenti;
- b) strumenti operativi da sottoporre a verifica di buon funzionamento rispetto agli strumenti di riferimento o per invio presso i centri SIT qualificati.

La taratura degli strumenti di riferimento viene gestita dal Responsabile Unità Servizi Tecnici che individua il Centro SIT idoneo e definisce la relativa frequenza di taratura.

Gli strumenti di riferimento sono custoditi sotto la responsabilità del Responsabile Unità Servizi Tecnici che li utilizza esclusivamente per la verifica di buon funzionamento degli strumenti operativi immediatamente a valle della loro taratura. Al termine di dette attività gli strumenti in questione sono "declassati" a strumenti di misura e consegnati agli utilizzatori/responsabili.

Titolo: Realizzazione del prodotto/servizio

Gli utilizzatori degli strumenti provvedono a consegnare lo strumento al Responsabile Unità Servizi Tecnici che provvede alla verifica del buon funzionamento registrandola sul modulo 7.6-02.

Le frequenze ed i criteri di accettabilità della taratura/verifica di buon funzionamento vengono stabiliti sulla base della precisione che l'apparecchiatura deve avere in funzione del suo utilizzo e sono indicati sulla relativa scheda apparecchiatura.

Effettuata la verifica viene aggiornata la scheda apparecchiatura, l'elenco, e riconsegnata l'apparecchiatura alla persona responsabile della stessa.

Nel caso in cui l'esito della taratura/verifica di buon funzionamento sia negativo, l'apparecchiatura in questione può essere declassata (quindi utilizzata per misure meno precise) ovvero essere identificata e posta fuori utilizzo e inviata alla manutenzione o alienata (quando la vetustà e/o il costo della riparazione non sono economicamente convenienti).

In caso di guasto le attrezzature l'utilizzatore deve comunicare l'evento alla persona responsabile che, di concerto con RFA Servizi Tecnici, valuta l'entità del guasto, il relativo costo di ripristino e se risulta economicamente conveniente la riparazione o l'acquisto di un nuovo strumento di misura.

Le operazioni di manutenzione ordinaria delle apparecchiature di misura sono affidate alla persona responsabile o all'utilizzatore.

Per eseguire le manutenzioni periodiche vengono seguite le indicazioni riportate sui manuali di uso e manutenzione delle attrezzature stesse specificanti anche le condizioni per poter operare gli interventi di manutenzione in condizioni di sicurezza.

Le attività sono svolte dal personale incaricato dal RFA competente e sono registrate sul Mod. 7.6-01 Scheda Attrezzatura, che riporta nella prima parte tutte le informazioni identificative dell'attrezzatura e nella seconda parte le registrazioni delle attività di manutenzione eseguite.

Titolo: Misurazioni, analisi e miglioramento.

8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

(OHSAS 18001: 4.5; UNI EN ISO 14001: 4.5)

La seguente sezione del MGI tratta le modalità con le quali la Marco Polo S.p.A. gestisce le attività relative al quarto Macroprocesso definito dalla Norma UNI EN ISO 9001:2008 e recepisce i relativi requisiti applicabili definiti dalle norme OHSAS 18001:2007, SA 8000:2001 e UNI EN ISO 14001:2004.

GENERALITÀ

La Marco Polo S.p.A. ha definito, pianificato e attivato le attività di misurazione, monitoraggio, analisi e miglioramento per garantire che il SGI ed i processi e servizi aziendali siano conformi a quanto stabilito dalla Politica Aziendale e nei relativi obiettivi e permettano di erogare servizi che rispondono ai requisiti impliciti ed espliciti dai Clienti.

A tal fine sono state individuate per i processi e per i servizi erogati, le criticità ed i relativi obiettivi, al fine di avere degli indicatori che permettono di misurare per ognuno di essi l'efficacia e l'efficienza.

Inoltre, per tenere sotto controllo l'intero SGI, vengono programmati, pianificati ed eseguiti audit interni a cura del RSI (ad eccezione degli audit sulla sua funzione effettuate da un auditor qualificato ed indipendente).

I risultati delle analisi dei dati ottenuti dal monitoraggio dei processi e dei servizi, dai Rapporti degli Audit, dalle non conformità e dai reclami, incidenti, emergenze, valutazione dei rischi legati alla sicurezza, salute ed ambiente, dalle indagini sul grado di soddisfazione del cliente, le azioni correttive e preventive, le iniziative volte al miglioramento, sono valutati periodicamente in sede di Riesame della Direzione ed a valle della presentazione da parte del RSI del Rapporto sullo Stato del Sistema Integrato.

Il riesame della DIR costituisce il momento privilegiato per l'analisi dei dati e la definizione di azioni di miglioramento.

MONITORAGGI E MISURAZIONI

(OHSAS 18001: 4.5.1; UNI EN ISO 14001: 4.5.1)

8.2.1 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Il grado di soddisfazione del Cliente costituisce uno dei principali indici di prestazione del SGI e viene costantemente controllato al fine di ottenere informazioni utili e attivare o modificare processi necessari per garantirne il mantenimento o la crescita.

I metodi utilizzati per misurare la soddisfazione dei Clienti prevedono una valutazione immediata della soddisfazione del Cliente al termine dell'erogazione del servizio che viene registrata sulla RdL. Oltre a ciò un questionario è comunque disponibile sul sito della Marco Polo e può essere utilizzato da tutti i Clienti mediante il semplice accesso al sito stesso.

I dati rilevati, vengono elaborati da RSI, il quale individua eventuali risposte che segnalano carenze e/o insoddisfazioni ed interviene tempestivamente avvisando il RFA competente e definendo se intervenire direttamente con il Cliente o con il personale coinvolto attraverso la definizione di una azione atta a rimuovere le carenze riscontrate (azione correttiva, addestramento, ecc.). Gli esiti della valutazione della soddisfazione dei Clienti vengono sottoposti al Riesame della Direzione al fine di valutarne il livello e disporre interventi di strategia aziendale, di modifica degli obiettivi e di immagine per il miglioramento della qualità dei servizi erogati.

Titolo: Misurazioni, analisi e miglioramento.

La DIR prende in considerazione, in collaborazione con RSI, altre informazioni riguardo la soddisfazione del Cliente, quali i reclami pervenuti, gli studi di settore, le ultime innovazioni tecnologiche disponibili sul mercato, rapporti di organizzazioni o istituzioni al fine di determinare esigenze presenti e future dei clienti, potenzialità del mercato e capacità dell'organizzazione.

8.2.2 AUDIT INTERNI - VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE – (OHSAS 18001: 4.5.5; UNI EN ISO 14001: 4.5.5; SA 8000: 9.13)

Gli Audit. sono eseguiti allo scopo di valutare che gli elementi del SGI vengano osservati e applicati. Gli audit interni sono eseguite per:

- monitorare il SGI relativamente ai requisiti stabiliti dalle norme di riferimento e sulle leggi e altri requisiti cogenti applicabili;
- monitorare il SGI relativamente ai requisiti stabiliti nella documentazione del SGI;
- monitorare il SGI relativamente a quanto pianificato e se questo risponde a quanto stabilito dalla DIR nella Politica Aziendale e se il sistema stesso può permettere di raggiungerne gli obiettivi.

Gli audit interni danno inoltre evidenza oggettiva della necessità di ridurre, eliminare e, soprattutto, prevenire situazioni difformi e rischi effettivi e/o potenziali.

Gli stessi vengono programmati per le FA, opportunamente pianificate ed effettuate in funzione dell'importanza e della criticità delle attività ed eventualmente delle N.C. rilevata anche al di fuori degli audit. Il programma può essere aggiornato quando il RSI lo ritiene necessario anche a seguito di modifiche al sistema e/o situazioni che mettono in dubbio l'efficacia del sistema e/o il raggiungimento degli obiettivi.

Nel programma di audit interni, sono anche comprese le verifiche che prevedono la simulazione di situazioni di emergenza e la verifica della corretta applicazione dei requisiti legali e delle disposizioni contenute nel documento di valutazione dei rischi.

Il Rappresentante della Direzione (RSI), ha la responsabilità per l'esecuzione degli audit, ad eccezione degli audit su attività nell'effettuazione delle quali è direttamente coinvolto. In quest'ultimo caso, gli audit. vengono effettuati da personale qualificato allo scopo e appositamente delegato dalla DIR. Ai fini della qualifica vengono presi in considerazione i corsi presso Enti accreditati (con superamento del relativo esame) e la partecipazione a verifiche ispettive in affiancamento ad auditor già qualificati (ad es. certificati CEPAS).

I risultati emersi dagli audit sono formalizzati e portati a conoscenza dei RFA oggetto di audit. Inoltre, formalizzati in un rapporto, vengono trasmessi alla DIR.

Le modalità e i risultati delle attività sono verificate mediante:

- interviste
- esami di documenti
- osservazioni delle attività nelle aree di interesse secondo quanto descritto nel Sistema Integrato (MGI, PRO, Istruzioni di lavoro, Specifiche Tecniche) utilizzando documenti identificati come Liste di riscontro per l'audit interno.

La FA valutata ha la responsabilità di definire ed intraprendere le soluzioni delle NC e delle AC necessarie per risolvere le anomalie emerse rimuovendone le cause.

Le soluzioni, le azioni correttive e la successiva verifica della loro attuazione vengono completate entro un periodo di tempo concordato tra il Responsabile della FA ed il Responsabile del gruppo di audit (RSI o valutatore delegato dalla DIR).

Titolo: Misurazioni, analisi e miglioramento.

Il gruppo di audit ha la responsabilità di identificare, registrare e trasmettere le anomalie. Il responsabile del gruppo di audit tiene informato la DIR sullo stato di attuazione delle AC e sui successivi audit durante il Riesame della Direzione.

Tutti i dettagli operativi, le responsabilità e le modalità di gestione delle audit interne sono riportate nella PRO 8.2.2.

**8.2.3 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI
(OHSAS 18001: 4.5.1., 4.5.2. – UNI EN ISO 14001: 4.5.1, 4.5.2)**

La Società ha definito opportuni metodi di controllo dei processi, per valutare la capacità di soddisfare i requisiti del Cliente e, l'adeguatezza dei processi nei confronti delle finalità che ne hanno motivato l'esistenza.

I processi della Marco Polo S.p.A. sono costantemente e continuativamente monitorati per effettuare verifiche ed analisi circa la loro efficacia ed efficienza. Sono inoltre periodicamente valutati il rispetto delle prescrizioni legali in materia di sicurezza e salute dei lavoratori e quant'altro applicabile alle attività della Marco Polo S.p.A.

Indici vari permettono di controllare i processi affinché venga rispettata la Politica Aziendale.

Tra gli Indici della qualità o indicatori di prestazione (ovvero indici specifici, misurabili, orientati al risultato e correlati al tempo) presi in considerazione, vi sono:

Indicatori	Misure di prestazione (performance)
<i>Correlati al personale</i>	<i>Soddisfazione clienti interni, turnover, sicurezza e salute, suggerimenti, assenteismo, requisiti legati alla responsabilità sociale e l'etica, ecc.</i>
<i>Operativi</i>	<i>Affidabilità, puntualità nell'erogazione dei servizi, tempi di processo, tempi di attesa, errori commessi, costi di rilavorazioni, ritardi, ecc. (secondo quanto meglio dettagliato nelle "Specifiche Tecniche del Servizio"). Rispetto delle norme e leggi in materia di sicurezza e salute, rischi ambientali. Registrazione degli incidenti e degli infortuni. Rapporti con i Fornitori (rispetto delle specifiche contrattuali, di sicurezza e salute, di etica sociale, ritardi nell'erogazione dei servizi affidati e nelle consegne dei materiali, mezzi o altro prodotto acquistato, non conformità di prodotto o servizio, carenze).</i>
<i>Customer Satisfaction</i>	<i>Reclami, indagine sulla qualità percepita e sulla valutazione del grado di soddisfazione, ecc.</i>
<i>Mercato e risultati finanziari</i>	<i>Quote di mercato, vendita, profitto, rendimento sull'investimento in qualità, sicurezza, salute, , ecc.</i>

Gli indicatori sono contenuti nelle Specifiche tecniche e nella tabella redatta dal RSI ed approvata e riesaminata periodicamente dalla DIR.

Titolo: Misurazioni, analisi e miglioramento.

Ad intervalli di tempo prestabiliti, RSI raccoglie i dati relativi a NC, AC, AP, reclami, segnalazioni, registrazione dei controlli, audit interni. Questi dati vengono elaborati e presentati alla DIR in occasione del "Riesame della Direzione".

La PRO 5.6 "Riesame della Direzione" dettagliano le modalità operative ed i documenti utilizzati.

8.2.4 MISURAZIONI E MONITORAGGIO DEI PRODOTTI/SERVIZI (OHSAS 18001: 4.5.1., 4.5.2. – UNI EN ISO 14001: 4.5.1, 4.5.2)

Durante ogni fase del processo produttivo che si identifica nell'erogazione dei servizi vengono effettuati controlli per assicurare che siano accettati solo prodotti/servizi conformi alle specifiche definite, documentandoli in modo opportuno.

La Marco Polo S.p.A. descrive i propri prodotti (servizi erogati) in documenti di sistema (Procedure e/o "Specifiche Tecniche del Servizio") nei quali oltre alle responsabilità ed alle modalità operative del servizio, definisce le criticità del servizio stesso e, conseguentemente, gli indicatori misurabili che permettono di valutare la "performance" del servizio sia nei confronti del Cliente (soddisfazione) che dell'azienda (valutazione prestazionale del servizio erogato). Il tutto in funzione di specifici obiettivi stabiliti dalla DIR e con la finalità di definire azioni di miglioramento per ciascun servizio. Oltre a ciò, i Collaboratori eseguono sistematiche verifiche sui prodotti approvvigionati ed erogati secondo precise indicazioni riportate sui documenti che dettagliano modalità e frequenze di controllo e criteri di accettazione, la cui applicazione permette di filtrare eventuali non conformità. Il RFA, in funzione della criticità, numerosità dei servizi erogati, definisce ed effettua dei controlli sul servizio erogato finalizzati a registrarne la conformità alle specifiche, individuare eventuali non conformità o semplici carenze che, pur non compromettendo la correttezza della erogazione del servizio, possono determinare spunti di miglioramento e/o interventi preventivi volti ad evitare, nel futuro, il manifestarsi di non conformità e/o insoddisfazioni dei Clienti finali.

Per quanto attiene i requisiti di sicurezza e salute, la Funzione RSPP verifica costantemente il rispetto dei requisiti e delle prescrizioni definite in materia. Per le attività di manutenzione i RNO si accertano che tutti i tecnici utilizzino i DPI relativi ai rischi per ciascuna tipologia di lavorazione eseguita. Nelle attività di cantiere nei relativi POS sono definiti i rischi e le relative misure di protezione. Il Coordinatore per la Sicurezza (CSE), figura prevista dalle vigenti normative, ha la responsabilità di definire le misure da adottare e di predisporre le necessarie iniziative affinché le imprese ed i lavoratori siano messi a conoscenza dei rischi e delle conseguenti misure di protezione. Il CSE attraverso riunioni e sopralluoghi verbalizzati vigila sulla corretta applicazione delle disposizioni in materia di sicurezza.

8.2.5 AUDIT ESTERNI

Qualora i Clienti e/o gli Enti terzi (ad es. Organismi di certificazione) intendano pianificare audit di parte seconda e terza, la MARCO POLO fornisce piena disponibilità e collaborazione per il loro svolgimento consentendo l'accesso ai luoghi ed alla documentazione. Il RSI costituisce l'interfaccia con i Gruppi di Verifica nominati.

Analogamente, la MARCO POLO S.p.A. può pianificare audit presso propri fornitori per accertare il possesso ed il rispetto dei requisiti applicabili delle norme di gestione qualità, ambiente, salute e sicurezza ed etica sociale.

Titolo: Misurazioni, analisi e miglioramento.

8.3 GESTIONE DELLE NON CONFORMITA'

(OHSAS 18001: 4.5.3.2; UNI EN ISO 14001: 4.4.7, 4.5.3, SA 8000: 9.10)

La Società ha predisposto ed implementato apposita Procedura (PRO 8.3) al fine di gestire quanto rilevato non conforme o difettoso. I materiali che al controllo al ricevimento risultano non conformi ai requisiti espressi nell'ordine, non vengono accettati.

Durante le fasi di erogazione dei servizi, nei controlli finali e in uscita sono previsti i controlli stabiliti nelle procedure di riferimento ed in particolare nelle istruzioni impartite dalle RFA e consegnate a ciascun operatore che regolano le attività che possono influenzare la qualità espressa e implicita del Cliente.

Quanto rilevato non conforme o non idoneo viene identificato (riferito ai prodotti) oppure segnalato (riferito ai servizi) per la valutazione ed il successivo trattamento e notificato alla FA interessata, con le modalità descritte nella PRO 8.3. Un prodotto non conforme deve essere immediatamente identificato e ritirato dal processo sino a risoluzione della non conformità. Analogamente un servizio non conforme deve essere immediatamente interrotto e ripreso solo dopo che la non conformità è stata risolta. Il Cliente deve essere informato, quando direttamente coinvolto, della non conformità identificata e della sua risoluzione.

L'identificazione permette alla Società di rintracciare in qualsiasi fase del processo (esame delle richieste del Cliente, approvvigionamento, produzione e relativi controlli), le cause determinanti le NC. Tutte le NC sono sottoposte ad esame da parte del RSI, per determinarne la causa e registrarla sul "Rapporto di non conformità". Le NC vengono risolte dal RFA incaricato e vengono verificate dal RSI allo scopo di accertare l'efficacia della soluzione. La NC può dare origine ad una richiesta di AC e/o AP che sono trattate e gestite in conformità alla procedura PRO 8.5.2 Miglioramento – Azioni Correttive e Preventive. Le NC rilevate, suddivise per tipologia, vengono utilizzate come importante strumento di analisi finalizzato al miglioramento continuo dei processi e dell'intero SGI. Qualora la non conformità sia individuata a seguito di un reclamo, la stessa va trattata come tale ed il reclamo da vita all'apertura di un'azione correttiva (vedi succ. par. 8.5.2.).

Tra le non conformità, nel rispetto del requisito 4.5.3.2 della norma OHSAS 18001:2007, sono inclusi anche gli incidenti, ovvero l'analisi delle cause degli incidenti. Questa analisi, svolta dal RSPP con il supporto del RSI e dei responsabili delle Funzioni coinvolte con la maggior tempestività e rapidità possibile, ha lo scopo di:

- a) identificare le carenze del sistema di sicurezza che hanno causato o contribuito a causare l'incidente;
- b) identificare le azioni correttive necessarie a rimuoverne le cause;
- c) identificare le azioni preventive e le opportunità per migliorare il sistema e prevenire successivi incidenti e/o incidenti di diversa natura;
- d) rendere noti al personale ed in particolare ai preposti, i risultati di tali indagini.

Tutte le indagini effettuate, le valutazioni e le decisioni prese sono formalizzate per iscritto sotto la responsabilità del RSPP e portate all'attenzione della DIR per l'approvazione delle azioni necessarie e delle relative risorse.

8.4 ANALISI DEI DATI

(OHSAS 18001: 4.5.1., 4.5.3.2.; UNI EN ISO 14001: 4.5.1)

La Società si propone di mantenere un livello qualitativo costante ed elevato dei propri servizi erogati a terzi. Attualmente il RSI prende in considerazione i dati più significativi dei servizi e precisamente:

Titolo: Misurazioni, analisi e miglioramento.

- la soddisfazione dei Clienti;
- i reclami dei Clienti;
- l'efficacia ed efficienza dei propri processi;
- l'efficacia e l'efficienza dei propri servizi attraverso la valutazione degli indicatori;
- il rispetto dei requisiti cogenti e contrattuali, relativi agli aspetti di qualità, sicurezza e salute, ambiente e responsabilità sociale ed etica, quindi adeguatezza della documentazione di sistema pertinente;
- le non conformità rilevate e costi relativi;
- il contributo dei fornitori e le loro prestazioni;
- le attività di formazione ed addestramento;
- il successo negli obiettivi di miglioramento delle prestazioni della Marco Polo S.p.A.;
- le valutazioni rilevate durante gli audit interni ed esterni;
- le registrazioni delle attività svolte.

Tali dati sono raccolti e valutati per un intervallo temporale definito dalla DIR e significativo per valutare innanzi tutto se sono stati raggiunti gli obiettivi prefissati ad inizio anno in sede di Riesame e se è possibile individuare miglioramenti. I dati così raccolti sono elaborati statisticamente attraverso semplici metodologie di calcolo (es. medie aritmetiche e pesate, analisi percentuali, ecc.) da DIR e da RSI ed esaminati dalla Direzione che provvede, ove necessario, a definire eventuali azioni di miglioramento ai processi aziendali che da tali analisi risultano carenti e/o comunque le cui prestazioni risultano essere inferiori alle aspettative. Le valutazioni sui dati raccolti ed analizzati vengono esaminate in sede di Riesame della Direzione ove vengono approvate le opportune azioni correttive e/o di miglioramento.

La PRO 8.4 "Analisi dei dati" dettaglia le modalità operative, i documenti richiamati e la loro gestione.

8.5 MIGLIORAMENTO

8.5.1 MIGLIORAMENTO CONTINUO

(OHSAS 18001: 4.5.3.2 - UNI EN ISO 14001: 4.2, 4.3.3, 4.6)

La Marco Polo S.p.A. ha pianificato e mantiene attivi processi necessari per migliorare continuamente il SGI valutando (per lo più durante il riesame) diversi elementi quali: Politica Aziendale, obiettivi, risultati degli audit interni, analisi dei dati, AC/AP,....). Il miglioramento viene definito attraverso il monitoraggio dei processi e delle attività della MARCO POLO, attraverso anche il ritorno delle informazioni sul grado di soddisfazione dei propri Clienti.

Le azioni di miglioramento vengono definite anche attraverso valutazioni di carattere economico, di analisi delle casistiche relative ai consumi energetici, agli incidenti ed infortuni, agli investimenti possibili per lo sviluppo tecnologico della azienda in funzione anche di una riduzione degli impatti ambientali e dei relativi costi. Il miglioramento tiene sempre presente l'obiettivo di ridurre sempre i rischi per la sicurezza dei lavoratori e degli utenti dei servizi erogati dalla MARCO POLO.

8.5.2 AZIONI CORRETTIVE E RECLAMI

(OHSAS 18001: 4.5.3.2; UNI EN ISO 14001: 4.5.3; SA 8000: 9.10)

Per **azione correttiva** si intende tutto ciò che interviene a modificare un prodotto, un processo, una parte del SGI per correggerlo e migliorarlo con l'obiettivo finale di eliminare le cause che hanno determinato una non conformità sul prodotto/ servizio.

Titolo: Misurazioni, analisi e miglioramento.

Le AC sono adottate dalla MARCO POLO per risolvere le cause relative a non conformità riscontrate sui servizi erogati, sui materiali e prodotti approvvigionati e/o utilizzati nello svolgimento delle attività di Marco Polo, e per riportarli in stato di conformità dopo averli ricontrollati o ricollaudati sia per risolvere le non conformità relative a reclami ricevuti dal Cliente o in seguito a situazioni non conformi rilevate nel corso di audit interne e/o esterne o di riesami da parte della DIR.

La responsabilità di definizione e messa in atto delle azioni correttive è del RFA interessato dalla AC.

La responsabilità di approvare l'AC è del RSI, che ha la responsabilità di registrarne l'effettiva messa in atto e l'efficacia è del RSI.

Qualora siano coinvolti documenti del SGI la loro modifica segue l'iter descritto nella PRO 4.2.3-01.

Quando un'AC coinvolge aspetti e procedure relative alla salute ed alla sicurezza, la sua valutazione e definizione deve necessariamente essere commisurata alla gravità dell'evento e/o del rischio di evento, condivisa con il RSPP, e dovrà necessariamente portare ad un riesame del documento di valutazione dei rischi prima che l'azione stessa sia implementata.

I Reclami del Cliente sono gestiti e registrati dal RSI di concerto con la DIR e con la collaborazione delle FA interessate. Vengono gestiti come azioni correttive secondo la procedura PRO 8.5.2.

8.5.3 AZIONI PREVENTIVE

(OHSAS 18001: 4.5.3.2; UNI EN ISO 14001: 4.5.3; SA 8000: 9.10)

Per **azione preventiva** si intende tutto ciò che la società definisce ed attua per prevenire il verificarsi ed il ripetersi di non conformità sul prodotto/servizio erogato o di situazioni non conformi.

Vengono attuate per evitare il verificarsi o il ripetersi di non conformità e/o di criticità sulle prestazioni e/o sui prodotti forniti e si basano sull'analisi delle cause che ne sono all'origine.

I dati su cui basare tali analisi sono:

- il riesame delle esigenze ed aspettative del Cliente;
- le analisi di mercato;
- i risultati dei riesami da parte della DIR;
- i risultati dell'analisi dei dati di performance aziendali;
- suggerimenti e proposte provenienti dagli operatori della Marco Polo S.p.A.;
- le misurazioni sull'efficacia ed efficienza dei processi aziendali attuati;
- gli insegnamenti appresi da esperienze precedenti.

Tali dati forniscono preziose informazioni per consentire un'efficace ed efficiente azione preventiva nei confronti del verificarsi di condizioni che possano pregiudicare la soddisfazione delle parti interessate (Funzioni e Cliente). La responsabilità di definizione e messa in atto delle azioni preventive è del RFA interessato dalla AC.

La responsabilità di approvare l'AP è del RSI che ha la responsabilità di registrarne la messa in atto e la relativa efficacia è del RSI.

Quando un'AP coinvolge aspetti e procedure relative alla salute ed alla sicurezza, la sua valutazione e definizione deve necessariamente essere commisurata alla gravità dell'evento e/o del rischio di evento, condivisa con il RSPP, e dovrà necessariamente portare ad un riesame del documento di valutazione dei rischi prima che l'azione stessa sia implementata.

Qualora siano coinvolti documenti del SGI la loro modifica segue l'iter descritto nella PRO 4.2.3.

Per maggiori dettagli vedasi la PRO 8.5.2.