



MQ42000

MANUALE INTEGRATO

Qualità, ambiente, salute e sicurezza sul lavoro, anticorruzione

Il presente documento è di proprietà di SINA S.p.A.

Ogni divulgazione o riproduzione o cessione a terzi deve essere preventivamente autorizzata dalla stessa

05	14 luglio 2023	Aggiornamento del campo di applicazione	G. Spoglianti	O. Vecchi	C. Ardemagni
04	27 settembre 2022	Aggiornamento	G. Spoglianti	O. Vecchi	C. Ardemagni
03	1 febbraio 2022	Inserimento requisiti UNI ISO 37001:2016	G. Spoglianti	O. Vecchi	C. Ardemagni
02	24 giugno 2021	Aggiornamento	G. Spoglianti	O. Vecchi	C. Ardemagni
REV.	DATA	DESCRIZIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Codice Documento		MQ42000.05 Manuale Integrato.docx	PAGINA	1 di 60	

Le modifiche rispetto alla revisione precedente del manuale sono evidenziate in **rosso** nel testo.

Il presente manuale ha decorrenza dalla data di emissione ed ha validità a tempo indeterminato, salvo emissione di modifiche e, o integrazioni o documenti sostitutivi.

Eventuali diagrammi di flusso richiamati fanno parte integrante del documento.



A.P.
O.V

CA
CA

INDICE

1	GENERALITÀ	7
1.1	Presentazione dell'azienda	7
2	RIFERIMENTI NORMATIVI.....	8
2.1	Documenti per il sistema di gestione integrato	8
2.1.1	<i>Documenti di base.....</i>	<i>8</i>
2.1.2	<i>Requisiti cogenti</i>	<i>8</i>
2.1.3	<i>Documenti applicabili.....</i>	<i>8</i>
2.1.4	<i>Documenti di riferimento.....</i>	<i>10</i>
2.2	Matrice di corrispondenza	10
2.3	Lista di distribuzione del manuale integrato	12
2.4	Procedure del sistema di gestione integrato	12
3	DEFINIZIONI	12
4	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	13
4.1	Analisi del contesto dell'organizzazione	13
4.2	Analisi dei bisogni e delle aspettative delle parti interessate e dei lavoratori	13
4.3	Scopo del sistema di gestione integrato	14
4.3.1	<i>Campo di applicazione del sistema di gestione integrato</i>	<i>14</i>
4.3.2	<i>Applicabilità dei requisiti</i>	<i>15</i>
4.4	Sistema di gestione integrato	15
4.5	Attività e responsabilità	16
4.6	Documenti applicabili	16
4.7	Obiettivi e indicatori	16
5	LEADERSHIP E PARTECIPAZIONE DEI LAVORATORI	16
5.1	Leadership e impegno della direzione	16
5.1.1	<i>Generalità.....</i>	<i>16</i>
5.1.2	<i>Attenzione focalizzata al cliente e ai lavoratori</i>	<i>18</i>
5.2	Politica integrata	18



Q.P. CA
O.V CA

5.2.1	<i>Sviluppo della politica integrata</i>	18
5.2.2	<i>Comunicazione della politica integrata</i>	19
5.3	Ruoli, responsabilità e autorità	19
5.3.1	<i>Responsabilità e autorità</i>	19
5.4	Consultazione e partecipazione dei lavoratori	20
5.5	Attività e responsabilità	21
6	PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	21
6.1	Azioni per la gestione dei rischi e delle opportunità	21
6.1.1	<i>Generalità</i>	21
6.1.2	<i>Aspetti ambientali e dell'energia, identificazione dei pericoli e valutazione dei rischi e delle opportunità</i>	22
6.1.3	<i>Identificazione degli obblighi legislativi e altri requisiti</i>	23
6.2	Obiettivi per la qualità, la sicurezza, l'ambiente, l'energia, la salute e la sicurezza sul lavoro e pianificazione per il loro raggiungimento	23
6.3	Pianificazione dei cambiamenti	25
6.3.1	<i>Pianificazione della qualità, per la sicurezza e per la prevenzione della corruzione</i>	25
6.3.2	<i>Pianificazione per la responsabilità sociale</i>	26
6.3.3	<i>Aggiornamento del sistema di gestione integrato per gli aspetti di sicurezza</i>	26
6.3.4	<i>Pianificazione dell'ambiente, dell'energia e della salute e sicurezza sul lavoro</i>	26
7	PROCESSI DI SUPPORTO	27
7.1	Risorse	27
7.1.1	<i>Generalità</i>	27
7.1.2	<i>Persone</i>	28
7.1.3	<i>Infrastrutture</i>	28
7.1.4	<i>Ambiente di lavoro</i>	29
7.1.5	<i>Risorse per il monitoraggio e la misurazione</i>	29
7.1.5.1	<i>Attività di controllo strumenti e gestione delle eventuali non conformità</i>	30
7.1.6	<i>Conoscenze</i>	30
7.2	Competenze	31
7.2.1	<i>Generalità</i>	31
7.2.2	<i>Competenza, formazione e addestramento</i>	31
7.3	Consapevolezza	33

Q.P. CA
O.V CA

7.4	Comunicazioni	34
7.4.1	<i>Generalità</i>	34
7.4.2	<i>Comunicazione interna</i>	34
7.4.3	<i>Comunicazione esterna</i>	35
7.5	Informazioni documentate	36
7.5.1	<i>Generalità</i>	36
7.5.1.1	<i>Manuale Integrato</i>	37
7.5.1.2	<i>Procedure Gestionali</i>	37
7.5.1.3	<i>Istruzioni Operative</i>	37
7.5.1.4	<i>Moduli e registrazioni della qualità</i>	38
7.5.2	<i>Creazione e aggiornamento dei documenti e delle registrazioni</i>	38
7.5.3	<i>Tenuta sotto controllo delle informazioni documentate</i>	39
8	PROCESSI OPERATIVI	40
8.1	Pianificazione e controllo dei processi operativi di prodotti sicuri e del controllo operativo ambientale e della salute, sicurezza sul lavoro e anticorruzione	40
8.2	Determinazione dei requisiti relativi al prodotto e al servizio	42
8.2.1	<i>Comunicazioni con il cliente</i>	42
8.2.2	<i>Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e ai servizi</i>	43
8.2.3	<i>Riesame dei requisiti relativi al prodotto e al servizio</i>	43
8.2.4	<i>Modifiche dei requisiti relativi ai prodotti e ai servizi</i>	43
8.2.5	<i>Gestione delle emergenze</i>	43
8.3	Progettazione e sviluppo dei prodotti e dei servizi	44
8.3.1	<i>Generalità</i>	44
8.3.2	<i>Pianificazione della progettazione dei prodotti e servizi</i>	44
8.3.3	<i>Elementi in ingresso alla progettazione del prodotto o del servizio</i>	45
8.3.4	<i>Controllo della progettazione dell'oggetto della progettazione e dello sviluppo</i>	45
8.3.4.1	<i>Riesame della progettazione dell'oggetto della progettazione e dello sviluppo</i>	45
8.3.4.2	<i>Verifica della progettazione dell'oggetto della progettazione e dello sviluppo</i>	46
8.3.4.3	<i>Validazione della progettazione dell'oggetto della progettazione e dello sviluppo</i>	46
8.3.5	<i>Risultati della progettazione dell'oggetto della progettazione e dello sviluppo</i>	46
8.3.6	<i>Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione dell'oggetto della progettazione e dello sviluppo</i>	47
8.4	Controllo dei prodotti e servizi approvvigionati	47
8.4.1	<i>Generalità</i>	47

8.4.2	<i>Tipo ed estensione dei controlli sui prodotti e servizi approvvigionati</i>	48
8.4.3	<i>Informazioni per l'approvvigionamento</i>	48
8.5	Erogazione dei servizi	48
8.5.1	<i>Controllo delle attività di erogazione del servizio</i>	48
8.5.2	<i>Identificazione e rintracciabilità</i>	49
8.5.3	<i>Proprietà del Cliente, del Committente e del Fornitore</i>	49
8.5.4	<i>Conservazione</i>	49
8.5.5	<i>Attività di assistenza post erogazione del servizio</i>	49
8.5.6	<i>Controllo dei cambiamenti</i>	49
8.5.7	<i>Documenti applicabili</i>	50
8.5.8	<i>Obiettivi e indicatori</i>	50
8.6	Rilascio dei prodotti e dei servizi	50
8.7	Tenuta sotto controllo delle Non Conformità relative agli output dei processi e dei prodotti e dei servizi erogati	50
8.7.1	<i>Gestione delle Non Conformità, dei reclami, delle segnalazioni e delle emergenze</i>	51
9	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	52
9.1	Monitoraggi, misurazioni analisi e valutazione	52
9.1.1	<i>Generalità</i>	52
9.1.2	<i>Soddisfazione del cliente</i>	53
9.1.3	<i>Analisi e valutazione</i>	53
9.1.4	<i>Analisi di conformità di ambiente, energia e salute e sicurezza sul lavoro</i>	54
9.2	Audit interno	54
9.3	Riesame da parte della direzione	56
9.3.1	<i>Generalità</i>	56
9.3.2	<i>Elementi in ingresso per il riesame</i>	56
9.3.3	<i>Elementi in uscita dal riesame della direzione</i>	57
9.4	Riesame di direzione in ambito anticorruzione	57
10	MIGLIORAMENTO	58
10.1	Generalità	58
10.2	Incidenti, Non Conformità, Azioni Correttive e Preventive	58
10.2.1	<i>Azioni Correttive</i>	59
10.3	Miglioramento continuo	60

Q.P. CA
O.V CA

1 GENERALITÀ

1.1 Presentazione dell'azienda

SINA (Società Iniziative Nazionali Autostradali) è stata costituita nel 1962 con lo scopo di dedicarsi alla promozione, allo studio, alla progettazione ed all'assistenza post progettazione di infrastrutture di trasporto, in particolare nei settori della viabilità, dei trasporti e delle comunicazioni.

In particolare, SINA S.P.A. opera nei seguenti settori:

- Project financing;
- Progettazione preliminare, definitiva ed esecutiva, di infrastrutture di trasporto nei settori delle opere civili, opere impiantistiche e di sicurezza e opere ambientali;
- Studi di fattibilità per la realizzazione di infrastrutture di trasporto;
- Studi di impatto ambientale per le infrastrutture di trasporto;
- Servizi di direzione dei lavori.

SINA S.P.A., nel corso del 2017, mediante fusione per incorporazione di SINECO, società costituita da SINA S.P.A. nel 1987, ha acquisito la parte di business relativo al supporto ai gestori di reti viarie, aeroportuali e ferroviarie nelle attività tecniche di controllo, esercizio e management delle opere ovvero nell'individuazione, progettazione e pianificazione delle attività di manutenzione ed adeguamento delle infrastrutture.

In particolare, ha esteso le sue attività nei seguenti settori:

- Ingegneria, studi e verifiche progettuali, progettazione d'interventi di manutenzione, adeguamento e ristrutturazione, servizi di direzione lavori e coordinamento della sicurezza;
- Sorveglianza di grandi infrastrutture;
- Tecnologie non distruttive;
- Controlli ed analisi di laboratorio sui materiali da costruzione e controllo di qualità dei processi di realizzazione di grandi opere;
- Analisi e studi sugli inquinamenti prodotti dal traffico stradale e aeroportuale, sia nel settore dell'acustica che in quello della misura della qualità dell'aria e dell'acqua;
- Progettazione ed applicazione di software applicativi finalizzati alla gestione informatizzata di reti stradali e delle opere d'arte.

SINA S.p.A., il 31 dicembre 2022, mediante fusione per incorporazione di SITECO INFORMATICA S.r.l., acquisendone il relativo business, ha esteso le sue attività nei seguenti settori:

- Progettazione e realizzazione di macchine ed apparecchiature elettriche ed ottiche per il rilievo delle infrastrutture e dell'ambiente (sistemi ad alto rendimento);
- Progettazione e sviluppo di sistemi informativi stradali e territoriali.


O.V


CA

2 RIFERIMENTI NORMATIVI

2.1 Documenti per il sistema di gestione integrato

2.1.1 Documenti di base

- UNI EN ISO 9001:2015 Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti;
- UNI EN ISO 14001:2015 Sistemi di gestione ambientale - Requisiti e guida per l'uso;
- BS OHSAS 18001:2007 Occupational health and safety management systems – Requirements Sistema di gestione della sicurezza sul lavoro e tutela della salute;
- UNI ISO 45001:2018 Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro - Requisiti e guida per l'uso;
- UNI ISO 31000:2018 Gestione del rischio - Linee guida;
- UNI ISO 37001:2016 Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione – Requisiti e guida all'utilizzo.

2.1.2 Requisiti cogenti

SINA S.p.A. ha definito le modalità di ricezione del testo base e dei relativi aggiornamenti, di applicazione e diffusione dei documenti cogenti al fine di garantire il mantenimento del sistema di gestione integrato ed il suo miglioramento nel tempo.

Le relative responsabilità sono attribuite al responsabile della funzione Qualità Ambiente Sicurezza – Sistemi di Gestione che garantisce anche la disponibilità delle risorse necessarie per l'applicazione delle norme cogenti e l'adeguamento dell'azienda alle medesime, considerandone l'applicabilità.

Per quanto riguarda la disciplina del lavoro, alla base dell'applicazione del Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza sul lavoro, la Direzione Risorse Umane si avvale di servizi di aggiornamento assicurati dall'associazione di categoria di appartenenza e da consulenti esterni.

L'adeguamento normativo tiene conto delle novità legislative locali, nazionali, internazionali ed europee.

Tutti i documenti cogenti applicabili a SINA S.p.A. in materia di qualità, ambiente, salute e sicurezza sul lavoro sono riportati nell'elenco norme e leggi che, per la parte ambiente, sicurezza sul lavoro, viene aggiornato con frequenza definita dalla procedura documentata di riferimento.

Viene inoltre eseguita con frequenza almeno annuale da parte del Responsabile del Sistema di Gestione Integrato in collaborazione con personale adeguatamente formato una verifica tecnico legale di conformità alla normativa vigente applicabile a SINA S.p.A. nel campo dell'ambiente e della salute e sicurezza sul lavoro.

Le modalità di gestione e aggiornamento sono riportate nella relativa Procedura Gestionale.

2.1.3 Documenti applicabili

- Politiche aziendali;
- Procedure Gestionali;
- Istruzioni Operative;
- Analisi ambientale iniziale;
- Analisi del contesto;

Q.P. CA
O.V. CA

- Analisi dei rischi e delle opportunità;
- Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) ex D. Lgs. 81/08;
- Codice etico adottato da SINA S.p.A.

I sopracitati documenti sono gestiti dalle funzioni che li hanno preparati, tramite appositi elenchi informatici e, o cartacei.



A.P.
O.V

CA
CA

2.1.4 Documenti di riferimento

2.2 Matrice di corrispondenza

Di seguito si riporta la matrice di corrispondenza, strutturata in modo da offrire una visione sintetica che permetta di verificare, per ciascun paragrafo del presente Manuale Integrato, la corrispondenza tra il contenuto dello stesso e i requisiti delle norme ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, OHSAS 18001:2007, UNI INAIL 2001.

Con particolare riferimento alla normativa UNI EN ISO 37001:2016, si rimanda al documento *MQ42002 Manuale per la gestione e la prevenzione della corruzione*.

Paragrafo	Titolo	ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	UNI ISO 45001:2018	OHSAS 18001:2007	UNI INAIL 2001
1	GENERALITÀ					
1.1	Presentazione dell'azienda	-	-	-	-	-
2	RIFERIMENTI NORMATIVI					
2.1	Documenti per il sistema di gestione integrato	2	2	2	2	-
2.1.1	Documenti di base	-	-	-	-	-
2.1.2	Requisiti cogenti	-	-	-	-	-
2.1.3	Documenti applicabili	-	-	-	-	-
2.1.4	Documenti di riferimento	-	-	-	-	-
2.2	Matrice di corrispondenza	-	-	-	-	-
2.3	Lista di distribuzione del manuale integrato	-	-	-	-	-
2.4	Procedure del sistema di gestione integrato	7.5	7.5	7.5	4.4.4	E.6
3	DEFINIZIONI	3	3	3	3	
4	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE					
4.1	Analisi del contesto dell'organizzazione	4.1	4.1	4.1	1	A
4.2	Analisi dei bisogni e delle aspettative delle parti interessate e dei lavoratori	4.2	4.2	4.2		
4.3	Scopo del sistema di gestione integrato	4.3	4.3	4.3	4.1	E.1
4.3.1	Campo di applicazione del sistema di gestione integrato	4.3	4.3	4.3	4.1	E.1
4.3.2	Applicabilità dei requisiti	4.3	4.3	4.3	4.1	E.1
4.4	Sistema di gestione integrato	4.4	4.4	4.4	4.1	E.1
4.5	Attività e responsabilità	5.3	5.3	5.3	4.4.1	E.2
4.6	Documenti applicabili	7.5	7.5	7.5	4.4.4	E.6
4.7	Obiettivi e indicatori	6.2 9.1.1	6.2 9.1.1	6.2 9.1.1	4.3 4.3.3	D
5	LEADERSHIP E PARTECIPAZIONE DEI LAVORATORI					
5.1	Leadership e impegno della direzione	5.1	5.1	5.1	4.4.1	E.2
5.1.1	Generalità	5.1.1	5.1	5.1	4.4.1	E.2
5.1.2	Attenzione focalizzata al cliente e ai lavoratori	5.1.2	-	5.1	-	-
5.2	Politica Integrata	5.2	5.2	5.2	4.2	C
5.2.1	Sviluppo della Politica Integrata	5.2	5.2	5.2	4.2	C
5.2.2	Comunicazione della Politica Integrata	5.2	5.2	5.2	4.2	C
5.3	Ruoli, responsabilità e autorità	5.3	5.3	5.3	4.4.1	E.2
5.3.1	Responsabilità e autorità	5.3	5.3	5.3	4.4.1	E.2
5.4	Consultazione e partecipazione dei lavoratori	NA	NA	5.4	4.4.3	E.3 E.5
5.5	Attività e responsabilità	5.3	5.3	4.3	4.4.1	E.2
6	PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO					
6.1	Azioni per la gestione dei rischi e delle opportunità	6.1	6.1	6.1	4.3.1	D E.7
6.1.1	Generalità	6.1	6.1.1	6.1.1	-	D
6.1.2	Aspetti Ambientali, e dell'energia e identificazione dei pericoli e valutazione dei rischi e delle opportunità	-	6.1.2	6.1.2	4.3.1	D E.7
6.1.3	Identificazione degli obblighi legislativi e altri requisiti		6.1.3	6.1.3	4.3.2	D
6.2	Obiettivi per la qualità, la sicurezza, l'ambiente, l'energia, la salute e la sicurezza sul lavoro e pianificazione per il loro raggiungimento	6.2	6.2.1	6.2.1	4.3.3	D
6.3	Pianificazione dei cambiamenti	6.3	6.1.2	6.1.2	4.3.1	E.1
6.3.1	Pianificazione della qualità, per la sicurezza e per la prevenzione della corruzione	6.2	-	-	-	-
6.3.2	Pianificazione per la responsabilità sociale	-	-	-	-	-
6.3.3	Aggiornamento del sistema di gestione integrato per gli aspetti di sicurezza	6.2	-	-	-	-
6.3.4	Pianificazione dell'ambiente, dell'energia e della salute e sicurezza sul lavoro	-	6.1.4 6.2.2	6.1.4 6.2.2	4.3.3	D
7	PROCESSI DI SUPPORTO					
7.1	Risorse	7.1	7.1	7.1	4.4.1	E.2
7.1.1	Generalità	7.1.1	-	-	-	-
7.1.2	Persone	7.1.2	-	-	-	-
7.1.3	Infrastrutture	7.1.3	-	-	-	-
7.1.4	Ambiente di lavoro	7.1.4	-	-	-	-
7.1.5	Risorse per il monitoraggio e la misurazione	7.1.5	-	-	-	-
7.1.6	Conoscenze	7.1.6	-	-	-	-

A.P. CA
O.V. CA

Paragrafo	Titolo	ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	UNI ISO 45001:2018	OHSAS 18001:2007	UNI INAIL 2001
7.2	Competenze	7.2	7.2	7.2	4.4.2	E.4
7.2.1	Generalità	7.2	7.2	7.2	4.4.2	E.4
7.2.2	Competenza, formazione e addestramento	7.2	7.2	7.2	4.4.2	E.4
7.3	Consapevolezza	7.3	7.3	7.3	4.4.2	E.4
7.4	Comunicazioni	7.4	7.4	7.4	4.4.3	E.3 E.5
7.4.1	Generalità	7.4	7.4	7.4.1	4.4.3	E.3 E.5
7.4.2	Comunicazione interna	7.4	7.4	7.4.2	4.4.3	E.3 E.5
7.4.3	Comunicazione esterna	7.4	7.4	7.4.3	4.4.3	E.3 E.5
7.5	Informazioni documentate	7.5	7.5	7.5	4.4.4	E.6
7.5.1	Generalità	7.5.1	7.5.1	7.5.1	4.4.4	E.6
7.5.2	Creazione e aggiornamento dei documenti e delle registrazioni	7.5.2	7.5.2	7.5.2	4.4.4 4.5.4	E.6
7.5.3	Tenuta sotto controllo delle informazioni documentate	7.5.3	7.5.3	7.5.3	4.4.4 4.5.4	E.6
8	PROCESSI OPERATIVI					
8.1	Pianificazione e controllo dei processi operativi di prodotti sicuri e del controllo operativo ambientale, e della salute e sicurezza sul lavoro e anticorruzione	8.1	8.1	8.1	4.4.6	E.7
8.2	Determinazione dei requisiti relativi al prodotto e al servizio	8.2	-	-	-	-
8.2.1	Comunicazioni con il Cliente	8.2.1	-	-	-	-
8.2.2	Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e ai servizi	8.2.2	-	-	-	-
8.2.3	Riesame dei requisiti relativi al prodotto e al servizio	8.2.3	-	-	-	-
8.2.4	Modifiche dei requisiti relativi ai prodotti e ai servizi	8.2.4	-	-	-	-
8.2.5	Gestione delle emergenze	-	8.2	8.2	4.4.7	D
8.3	Progettazione e sviluppo dei prodotti e dei servizi	8.3	-	-	-	-
8.3.1	Generalità	8.3.1	-	-	-	-
8.3.2	Pianificazione della progettazione dei prodotti e servizi	8.3.2	-	-	-	-
8.3.3	Elementi in ingresso alla progettazione del prodotto o del servizio	8.3.3	-	-	-	-
8.3.4	Controllo della progettazione dell'oggetto della progettazione e dello sviluppo	8.3.4	-	-	-	-
8.3.5	Risultati della progettazione dell'oggetto della progettazione e dello sviluppo	8.3.5	-	-	-	-
8.3.6	Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione dell'oggetto della progettazione e dello sviluppo	8.3.6	-	-	-	-
8.4	Controllo dei prodotti e servizi approvvigionati	8.4	8.1	8.1.5	4.4.6	E.7
8.4.1	Generalità	8.4.1	8.1	8.1.6	4.4.6	E.7
8.4.2	Tipo ed estensione dei controlli sui prodotti e servizi approvvigionati	8.4.2	8.1	8.1.4 8.1.6	4.4.6	E.7
8.4.3	Informazioni per l'approvvigionamento	8.4.3	8.1	8.1.6	4.4.6	E.7
8.5	Erogazione dei servizi	8.5	-	-	-	-
8.5.1	Controllo delle attività di erogazione del servizio	8.5.1	-	-	-	-
8.5.2	Identificazione e rintracciabilità	8.5.2	-	-	-	-
8.5.3	Proprietà del cliente, del committente e del fornitore	8.5.3	-	-	-	-
8.5.4	Conservazione	8.5.4	-	-	-	-
8.5.5	Attività di assistenza post erogazione del servizio	8.5.5	-	-	-	-
8.5.6	Controllo dei cambiamenti	8.5.6	-	-	-	-
8.5.7	Documenti applicabili	7.5	-	-	-	-
8.5.8	Obiettivi e indicatori	6.2	-	-	-	-
8.6	Rilascio dei prodotti e dei servizi	8.6	-	-	-	-
8.7	Tenuta sotto controllo delle Non Conformità relative agli output dei processi e dei prodotti e dei servizi erogati	8.7	-	-	-	-
8.7.1	Gestione delle Non Conformità, dei reclami, delle segnalazioni e delle emergenze		-	-	-	-
9	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI					
9.1	Monitoraggi, misurazioni, analisi e valutazioni	9.1	9.1	9.1	4.5.1	F.1
9.1.1	Generalità	9.1.1	9.1.1	9.1.1	4.5.1	F.1
9.1.2	Soddisfazione del cliente	9.1.2	-	-	-	-
9.1.3	Analisi e valutazione	9.1.3	-	-	-	-
9.1.4	Analisi di conformità di ambiente, energia e salute e sicurezza sul lavoro	-	9.1.2	9.1.2	4.5.2	F.1
9.2	Audit interno	9.2	9.2	9.2	4.5.5	F.1 F.2
9.3	Riesame da parte della direzione	9.3	9.3	9.2.1	4.5.5	F.1 F.2
9.3.1	Generalità	9.3.1	9.3	9.2.2	4.5.5	F.1 F.2
9.3.2	Elementi in ingresso per il riesame	9.3.2	9.3	9.3	4.6	F.4
9.3.3	Elementi in uscita dal riesame	9.3.3	9.3	9.3	4.6	F.4
10	MIGLIORAMENTO					
10.1	Generalità	10.1	10.1	10.1	4.3.3	D
10.2	Incidenti, Non Conformità, Azioni Correttive e Preventive	10.2	10.2	10.2	4.5.3	F.1
10.2.1	Azioni Correttive	10.2	10.2	10.2	4.5.3	F.1
10.3	Miglioramento continuo	10.3	10.3	10.3	-	-

A.P.
O.V.

CA
CA

2.3 Lista di distribuzione del manuale integrato

Il presente Manuale Integrato, che copre gli aspetti di gestione per la qualità, per l'ambiente, la salute e la sicurezza sul lavoro, nonché gli aspetti di prevenzione della corruzione, è distribuito secondo quanto specificato nella Procedura Gestionale di riferimento.

Pertanto, le eventuali copie cartacee di tale manuale sono da considerarsi “*copie non controllate*” e hanno scopo esclusivamente informativo.

La distribuzione esterna, all'Organismo di Certificazione e ad eventuali Committenti, avverrà tramite supporto informatico.

2.4 Procedure del sistema di gestione integrato

Le Procedure Gestionali, i documenti in esse richiamati e le informazioni documentate definite da SINA S.p.A., che governano i singoli processi della Società sono richiamate nel documento “*matrice di controllo della documentazione*”, resa fruibile mediante il portale aziendale.

3 DEFINIZIONI

Procedura: modo specificato per svolgere un'attività o un processo. Le procedure possono essere documentate o meno.

[UNI EN ISO 9000:2015]

Conformità: soddisfacimento di un requisito.

[UNI EN ISO 9000:2015]

Non Conformità: mancato soddisfacimento di un requisito.

[UNI EN ISO 9000:2015]

Azione Correttiva: azione per eliminare la causa di una non conformità e prevenirne la ripetizione.

[UNI EN ISO 9000:2015]

Azione Preventiva: azione tesa ad eliminare la causa di una potenziale non conformità o di un'altra situazione potenziale indesiderabile.

[UNI EN ISO 9000:2015]

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

[UNI EN ISO 9000:2015]

Criteri dell'audit: insieme di politiche, procedure o requisiti utilizzati come riferimento, rispetto ai quali si confrontano le evidenze oggettive.

[UNI EN ISO 9000:2015]

Evidenze dell'audit: registrazioni, dichiarazioni di fatti o altre informazioni, che sono pertinenti ai criteri dell'audit e verificabili.

[UNI EN ISO 9000:2015]

Processo: insieme di attività correlate o interagenti che utilizzano input per consegnare

Q.P. CA
O.V. CA

un risultato atteso.

[UNI EN ISO 9000:2015]

Ostacoli: si intende l'insuccesso di rispondere agli input o suggerimenti dei lavoratori, le barriere linguistiche o di alfabetizzazione, le rappresaglie o le minacce di rappresaglie e le politiche o le pratiche che scoraggiano o penalizzano la partecipazione dei lavoratori.

4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

4.1 Analisi del contesto dell'organizzazione

SINA S.p.A. ha individuato i fattori interni ed esterni che sono rilevanti per gli obiettivi strategici e che influenzano la sua capacità di ottenere i risultati attesi dal Sistema di Gestione Integrato e a tal fine ha progettato il suo Sistema di Gestione Integrato, tenendo in considerazione le potenziali minacce ed opportunità offerte dal contesto nel quale opera.

Tra i **“fattori esterni”** principali SINA S.p.A. considera quelli legati a:

- Leggi e regolamenti;
- Tecnologie innovative;
- Competitività commerciale;
- Caratteristiche del mercato;
- Fattori culturali, sociali, ambientali ed energetici del mercato e del contesto in cui opera, compresi i fornitori oltretutto i fattori economico finanziari nazionali e internazionali.

Tra i **“fattori interni”** principali SINA S.P.A. considera quelli legati a:

- Valori;
- Cultura aziendale;
- Prestazioni dei processi;
- Aspetti ambientali;
- Aspetti della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

SINA S.p.A. ha individuato pertanto e aggiorna costantemente i fattori che influenzano la sua capacità di raggiungere i risultati desiderati al fine di elaborare l'analisi dei rischi e delle opportunità e mantenere aggiornato il Sistema di Gestione Integrato.

Al fine di avere una visione completa dei fattori esterni ed interni SINA S.p.A. coinvolge costantemente le competenze delle diverse aree aziendali.

In occasione del riesame della direzione SINA S.p.A. procede all'analisi del monitoraggio del contesto descritto.

L'analisi del contesto è esplicitata in un documento dedicato a firma del Direttore Generale.

4.2 Analisi dei bisogni e delle aspettative delle parti interessate e dei lavoratori

SINA S.p.A. ha individuato e informa costantemente le parti interessate, oltre ai lavoratori, che possono avere influenza sulla sua capacità di fornire in maniera continuativa servizi che rispettino i requisiti impliciti, espliciti e cogenti e le aspettative

A.P. CA
O.V. CA

delle parti interessate cosiddette rilevanti, ossia che possono avere un impatto sull'efficacia del Sistema di Gestione Integrato.

SINA S.p.A. ha individuato altresì quali di questi bisogni e aspettative sono o potrebbero diventare dei requisiti legali o di altro tipo applicabili alla propria Organizzazione.

La soddisfazione delle parti interessate, compresi i lavoratori, è funzionale a quella dei Clienti.

Requisiti e aspettative delle parti interessate costituiscono uno degli input per l'analisi dei rischi ed il riesame della direzione.

4.3 Scopo del sistema di gestione integrato

Scopo del presente Manuale è quello di descrivere il Sistema di Gestione Integrato di SINA S.p.A., l'organizzazione e i processi aziendali evidenziando gli aspetti atti a garantire la conformità dei servizi, la soddisfazione delle aspettative dei Clienti, l'analisi del contesto, i bisogni e le aspettative delle parti interessate.

Il Sistema di Gestione Integrato di SINA S.p.A. ha pertanto lo scopo di:

- Garantire la capacità dell'azienda di fornire, in modo coerente e costante, servizi che ottemperino ai requisiti dei Clienti ed a quelli cogenti applicabili;
- Accrescere la soddisfazione dei Clienti attraverso una efficace gestione del Sistema;
- Migliorare con continuità l'efficacia dei processi aziendali nel rispetto dell'ambiente, della salute e della sicurezza sul lavoro e dell'efficienza energetica;
- Assicurare la soddisfazione di tutti i collaboratori e delle altre parti interessate al Sistema.

Il Sistema di Gestione Integrato è conforme ai requisiti delle norme descritte nel paragrafo "*Documenti di base*" e coerente con le esigenze di mercato e con gli obiettivi dell'azienda.

Il Sistema di Gestione Integrato comprende, ove applicabile, i prodotti, i servizi le eventuali prestazioni di terzi all'interno del controllo o dell'influenza della Organizzazione che possono influenzare le prestazioni dei sistemi di gestione dell'ambiente e della salute e sicurezza sul lavoro.

Il contesto e le aspettative delle parti interessate sono esplicitati nel paragrafo "*Presentazione dell'azienda*".

Lo scopo, il campo di applicazione e l'applicabilità dei requisiti sono periodicamente riesaminati da SINA S.p.A., nell'ambito del riesame della direzione.

Il presente Manuale costituisce l'informazione documentata nella quale è presente lo scopo e il campo di applicazione di SINA S.p.A.

4.3.1 Campo di applicazione del sistema di gestione integrato

Il Sistema di Gestione Integrato, che raccoglie i Sistemi di Gestione per la qualità, per l'ambiente, per la salute e sicurezza sul lavoro, nonché per la prevenzione della corruzione, descritto in questo *manuale integrato* e nel documento *MQ42002 Manuale per la gestione e la prevenzione della corruzione* viene applicato per assicurare che l'erogazione dei servizi sia conforme alle norme di riferimento.

Il Sistema di Gestione Integrato viene applicato come di seguito specificato:

A.P. CA
O.V. CA

*“Erogazione di servizi di ingegneria integrata per opere infrastrutturali di trasporto (studi, progettazione, direzione lavori, coordinamento della sicurezza, Project Management Services); servizi di ispezione, controllo e monitoraggio di opere infrastrutturali, del territorio e dell’ambiente, anche con l’uso di sistemi e tecnologie informatiche, GIS (Geographic Information Systems) e metodologia BIM (Building Information Modeling); esecuzione di prove di laboratorio su materiali. Ricerca, sviluppo e immissione sul mercato di dispositivi di ritenuta per la sicurezza delle infrastrutture stradali; studi e valutazioni per la gestione in sicurezza della circolazione stradale. **Progettazione e realizzazione di macchine ed apparecchiature elettriche ed ottiche per il rilievo delle infrastrutture e dell’ambiente (sistemi ad alto rendimento). Progettazione e sviluppo di sistemi informativi stradali e territoriali.**”*

Il soddisfacimento dei citati requisiti viene garantito soprattutto dalla corretta gestione dei processi realizzativi (di Business) e del loro supporto descritti nella documentazione richiamata nel presente manuale.

4.3.2 Applicabilità dei requisiti

Tutti i requisiti delle norme citate sono applicati dall’Organizzazione.

4.4 Sistema di gestione integrato

SINA S.p.A. ha definito, applica, mantiene e sottopone ad attività di miglioramento continuo, un Sistema di Gestione Integrato, che prevede il monitoraggio e la misura, se applicabile, dal punto di vista della qualità, dell’ambiente e della salute e sicurezza sul lavoro, della prevenzione della corruzione, dei suoi processi, con particolare attenzione all’approvvigionamento sia di servizi legati all’ingegneria, che di attrezzature e strumentazioni, alla progettazione, al coordinamento della sicurezza in fase di progettazione, alla direzione lavori, alle attività di laboratorio, di controllo e monitoraggio, alle attività di supporto alle Concessionarie, alle attività di gestione delle offerte, dell’acquisizione degli incarichi e della conseguente gestione delle commesse nonché della soddisfazione del cliente.

In tema di sicurezza SINA S.p.A. ha definito come:

- Identificare, valutare e controllare i pericoli legati alla erogazione dei propri servizi;
- Comunicare le informazioni relative ad ogni punto della catena;
- Comunicare al proprio interno e nella misura considerata necessaria le informazioni inerenti allo sviluppo, l’attuazione e l’aggiornamento del Sistema di Gestione Integrato in termini di sicurezza;
- Valutare periodicamente ed aggiornare secondo necessità il Sistema di Gestione Integrato affinché sia idoneo alle proprie esigenze e consideri le informazioni più recenti sui pericoli da controllare.

A tale scopo è stata definita una *“Mappa dei processi”* in cui sono stati identificati i principali processi, la loro sequenza ed interazione, mentre un dettaglio dei processi di business è presente nella sezione *“Processi Operativi”*.

I processi realizzativi sono descritti nelle Procedure Gestionali ed Istruzioni Operative richiamate nel presente manuale.

Tali documenti costituiscono l’informazione documentata dei processi. Le registrazioni relative all’evidenza che i processi siano stati gestiti come pianificato, sono conservate da SINA S.P.A. S.p.A..

Q.P. CA
O.V CA

Gli aspetti legati all'ambiente, all'energia, alla sicurezza nei luoghi di lavoro e alla responsabilità sociale fanno parte del contesto dell'organizzazione che viene analizzato da SINA S.p.A..

I processi, ove applicabile o ritenuto necessario, sono documentati con diagrammi che consentono di definire e descrivere i criteri e i metodi necessari per assicurarne l'efficace funzionamento ed il monitoraggio.

Dei processi sono valutati rischi e opportunità.

La struttura del sistema documentale di SINA S.p.A. è descritto nella sezione *Processi di supporto* del presente manuale.

La Direzione assicura la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per supportare il funzionamento ed il monitoraggio dei processi.

I responsabili delle funzioni aziendali hanno il compito di monitorare, misurare e analizzare i processi di propria competenza e quelli in cui sono coinvolti.

Hanno inoltre la responsabilità di attivare e seguire fino alla conclusione le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo dei processi stessi in termini di efficacia ed efficienza.

Gli eventuali processi che hanno effetti sulla conformità ai requisiti del prodotto realizzati ed affidati all'esterno vengono descritti dettagliatamente nel paragrafo *"Tipo ed estensione dei controlli sui prodotti e servizi approvvigionati"* del presente manuale unitamente al tipo ed all'estensione dei controlli esercitati sui medesimi.

La responsabilità sulla conformità ai requisiti specificati e cogenti applicabili ai servizi e ai prodotti realizzati, rimane in capo a SINA S.p.A. nonostante alcuni processi siano esternalizzati.

Il controllo su tali processi avviene secondo le modalità definite nel paragrafo *"Controllo dei prodotti e servizi approvvigionati"* del presente manuale.

4.5 Attività e responsabilità

Le responsabilità delle funzioni aziendali interessate dalle attività inerenti ai processi di produzione sono riportate nella matrice delle responsabilità e vengono poi dettagliatamente definite e descritte nelle relative Procedure Gestionali.

4.6 Documenti applicabili

Nella "mappa dei processi", sono richiamati i documenti che li governano.

4.7 Obiettivi e indicatori

SINA S.p.A. in sede di riesame della direzione definisce gli obiettivi e ne analizza gli indicatori.

5 LEADERSHIP E PARTECIPAZIONE DEI LAVORATORI

5.1 Leadership e impegno della direzione

5.1.1 Generalità

Questa sezione del manuale descrive il sistema di governo dei processi gestionali adottato da SINA S.p.A. per conseguire in modo efficace ed efficiente la qualità richiesta

 
O.V. CA

per i processi, i prodotti e o i servizi realizzati nel rispetto dei requisiti in materia di sicurezza, ambiente, gestione dell'energia, salute e sicurezza sul lavoro, anticorruzione, nonché volto al miglioramento continuo delle condizioni di lavoro e della tutela delle persone, oltre ad assegnare le responsabilità alle funzioni aziendali interessate o ai responsabili di processo.

La Direzione di SINA S.p.A. si impegna a mantenere e migliorare il Sistema di Gestione Integrato attraverso la:

- Creazione e mantenimento in azienda della consapevolezza circa l'importanza di soddisfare i requisiti dei Clienti anche in un'ottica di sicurezza, di protezione dell'ambiente, di efficiente gestione dell'energia, di sicurezza e salute sul lavoro, di leggi e regolamenti e di eventuali altre prescrizioni sottoscritte, attraverso l'informazione e la motivazione dei propri lavoratori, che avranno la responsabilità di segnalare eventuali criticità del Sistema di Gestione Integrato alle persone opportunamente individuate e che hanno l'autorità e la responsabilità per avviare e registrare le azioni conseguenti;
- Definizione e la divulgazione della politica integrata e della sua attuazione, di obiettivi per la qualità, di obiettivi e traguardi ambientali ed energetici, di obiettivi di sicurezza e di obiettivi e traguardi per la salute e la sicurezza sul lavoro con essa coerenti;
- Ascolto delle diverse parti interessate alle prestazioni sociali dell'azienda, al fine di definire gli obiettivi di miglioramento del sistema di responsabilità sociale coerenti con le loro aspettative;
- Dimostrazione che la sicurezza è supportata dagli obiettivi commerciali aziendali;
- Impostazione della struttura dell'azienda e la messa a disposizione delle risorse necessarie come descritto nel capitolo "*Gestione delle risorse*";
- Il mantenimento delle prestazioni e l'ottenimento del miglioramento continuo;
- Definizione di un sistema di misura delle prestazioni (del Sistema di Gestione Integrato, finanziarie, dei processi, dei prodotti e, o servizi, delle condizioni dei lavoratori) dell'azienda per verificare il conseguimento degli obiettivi strategici;
- Definizione di un sistema tale da garantire l'eventuale istituzione di comitati per la salute e la sicurezza, nonché il sostegno al loro funzionamento oltreché sostenere i lavoratori nelle segnalazioni di rischi, incidenti, mancati incidenti, rischi e opportunità;
- Conduzione di riesami della direzione con frequenza almeno annuale e comunicazione alle parti interessate dei risultati raggiunti dal sistema di responsabilità sociale e dal sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro.

La Direzione di SINA S.p.A. è responsabile della definizione delle linee guida, delle scelte gestionali da attuare e dell'assegnazione delle responsabilità.

La Direzione supporta e stimola le attività di formazione mirate al raggiungimento della consapevolezza circa l'applicazione del Sistema di Gestione Integrato, e favorisce continuamente l'approccio per processi ed il continuo aggiornamento degli stessi in relazione alla definizione del contesto e ai risultati dell'analisi dei rischi e garantisce la consultazione e partecipazione dei lavoratori per quanto concerne le problematiche della salute e sicurezza sul lavoro.

A.P. CA
O.V. CA

5.1.2 Attenzione focalizzata al cliente e ai lavoratori

La Direzione di SINA S.p.A. garantisce che:

- Le esigenze e le aspettative, presenti e future, dei Clienti e dei Committenti, comprensive degli obblighi derivanti da leggi e regolamenti ed eventuali altre prescrizioni sottoscritte, sono determinate e convertite in requisiti oggettivi e misurabili;
- I requisiti dei Clienti e dei Committenti sono pienamente compresi e raggiunti, nei tempi e nei modi pianificati, al fine di garantire la loro piena soddisfazione;
- Le esigenze in termini qualitativi, di sicurezza, di tipo ambientale, energetico, di salute e sicurezza sul lavoro e di tutela delle persone delle altre parti interessate all'azienda e cioè:
 - ✓ I propri lavoratori;
 - ✓ I proprietari e, o gli investitori;
 - ✓ I fornitori;
 - ✓ La collettività;

sono determinate e considerate al fine di mantenere una risposta equilibrata tra le loro esigenze e le aspettative.

Nel definire le citate esigenze e aspettative dei Clienti e dei Committenti SINA S.p.A. individua:

- Le caratteristiche essenziali dei prodotti e dei servizi per i Clienti e i Committenti;
- La necessità di prontezza e di risposta alle potenziali situazioni di emergenza ambientale e di sicurezza;
- La valutazione di cosa offre la concorrenza sul mercato;
- Le opportunità, i punti deboli ed i futuri vantaggi competitivi;
- Le modalità per conciliare le esigenze dei Clienti e dei Committenti con quelli delle altre parti interessate.

SINA S.p.A. identifica i rischi e le opportunità derivanti dal rispetto delle esigenze dei Clienti, dei lavoratori, dei fornitori e delle disposizioni legislative applicabili.

5.2 Politica integrata

5.2.1 Sviluppo della politica integrata

La Direzione di SINA S.p.A. ha emesso la politica integrata e garantisce che essa:

- È appropriata per le esigenze dell'azienda in quanto frutto di una accurata analisi della propria missione e del proprio ruolo nella catena, delle esigenze dei Clienti, dei lavoratori, e degli effetti sull'ambiente, dei servizi e prodotti e alla natura, all'estensione ed ai consumi energetici dell'organizzazione;
- Include l'impegno a soddisfare i requisiti del Cliente, di quelli cogenti e del miglioramento continuo dei processi del Sistema di Gestione Integrato, dei prodotti e servizi, dell'ambiente, dell'energia, della salute e sicurezza e delle condizioni di lavoro;
- Include l'impegno alla prevenzione dell'inquinamento, al miglioramento delle prestazioni energetiche, alla soddisfazione dei requisiti delle leggi e regolamenti ambientali, energetici e di salute e sicurezza sul lavoro vigenti e di eventuali altre

Q.P. CA
O.V CA

prescrizioni sottoscritte partecipando altresì alla formazione del bilancio di sostenibilità della Capogruppo ASTM S.p.A.;

- Include l'impegno a fornire condizioni di lavoro sicure e salubri per la prevenzione di infortuni e, o di malattie dovute al lavoro oltreché l'impegno per eliminare i pericoli e ridurre i rischi;
- Include l'impegno al rispetto dei documenti internazionali, della legislazione vigente, della contrattazione collettiva, e di ogni altro impegno sottoscritto con Clienti e, o Committenti o altre parti interessate, in materia di condizioni di lavoro;
- Fornisce un quadro di riferimento per stabilire e riesaminare obiettivi misurabili e coerenti con la politica integrata e per valutare le specifiche prestazioni ambientali, energetiche e sociali di SINA S.p.A.;
- Include l'impegno per la consultazione e la partecipazione dei lavoratori e i rappresentanti dei lavoratori;
- È comunicata e compresa a tutti i livelli interessati della struttura organizzativa attraverso un'appropriata divulgazione della stessa;
- È comunicata a tutti coloro che lavorano per SINA S.p.A. o per conto di essa;
- È attuata in quanto condivisa;
- È resa pubblicamente disponibile attraverso il sito internet aziendale;
- È riesaminata, in sede di riesame della direzione, per verificare la sua adeguatezza alle esigenze dell'azienda, dei Clienti e delle altre parti interessate, con particolare riferimento ai lavoratori.

SINA S.p.A. ha definito una politica i cui contenuti sono coerenti con la direzione strategica dell'organizzazione, con i risultati dell'analisi di contesto, con le esigenze dei Clienti, delle altre parti interessate e dei requisiti di tipo cogente e degli aspetti e impatti ambientali e dei rischi specifici presenti nei luoghi di lavoro.

La revisione del documento si rende necessario in funzione della dinamicità del contesto che influenza SINA S.p.A..

5.2.2 Comunicazione della politica integrata

La politica integrata è documentata e diffusa in SINA S.p.A. a tutti i dipendenti e collaboratori.

La Direzione Generale di SINA S.p.A. s'impegna per assicurare che sia compresa, condivisa ed attuata.

Al fine di garantire la comunicazione alle parti interessate, SINA S.p.A. rende disponibile tale documento.

5.3 Ruoli, responsabilità e autorità

5.3.1 Responsabilità e autorità

SINA S.p.A. garantisce un corretto governo del Sistema di Gestione Integrato attraverso la concreta ed omogenea applicazione, da parte di tutte le funzioni aziendali, di quanto previsto nei paragrafi successivi.

SINA S.p.A. ha definito e documentato le responsabilità delle varie funzioni aziendali, per le attività che influenzano la qualità e la sicurezza del prodotto o del servizio e la relativa compatibilità ambientale e di gestione dell'energia, nonché per le decisioni e le attività che incidono sulla salute e sicurezza sul lavoro, attraverso informazioni documentate quali l'organigramma aziendale.

Q.P. CA
O.V. CA

Tali documenti sono pubblici all'interno dell'azienda e vengono aggiornati in caso di variazioni organizzative.

I lavoratori a ogni livello dell'organizzazione si assumono la responsabilità di quegli aspetti del Sistema di Gestione Integrato su cui hanno il controllo.

Esiste un organigramma aziendale che descrive per funzioni la struttura di tutta l'organizzazione.

5.4 Consultazione e partecipazione dei lavoratori

SINA S.p.A. garantisce un processo per la consultazione e la partecipazione dei lavoratori a tutti i livelli e funzioni applicabili e i rappresentanti dei lavoratori nello sviluppo, nella pianificazione, nell'attuazione, nella valutazione delle prestazioni e nelle azioni per migliorare il sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro, in particolare garantisce:

- Meccanismi, tempo, formazione e risorse necessarie per la consultazione e la partecipazione;
- L'accesso in tempi brevi a informazioni chiare, comprensibili e rilevanti sul sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro;
- La rimozione e, o la riduzione di eventuali *ostacoli* alla partecipazione di lavoratori o loro rappresentanti;

Per ostacoli si intende l'insuccesso di rispondere agli input o suggerimenti dei lavoratori, le barriere linguistiche o di alfabetizzazione, le rappresaglie o le minacce di rappresaglie e le politiche o le pratiche che scoraggiano o penalizzano la partecipazione dei lavoratori.

SINA S.p.A. sottolinea ed enfatizza l'opportunità della consultazione dei lavoratori, a tutti i livelli ma con maggiore attenzione ai non manageriali, per quanto possibile ed applicabile, per i seguenti aspetti:

- Determinare le esigenze e le aspettative delle parti interessate;
- Stabilire la politica per il sistema di gestione della salute e sicurezza;
- Attribuire ruoli, responsabilità e autorità organizzative;
- Determinare come soddisfare i requisiti legali e gli altri requisiti;
- Stabilire gli obiettivi e pianificare le azioni per il loro conseguimento;
- Determinare dei controlli applicabili per le attività affidate all'esterno, per gli appalti e gli appaltatori;
- Determinare quali esigenze devono essere monitorate, misurate e valutate;
- La pianificazione, la creazione, l'attuazione e il mantenimento di un programma di audit;
- Stabilire un processo di miglioramento continuo.

SINA S.p.A. sottolinea ed enfatizza l'opportunità della partecipazione dei lavoratori, a tutti i livelli ma con maggiore attenzione ai non manageriali, per quanto possibile ed applicabile, per quanto segue:

- Determinare i meccanismi per la loro consultazione e partecipazione;
- Identificare i pericoli e valutare i rischi e le opportunità;
- Determinare le azioni per eliminare i pericoli e ridurre i rischi;

A.P. CA
O.V. CA

- Determinare i requisiti di competenza, i fabbisogni formativi, la formazione da effettuare e valutare la formazione stessa
- Determinare quali esigenze devono essere comunicate e come farlo;
- Determinare le misure di controllo e la loro efficace attuazione e l'utilizzo;
- Investigare incidenti e non conformità e determinare azioni correttive.

SINA S.p.A. evidenzia che per consultazione e partecipazione dei lavoratori definiti *non manageriali* si intende quella applicata alle persone che svolgono le attività lavorative in generale, ma non esclude, ad esempio, i dirigenti, i preposti e più in generale i responsabili di funzione che sono o che possono essere coinvolti da attività di lavoro o altri fattori nell'organizzazione.

5.5 Attività e responsabilità

Le responsabilità delle funzioni aziendali interessate dalle attività inerenti ai processi di produzione sono riportate nella *matrice delle responsabilità*.

6 PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

6.1 Azioni per la gestione dei rischi e delle opportunità

6.1.1 Generalità

SINA S.p.A. ritiene che un *approccio basato sul rischio* sia necessario per pianificare il proprio Sistema di Gestione Integrato al fine di prevenire i problemi e cogliere le opportunità che il contesto nel quale opera propone.

SINA S.p.A. adotta pertanto tale approccio per:

- Determinare i rischi e le opportunità in funzione della complessità dei propri servizi, processi, impatti ambientali, consumi energetici, rischi per la salute e la sicurezza sul lavoro, nonché i rischi di corruzione;
- Soddisfare continuamente i requisiti dei Clienti e delle parti interessate;
- Valutare rischi e opportunità associate ai servizi forniti.

L'importanza che SINA S.p.A. conferisce a questo argomento è confermata dal fatto che il riesame della direzione contempla, tra gli input, le azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità.

Nella fase di pianificazione del Sistema di Gestione Integrato SINA S.p.A.:

- Si riferisce ai risultati dell'analisi del contesto interno ed esterno in cui SINA S.p.A. opera e ai risultati dell'analisi delle esigenze delle pertinenti parti interessate;
- Identifica i rischi e le opportunità legati al raggiungimento dei risultati attesi;
- Individua gli eventi che possono interferire con il raggiungimento degli obiettivi, o che possono costituire opportunità di miglioramento per ogni ambito del Sistema Integrato.

Per raggiungere questi obiettivi SINA S.p.A.:

- Analizza e classifica i rischi in rapporto alla gravità delle conseguenze in forma specifica a seconda degli schemi di applicazione;
- Pianifica le azioni per poter affrontare i rischi (eliminazione e, o mitigazione degli stessi);

O.P. CA
O.V CA

- Mette in atto tali azioni;
- Ne controlla l'efficacia;
- Utilizza tali informazioni per apprendere dall'esperienza.

Le tipologie di rischio prese in considerazione da SINA S.p.A. sono quelle che hanno un impatto sulla qualità, sull'ambiente, sulla salute e sicurezza sul lavoro, sulla prevenzione della corruzione ed il consumo energetico in relazione ai servizi erogati e si riferiscono sostanzialmente ad una non corretta interpretazione dei requisiti del Cliente, del mercato di riferimento, i rischi derivanti da una scadente qualità dei servizi erogati determinati e delle cogenze legate all'ambiente, all'energia ed alla salute e sicurezza sul lavoro.

SINA S.p.A. revisiona periodicamente la sua analisi dei rischi a seguito:

- Dei risultati dell'analisi del contesto;
- Dei risultati dell'analisi delle esigenze dei clienti e delle parti interessate;
- Dei risultati dell'analisi del rispetto dei requisiti cogenti;
- Della definizione e, o rivisitazione dei propri processi;
- Di qualsiasi altra necessità come ad esempio la scelta di un nuovo fornitore, l'allargamento di un intervallo di taratura di uno strumento, la necessità di modificare fasi di controllo della qualità del servizio, ecc.

Per quanto riguarda la gestione del rischio di corruzione si rimanda al documento *MQ42002 Manuale per la gestione e la prevenzione della corruzione*.

6.1.2 Aspetti ambientali e dell'energia, identificazione dei pericoli e valutazione dei rischi e delle opportunità

SINA S.p.A. ha predisposto, applica e mantiene aggiornata una Procedura Gestionale per:

- Identificare gli aspetti ambientali connessi alle proprie attività, ai propri servizi e prodotti da tenere sotto controllo (aspetti ambientali diretti) e quelli sui quali può esercitare un'influenza (aspetti ambientali indiretti);
- Identificare i consumi di energia connessi alle proprie attività, ai propri servizi e prodotti da tenere sotto controllo;
- Identificare i pericoli ed i rischi per la salute e la sicurezza sul lavoro connessi alle proprie attività, ai propri servizi e prodotti da tenere sotto controllo (rischi diretti) e quelli sui quali può esercitare un'influenza (rischi indiretti);
- Considerare tutti i nuovi sviluppi che possono modificare i citati aspetti ambientali, rischi per la salute e sicurezza sul lavoro ed i consumi di energia;
- Identificare gli aspetti ambientali, i rischi per la salute e sicurezza sul lavoro ed i consumi di energia significativi, ovvero quelli che possono avere impatto diretto e, o indiretto significativo sull'ambiente e sulla salute e sicurezza sul lavoro, anche in un'ottica di impatto sul Sistema di Gestione Integrato.

SINA S.p.A. pianifica le azioni per:

- Identificare e aggiornare gli aspetti ambientali ed energetici significativi;
- Identificare e aggiornare i pericoli;
- Valutare tutti i rischi per la salute e sicurezza sul lavoro;

A.P. CA
O.V. CA

- Identificare gli obblighi di legge;
- Identificare i rischi e le opportunità per tutti i sistemi di gestione adottati;

al fine di integrare e attuare il proprio Sistema di Gestione Integrato (qualità, ambiente, sicurezza) e valutarne l'efficacia.

6.1.3 Identificazione degli obblighi legislativi e altri requisiti

SINA S.p.A. ha predisposto, applica e mantiene aggiornata una procedura documentata per:

- Determinare e avere accesso a requisiti legali aggiornati e ad altri requisiti applicabili ai suoi aspetti ambientali, energivori ed ai rischi per la salute e la sicurezza sul lavoro;
- Determinare come questi requisiti legali e altri requisiti si applicano all'organizzazione e cosa deve essere comunicato;
- Prendere in considerazione questi requisiti legali e altri requisiti per stabilire, implementare, mantenere e migliorare continuamente il suo Sistema di Gestione Integrato.

L'Organizzazione conserva le informazioni documentate sui suoi requisiti legali e su altri requisiti e assicura che queste siano aggiornate per recepire eventuali cambiamenti e modifiche.

6.2 Obiettivi per la qualità, la sicurezza, l'ambiente, l'energia, la salute e la sicurezza sul lavoro e pianificazione per il loro raggiungimento

Annualmente nell'ambito del riesame da parte della direzione, vengono stabiliti e documentati gli obiettivi per il Sistema di Gestione Integrato.

Tali obiettivi sono coerenti con la politica integrata di SINA S.p.A.

Nella definizione degli obiettivi sono prese in considerazione:

- Le strategie aziendali;
- Le analisi di mercato;
- Il rispetto dei requisiti e delle esigenze e delle aspettative del Cliente al fine di garantirne la piena soddisfazione;
- La prospettiva di miglioramento continuo di SINA S.p.A., degli standard e dei processi gestionali in termini di efficacia (raggiungimento degli obiettivi) ed efficienza (riduzione dei costi interni), utilizzando al meglio le risorse;
- L'analisi dei rischi e delle opportunità.

Gli obiettivi e traguardi per la qualità, per l'ambiente, la salute e sicurezza sul lavoro, vengono definiti su base annuale, nell'ambito della pianificazione del *business* aziendale, e, attraverso un appropriato processo di divulgazione e di condivisione (deployment), vengono assegnati a tutte le funzioni ai vari livelli organizzativi interessati.

Tali obiettivi sono, ogniqualvolta possibile, misurabili e coerenti con la politica integrata e ovviamente improntati al sostenimento della sicurezza e del perseguimento di uno sviluppo sostenibile.

Nella definizione degli obiettivi vengono considerate le esigenze presenti e future dell'azienda e dei mercati da questa serviti, gli impegni nei confronti del miglioramento continuo, dei requisiti qualitativi e di sicurezza, di prodotto e servizio, della prevenzione

O.P. CA
O.V. CA

all'inquinamento, del miglioramento dell'efficienza energetica, del rispetto dei requisiti per il rispetto della salute e sicurezza sul lavoro, dei principi internazionali e della disciplina nazionale in materia di condizioni di lavoro, gli elementi in uscita dei riesami della direzione, il rispetto delle prescrizioni legali ed eventuali altre prescrizioni sottoscritte e, naturalmente, il grado di soddisfazione di tutte le parti interessate.

La definizione di tali obiettivi avviene tenendo in considerazione anche i riesami dei risultati degli anni precedenti e la logica SMART, e cioè gli obiettivi sono:

- **Specifici**;

In quanto identificano chiaramente cosa si vuole ottenere;

- **Misurabili**;

In quanto associati, quando possibile, a indicatori che dimostrano se gli obiettivi sono stati raggiunti o meno;

- **Acquisibili**;

In quanto sono concretamente raggiungibili a fronte della realtà organizzativa e delle risorse di SINA S.p.A.;

- **Realistici**;

In quanto tengono conto della realtà di mercato in cui SINA S.p.A. si posiziona, del livello della concorrenza e delle opportunità di business;

- **Tempificati**;

In quanto è definito il quadro temporale entro cui valutare il loro raggiungimento.

Per garantire il raggiungimento degli obiettivi e dei traguardi associati vengono definiti programmi di azione che includono mezzi, responsabilità e tempi di attuazione.

Il grado di raggiungimento degli obiettivi e dei rispettivi traguardi viene riesaminato periodicamente e, se necessario, si procede ad una loro revisione oltre che alla revisione dei programmi associati.

La definizione e il riesame degli obiettivi e dei traguardi ambientali sono effettuati considerando anche gli aspetti ambientali significativi nonché le opzioni tecnologiche disponibili per il settore in cui SINA S.p.A. opera e sono registrati.

La definizione ed il riesame degli obiettivi e dei traguardi legati alla gestione dell'energia sono effettuati considerando gli esiti delle diagnosi energetiche periodicamente eseguite e o comunque i risultati dei monitoraggi continui anche da remoto, nonché le opzioni tecnologiche disponibili per il settore in cui SINA S.p.A. opera e sono registrati sugli appositi moduli.

La definizione e il riesame degli obiettivi e dei traguardi per la salute e la sicurezza sul lavoro sono effettuati considerando gli esiti della valutazione dei rischi, gli esiti delle riunioni periodiche del servizio di prevenzione e protezione, le eventuali segnalazioni del medico competente e dei lavoratori e o dei loro rappresentanti, gli infortuni ed i mancati incidenti nonché le opzioni tecnologiche disponibili per il settore in cui SINA S.p.A. opera e sono registrati.

La Direzione di SINA S.p.A. identifica e pianifica le risorse necessarie per raggiungere gli obiettivi e gli associati traguardi in modo coerente con i vari requisiti del Sistema di Gestione Integrato.

Q.P. CA
O.V. CA

SINA S.p.A. documenta gli obiettivi che definisce periodicamente.

6.3 Pianificazione dei cambiamenti

La Direzione pianifica il Sistema di Gestione Integrato per conseguire gli obiettivi aziendali ottemperando ai requisiti generali del Sistema stesso come definito nel paragrafo *Analisi del contesto dell'organizzazione*.

La pianificazione prende in considerazione:

i processi connessi con l'operatività del Sistema di Gestione Integrato, la loro sequenza ed interazioni suddividendoli in:

- Processi gestionali (di management);
- Processi di supporto;
- I processi principali (di business);

Per ogni processo poi vengono definiti:

- Le risorse umane e tecniche necessarie per supportare il funzionamento e il monitoraggio dei processi;
- I criteri e i metodi per analizzare e controllare i processi;
- Le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati e il miglioramento continuo del Sistema di Gestione Integrato e dei relativi processi;
- La gestione e lo sviluppo del sistema documentale e delle registrazioni;
- L'impatto sul Sistema di Gestione Integrato di modifiche quali ad esempio nuovi servizi, modifiche ai requisiti contrattuali e, o cogenti, modifiche di carattere organizzativo, modifiche o introduzione nuovi sistemi informativi, modifiche od introduzione di nuovi aspetti, gli impatti ambientali, nuove condizioni di pericolo e o di rischio per la salute e la sicurezza sul lavoro.

Le eventuali variazioni organizzative e, o dei processi aziendali vengono condotte in modo controllato per assicurare la continua operatività e conformità verso i requisiti del Sistema di Gestione Integrato anche durante l'attuazione di cambiamenti.

6.3.1 Pianificazione della qualità, per la sicurezza e per la prevenzione della corruzione

Tale pianificazione considera:

- Le esigenze e le aspettative dei Clienti;
- I seguenti processi o sotto-processi connessi con l'operatività del Sistema di Gestione Integrato:
 - ✓ Gestionali definiti nei paragrafi *Contesto dell'organizzazione e Leadership e partecipazione dei lavoratori*;
 - ✓ Di supporto definiti nel paragrafo *Processi di supporto* con le esclusioni previste;
 - ✓ Realizzativi del prodotto e del servizio definiti nei paragrafi *Pianificazione del Sistema di gestione Integrato e "Processi operativi*;
- Le risorse umane e tecniche necessarie per la realizzazione dei prodotti e servizi nel contesto di quanto previsto dal Sistema di Gestione Integrato;
- Il miglioramento continuo dei processi e sotto-processi connessi con il Sistema di Gestione Integrato;
- La valutazione dei pericoli, dei rischi tecnici, di sicurezza ed economici e la loro riduzione.

Le eventuali variazioni organizzative e, o di processo vengono condotte in modo pianificato e controllato per garantire la continua operatività e conformità verso i requisiti applicabili, del Sistema di Gestione Integrato anche durante l'attuazione delle citate

O.P. CA
O.V CA

variazioni.

Come conseguenza della pianificazione vengono individuate:

- Le responsabilità e le autorità per l'attuazione di quanto pianificato;
- Le capacità e conoscenze necessarie;
- Le risorse, i metodi e gli strumenti necessari;
- Gli indicatori per la misurazione delle prestazioni;
- Le esigenze di documentazione e di registrazioni.

6.3.2 Pianificazione per la responsabilità sociale

Paragrafo lasciato intenzionalmente vuoto

6.3.3 Aggiornamento del sistema di gestione integrato per gli aspetti di sicurezza

La direzione di SINA S.p.A. assicura l'aggiornamento, secondo necessità, del Sistema di Gestione Integrato per quanto concerne gli aspetti di sicurezza, attraverso opportune e periodiche valutazioni dei responsabili allo scopo delegati (Delegato del datore di lavoro e suoi subdelegati), supportati dal responsabile del servizio di prevenzione e protezione e dalla funzione Qualità Ambiente Sicurezza - Sistemi di Gestione per le ricadute sul Sistema di Gestione Integrato.

Tali valutazioni vengono eseguite con frequenza almeno annuale e prendono in considerazione i seguenti elementi:

- Gli elementi in ingresso della comunicazione interna ed esterna;
- Gli elementi in ingresso riguardanti la conformità, l'efficacia e l'efficienza del Sistema di Gestione Integrato;
- Gli elementi in uscita delle verifiche eseguite dalle figure sopra indicate;
- Gli elementi in uscita del riesame della direzione;
- Le informazioni più recenti sui pericoli da controllare in materia di sicurezza.

In base alle valutazioni eseguite le figure sopra indicate decidono se si rende necessario modificare:

- L'analisi dei pericoli;
- Il piano di risoluzione operativo.

Le attività di aggiornamento decise vengono registrate in un apposito verbale che viene considerato come elemento in ingresso del riesame da parte della direzione.

6.3.4 Pianificazione dell'ambiente, dell'energia e della salute e sicurezza sul lavoro

SINA S.p.A. pianifica azioni per:

- Risolvere e, o contenere i propri aspetti ambientali, energivori ed i rischi per la salute e la sicurezza sul lavoro oltreché le opportunità;
- Affrontare i requisiti legali e altri requisiti;
- Prepararsi e rispondere alle situazioni di emergenza;

Nello sviluppo della pianificazione delle proprie azioni l'organizzazione prevede di:

- Integrare e attuare le azioni nei processi dei sistemi di gestione o in altri processi aziendali;
- Valutare l'efficacia di queste azioni;
- Identificare le azioni, le risorse necessarie, le responsabilità e le tempistiche;
- Identificare le modalità di valutazione dei risultati, inclusi gli indicatori per il monitoraggio del progresso verso il raggiungimento degli obiettivi misurabili definiti.

SINA S.p.A., quando pianifica le sue azioni:

A.P. CA
O.V. CA

- Tiene conto della gerarchia dei controlli e delle uscite dal Sistema di Gestione Integrato;
- Considera le migliori pratiche, le opzioni tecnologiche, i requisiti finanziari, operativi e aziendali.

L'organizzazione mantiene e conserva informazioni documentate sugli obiettivi e sui piani per conseguirli.

7 PROCESSI DI SUPPORTO

7.1 Risorse

Questa sezione descrive il sistema di governo dei processi di supporto connessi con la gestione efficace ed efficiente delle risorse aziendali ed assegna le conseguenti responsabilità alle funzioni aziendali interessate.

7.1.1 Generalità

Con il termine *risorse* SINA S.p.A. intende:

- Il personale (risorse umane);
- Le infrastrutture utilizzate;
- L'ambiente di lavoro.

SINA S.p.A. è organizzata in modo tale da determinare, in termini quantitativi e qualitativi, e mettere a disposizione, entro i termini temporali compatibili con le esigenze di realizzazione dei prodotti e, o servizi, le risorse che si rendono necessarie per:

- Il perseguimento degli obiettivi, dei relativi traguardi, delle strategie e delle politiche dell'azienda;
- L'attuazione, mantenimento e il miglioramento dei processi gestionali, di supporto e di business connessi con l'operatività del Sistema di Gestione Integrato;
- Garantire l'ottenimento della soddisfazione dei clienti;
- Garantire il miglioramento delle proprie prestazioni ambientali ed energetiche;
- Garantire la sicurezza dei propri servizi e, o prodotti;
- Garantire il miglioramento continuo delle condizioni di salute e sicurezza sul lavoro e promuovere tale miglioramento presso i fornitori.

L'adeguatezza delle risorse disponibili e, o da acquisire sono oggetto di riesame da parte della Direzione che presta particolare attenzione a:

- Pronta disponibilità delle risorse umane e tecniche in relazione alle opportunità di mercato e ai vincoli esistenti;
- Disponibilità di competenze specialistiche;
- Risorse materiali, quali le attrezzature, gli impianti, i dispositivi di misura e mezzi tecnologici;
- Risorse intangibili, come la proprietà intellettuale;
- Risorse e meccanismi per promuovere il miglioramento continuo;
- Gestione delle informazioni;
- Utilizzo di risorse finanziarie.

Il responsabile della funzione Pianificazione della Produzione, in collaborazione con i responsabili di funzione o di processo, provvede con cadenza mensile a rilevare le esigenze delle risorse economiche necessarie per l'approvvigionamento di prodotti e, o servizi e apparecchiature, per la formazione, per la gestione delle risorse umane e per l'attuazione dei piani di miglioramento approvati e provvede a monitorare la gestione di tali risorse.

A.P. CA
O.V. CA

Le informazioni di ritorno sono quindi inviate a ciascuna funzione, affinché possa dare corso a quanto pianificato, mediante autorizzazione su piattaforma aziendale.

7.1.2 Persone

SINA S.p.A. assicura personale adeguato all'efficace attuazione del Sistema di Gestione Integrato al fine di soddisfare in modo costante le richieste del Cliente, la minimizzazione degli impatti ambientali e dei consumi di energia, la salute e sicurezza sul lavoro, la sostenibilità e l'applicazione di normative e leggi applicabili.

7.1.3 Infrastrutture

Le infrastrutture costituiscono le basi per le attività di erogazione dei servizi.

SINA S.p.A.:

- Predisporre infrastrutture dotate di caratteristiche, funzioni, prestazioni, livelli di sicurezza nel rispetto delle leggi e regolamenti in materia salute e sicurezza degli ambienti di lavoro quali ad esempio livelli di rumore, temperatura, umidità, illuminazione, ecc., protezioni e costi, compatibili con le esigenze dei processi di realizzazione;
- Considera la necessità di aria, di acqua, di energia e di altri servizi;
- Sviluppa ed attua piani di manutenzione preventiva e correttiva (su guasto) per assicurare che le infrastrutture soddisfino continuamente le esigenze operative ed energetiche, nonché la possibilità di accedervi agevolmente;
- Valuta i problemi ambientali, energetici e di salute e sicurezza sul lavoro rapportandoli alle infrastrutture presenti.

Le infrastrutture di SINA S.p.A. includono:

- Gli edifici, gli spazi di lavoro e le attrezzature associate;
- Le apparecchiature, hardware e software associate al sistema informativo;
- I servizi di supporto tra cui il trasporto merci (servizio esterno) e lo smaltimento di rifiuti e delle acque di scolo.

La gestione, (censimento, manutenzione, ecc.) degli edifici, delle apparecchiature, macchine ed impianti esistenti nei locali è responsabilità di Servizi Generali che garantisce il corretto funzionamento delle attrezzature, macchine, impianti e conservazione degli edifici nel rispetto delle condizioni di sicurezza ed igiene, di sicurezza sul luogo di lavoro, dell'ambiente e del consumo energetico (per quanto possibile).

Sono oggetto di censimento, da parte dell'azienda di manutenzione, tutti gli impianti, le attrezzature e gli strumenti sottoposti a manutenzione ordinaria preventiva. Questi, una volta censiti, sono identificati tramite codifica e ad ogni codice corrisponde una scheda anagrafica.

Tutti gli interventi di manutenzione preventiva su attrezzature, impianti ed edifici, sono effettuati con cadenza prefissata da parte di tecnici, per svolgere le previste operazioni di manutenzione di legge o richieste da SINA S.p.A., secondo quanto previsto da apposito *programma di manutenzione* e dei libretti di uso e manutenzione.

I guasti ordinari, che non compromettono il normale svolgimento delle attività, vengono segnati sul registro guasti.

Le richieste di intervento vengono prese in carico dalla ditta di manutenzione che provvede alla chiusura.

Tutte le attività di manutenzione sia ordinaria che straordinaria sono eseguite nel rispetto dell'ambiente e della salute e sicurezza sul lavoro così come definito

O.P. CA
O.V CA

dall'organizzazione anche in sede di contratto con le società incaricate.

In caso di possibili interferenze tra i lavoratori si procede ad una gestione organizzata degli interventi.

7.1.4 Ambiente di lavoro

SINA S.p.A., è consapevole dell'importanza che gli aspetti umani e fisici dei propri ambienti di lavoro rivestono nella motivazione, soddisfazione e prestazioni del proprio personale e nella soddisfazione dei clienti.

Pertanto, per assicurare l'ottenimento della conformità dei propri prodotti e, o servizi ai requisiti specificati e per il raggiungimento degli obiettivi per la qualità, la salute e sicurezza sul lavoro, l'ambiente e l'energia, garantisce il rispetto delle leggi e regolamenti in materia di aspetti sociali del lavoro e di sicurezza e salute del luogo di lavoro, provvedendo a:

- Individuare i fattori di pericolo, valutare i rischi connessi ed a pianificare le misure per la sicurezza degli operatori, l'ergonomia e la salubrità degli ambienti;
- Definire ed applicare le misure protettive e preventive, sia collettivi che individuali, e ad elaborare le procedure di sicurezza per le varie attività aziendali;
- Controllare e, se del caso, ad incrementare la sicurezza degli strumenti ed attrezzature di erogazione del servizio, utilizzando i dispositivi adeguati;
- Formare ed informare gli operatori sui rischi specifici della realtà aziendale;
- Fornire agli operatori i necessari mezzi di protezione;
- Effettuare riunioni periodiche di aggiornamento, in materia di tutela della salute e della sicurezza;
- Mantenere aggiornata la propria conoscenza in merito alle prescrizioni degli organismi di vigilanza ricorrendo anche a consulenti esterni qualificati;
- Operare secondo un razionale utilizzo delle risorse naturali;
- Garantire la compatibilità ambientale delle attività svolte.

SINA S.p.A., inoltre ha stabilito, una modalità per controllare:

- La probabilità che l'ambiente di lavoro introduca dei rischi per la sicurezza dei prodotti e, o servizi;
- I livelli di pericolo di sicurezza nel prodotto e nell'ambiente in cui viene processato.

L'ambiente di SINA S.p.A. include aspetti fisici, sociali, psicologici, elettrici, chimici, meccanici e altri fattori quali la temperatura, l'umidità, l'ergonomia e la pulizia.

7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione

SINA S.p.A. tiene sotto controllo gli strumenti di misura e le apparecchiature utilizzate nel corso dell'erogazione di tutti i servizi, per garantire che:

- Siano individuate le grandezze da misurare in quanto ritenute critiche ai fini di erogazione dei servizi;
- Siano individuate le caratteristiche chiave delle attività dell'organizzazione che possono avere un significativo impatto sull'ambiente ed i consumi di energia;
- Gli strumenti di misura siano selezionati in base alla loro destinazione d'uso e alla compatibilità con le tolleranze richieste;
- Tutta la strumentazione ritenuta critica, ai fini del controllo del servizio, sia identificata e codificata e i relativi dati riportati su moduli presenti in azienda;
- Gli strumenti di misura siano sottoposti a scadenze prefissate, o prima dell'uso, a controllo di taratura in riferimento a campioni approvati secondo quanto previsto;

Q.P. CA
O.V CA

- Gli strumenti ausiliari e le apparecchiature di processo siano comunque sottoposti a manutenzioni o controlli di buon funzionamento a scadenze prefissate o prima dell'uso secondo quanto previsto;
- I risultati delle tarature eseguite siano registrati e, successivamente, valutati per eventuali modifiche degli intervalli di taratura, o per il declassamento o l'accantonamento dello strumento.

Le apparecchiature e gli strumenti di misura dediti al monitoraggio di aspetti ambientali e, o consumi energetici non sono soggetti a manutenzione preventiva o programmata ma in caso di non funzionamento destinati alla sostituzione.

Di seguito l'elenco indicativo non esaustivo:

- Contatore gas;
- Contatore approvvigionamento idrico;
- Contatore scarico idrico;
- Contatore consumo di energia elettrica;
- Sonde monitoraggio e on/off di consumi energia elettrica con controllo da remoto.

Non sono previsti strumenti di misurazione interni all'organizzazione per la determinazione di pericoli e, o rischi legati alla salute e sicurezza sul lavoro.

Tutte le verifiche sono eseguite con fornitori esterni cui compete la responsabilità della corretta taratura ed esecuzione delle misurazioni nel rispetto dei disposti di legge e della buona tecnica.

7.1.5.1 Attività di controllo strumenti e gestione delle eventuali non conformità

Qualora le attività di controllo evidenzino non conformità di misurazione di uno strumento, si procede alla regolazione dello strumento stesso.

Se non è possibile riportare in stato di taratura valido lo strumento si provvede a:

- Identificare l'apparecchiatura a cui appartiene lo strumento annotando l'evento sulla bolla di lavoro;
- Riportare le motivazioni e la necessità di eventuale sostituzione indicando le caratteristiche del nuovo strumento da installare;
- Eseguire una valutazione circa la necessità di riverificare, con uno strumento tarato, prodotti o prestazioni ambientali, energetiche verificati con gli strumenti riscontrati come non conformi;
- Eseguire una valutazione circa la necessità di riverificare, con uno strumento adeguatamente tarato pericoli e, o rischi legati alla salute e sicurezza sul lavoro misurati in forma errata in precedenza dal fornitore esterno incaricato con strumenti riscontrati come non conformi.

7.1.6 Conoscenze

SINA S.p.A. è convinta che la qualità dei servizi erogati dipenda in gran parte dalle conoscenze e competenze maturate in SINA S.p.A., per questo motivo ha avviato un processo di definizione della conoscenza e della competenza necessaria per lo svolgimento dell'operatività dei processi e per ottenere la conformità dei prodotti, sicurezza, servizi, aspetti ambientali, gestione dell'energia, gestione della salute e sicurezza sul lavoro, qualora si rendesse necessaria un aggiornamento al sopraggiungere di nuove tendenze, SINA S.p.A., partendo dal patrimonio di conoscenze a disposizione, pianifica le attività di acquisizione delle conoscenze e delle competenze aggiuntive necessarie.

Le fonti per definire le conoscenze e le competenze necessarie possono essere sia interne (apprendimento dagli insuccessi e dai successi, capacità di fare propria la

Q.P. CA
O.V. CA

competenza non documentata e l'esperienza di esperti presenti all'interno di SINA S.p.A.) che esterne (norme, convegni, conferenze, raccogliendo le esperienze da Clienti e fornitori).

7.2 Competenze

7.2.1 Generalità

Il capitale umano viene valorizzato in SINA S.p.A., attraverso percorsi di crescita interna che consentono di dare alle persone una formazione progressiva e completa per il ruolo ricoperto, ma anche di maturare esperienze diversificate nell'ambito delle attività gestite; questo avviene attraverso processi di rotazione delle mansioni, che rappresentano un'opportunità per accrescere in modo trasversale il bagaglio di conoscenze e capacità dei propri lavoratori, permettendo loro di mettersi in gioco in contesti sempre nuovi, valorizzando al contempo il senso di appartenenza all'azienda, e sviluppando professionalità più ricche e più ampie.

La carriera viene gestita in base a un percorso di sviluppo formativo definito e strutturato, coordinato dalla funzione Risorse Umane, che esclude qualsiasi criterio discriminatorio e che si basa sul sistema di valutazione denominato gestione delle prestazioni, basato sulla mappatura delle competenze di tutte le figure con responsabilità quali dirigenti, quadri e parte degli impiegati.

I responsabili dei processi hanno la responsabilità di individuare le esigenze di formazione, addestramento e di abilità dei propri collaboratori nel caso in cui rilevino:

- Eventuali carenze di conoscenze, competenze o capacità relazionali rispetto al ruolo o alla responsabilità ricoperti;
- Aspetti innovativi relativi alle mansioni da svolgere.

Altri strumenti che possono far emergere fabbisogni formativi sono:

- Quelli derivanti da un confronto continuo tra responsabile e collaboratore sull'andamento dell'attività lavorativa, sui punti di miglioramento individuabili e sullo sviluppo professionale previsto;
- Le azioni correttive e di miglioramento (qualora a seguito di particolari problematiche riscontrate, individuazione di potenziali problemi, individuazione di opportunità di miglioramento, si individuino in un'attività di formazione e addestramento);
- Quelli derivanti da un confronto continuo tra la formazione in essere e quella individuata e definita dalla normativa vigente, con particolare attenzione ai campi dell'ambiente, dell'energia e della salute e sicurezza sul lavoro.

SINA S.p.A. conserva le informazioni documentate relative alla gestione delle competenze dei suoi collaboratori.

7.2.2 Competenza, formazione e addestramento

SINA S.p.A. garantisce che i propri collaboratori, che attraverso le attività svolte hanno influenza diretta o indiretta sulla conformità dei prodotti forniti e dei servizi erogati ai requisiti applicabili ivi compresi quelli del *gruppo di sicurezza*, a cui vengono assegnate responsabilità identificate nell'ambito del Sistema di Gestione Integrato, siano competenti per l'attività svolta in base al loro grado di istruzione, di addestramento, di esperienza ed abilità acquisita. Inoltre, nel caso eseguano, attraverso le loro attività, dei compiti che possono creare un significativo impatto sull'ambiente o che possano essere esposti a pericoli e rischi specifici di alto livello, SINA S.p.A. garantisce che tali lavoratori abbiano acquisito la competenza necessaria.

Il personale di nuova assunzione, o destinato a nuova mansione, segue adeguati corsi di formazione e di addestramento per le mansioni specifiche assegnate tenendo conto dei rischi specifici delle mansioni svolte.

A.P. CA
O.V. CA

Attraverso tali sistemi perciò SINA S.p.A. assicura l'adeguatezza al ruolo assegnato, del personale di tutte le funzioni a tutti i livelli organizzativi e allo scopo, per quanto concerne le competenze:

- Individua le competenze necessarie (mappa delle competenze) per il personale che svolge attività che influiscono sulla conformità dei prodotti/servizi forniti ai requisiti applicabili, che influenzano la Sicurezza e che possono creare, attraverso le attività svolte, un significativo impatto sull'ambiente o sulla salute e la sicurezza sul lavoro;
- Assicura (e garantisce tramite opportune registrazioni) che il *gruppo di sicurezza* possiede una combinazione di conoscenze ed esperienze multidisciplinari in materia di sviluppo ed attuazione del sistema di gestione di Sicurezza (questo comprende i prodotti, i processi, le attrezzature ed i pericoli di sicurezza dell'azienda di pertinenza del campo di applicazione del Sistema di Gestione Integrato);
- Pianifica e provvede all'addestramento del personale, in base alle competenze possedute e a quelle richieste, ricorrendo ad Enti di formazione qualificati o a docenti interni, mantenendo le necessarie registrazioni.

L'addestramento può riguardare:

- Le conoscenze tecniche e l'abilità;
- Le capacità e gli strumenti gestionali;
- Gli aspetti di relazione;
- La conoscenza delle esigenze ed aspettative dei clienti e, o del mercato;
- La conoscenza di requisiti statuari ed ambiti regolamentati;
- La conoscenza di direttive aziendali;
- La conoscenza di norme esterne;
- La conoscenza degli aspetti ambientali ed energetici e dei relativi impatti connessi con l'attività svolta;
- La conoscenza dei requisiti connessi con la sicurezza;
- La conoscenza dei pericoli e dei rischi per la salute e la sicurezza connessi con l'attività svolta;
- La documentazione necessaria per eseguire i lavori;
- Applica metodi quali ad esempio riscontri oggettivi nell'esecuzione delle attività al fine di valutare l'efficacia delle attività di addestramento a cui hanno preso parte i propri lavoratori;
- Mantiene registrazioni per il personale che ha diretto impatto sulla qualità dei prodotti/servizi e sulla loro sicurezza, sulla salute e sicurezza dei luoghi di lavoro e sulle prestazioni ambientali ed energetiche della società, relativamente al loro grado di istruzione, esperienza, addestramento ed eventuali qualificazioni;
- Assicura che le competenze necessarie siano state ottenute a seguito delle attività di addestramento a cui hanno preso parte i propri collaboratori;
- Assicura che i propri collaboratori siano consapevoli della rilevanza e dell'importanza delle attività da loro svolte per il conseguimento degli obiettivi aziendali.

Le necessità di addestramento del personale vengono individuate, oltre che in base alle competenze richieste, facendo riferimento;

- All'ingresso di nuove risorse o all'assegnazione di nuove mansioni;
- Ai risultati delle verifiche ispettive, delle azioni correttive e preventive intraprese, dei riesami da parte della direzione e delle necessità di aggiornamento del Sistema di Gestione Integrato;
- Agli obiettivi aziendali in materia di qualità, ambiente, energia, salute e sicurezza sul lavoro e responsabilità sociale;

L'addestramento di personale destinato a mansioni specifiche avviene generalmente per affiancamento a personale già esperto e, o qualificato, sotto la responsabilità del

A.P. CA
O.V. CA

responsabile della funzione interessata. La durata dell'affiancamento viene decisa dal responsabile della funzione di volta in volta sulla base delle necessità e della preparazione del personale.

L'adeguatezza al ruolo assegnato è strettamente correlata alla consapevolezza dell'importanza del proprio lavoro e pertanto SINA S.p.A.:

- Sensibilizza e motiva il proprio personale, informandolo circa l'importanza e la rilevanza delle attività svolte nel contesto del Sistema di Gestione Integrato e della Politica Integrata e come queste contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi per la qualità, l'ambiente, l'energia, la salute e sicurezza sul lavoro e la responsabilità sociale, fissati a livello aziendale e per ogni funzione;
- Assicura che il requisito sull'efficacia della comunicazione interna e verso l'esterno sia compreso da tutto il personale le cui attività abbiano un impatto sulla sicurezza;
- Fissa obiettivi individuali e di gruppo, gestendo le prestazioni e valutando i risultati raggiunti;
- Sensibilizza il proprio personale sugli aspetti ambientali significativi e i relativi impatti ambientali connessi alla loro attività di lavoro e i benefici ambientali conseguenti ad una migliore prestazione;
- Sensibilizza il proprio personale al pieno rispetto delle procedure in ambito di salute e sicurezza sul lavoro come priorità al fine di garantire una costante diminuzione degli infortuni ed un'adeguata valutazione dei rischi potenziali;
- Informa il proprio personale sulle potenziali conseguenze che possono verificarsi nel discostarsi dalle procedure operative preparate per la gestione delle tematiche Ambientali e della Salute e Sicurezza sul lavoro;
- Crea le condizioni per incoraggiare l'innovazione e il miglioramento;
- Promuove il lavoro di gruppo.

7.3 Consapevolezza

SINA S.p.A. garantisce che il personale che opera nella sua struttura organizzativa sia consapevole:

- Dell'importanza del suo lavoro come contributo all'efficacia del Sistema di Gestione Integrato;
- Dell'importanza della coerenza tra le attività lavorative con quanto definito nella Politica Integrata, dai requisiti e dagli obiettivi del Sistema di Gestione Integrato;
- Dell'impatto delle attività lavorative rispetto alla soddisfazione dei requisiti e dei bisogni dei Clienti;
- Dei benefici sul miglioramento delle prestazioni derivanti dal miglioramento delle prestazioni del personale;
- Degli effetti negativi (implicazioni e ricadute) di una non conformità sul Sistema di Gestione Integrato, sul servizio fornito al Cliente, sul Cliente interno ed esterno, sull'ambiente e sulla Salute e Sicurezza sul lavoro;
- Dei benefici sul miglioramento delle prestazioni derivanti dal miglioramento delle prestazioni ambientali, energetiche e dalla riduzione dei pericoli e dei rischi per la salute e la sicurezza sul lavoro;
- Dei pericoli, dei rischi e dei possibili incidenti rispetto all'ambiente ed alla salute e sicurezza sul lavoro per le attività svolte;
- Della possibilità da parte dei lavoratori di allontanarsi dalle situazioni di lavoro che ritengono siano un pericolo imminente e grave per la loro vita o per la loro salute, nonché per proteggerli da conseguenze indebite per farlo.

In questa ottica vengono svolte specifiche iniziative di sensibilizzazione sulla qualità in generale, sull'ambiente, sull'energia, sul rispetto reciproco e sulla salute e sicurezza sul

Q.P. CA
O.V. CA

lavoro nonché, coerentemente con la *DA42004 Politica anticorruzione* sulla prevenzione della corruzione al fine di dare adeguate informazioni riguardo le scelte aziendali e le metodologie utilizzabili nel funzionamento per processi e di sviluppare una mentalità mirata alla soddisfazione del Cliente e di ogni lavoratore, a qualsiasi livello, in tutte le attività aziendali.

Le modalità relative alle richieste, alla pianificazione, allo svolgimento, alla registrazione ed alla valutazione delle attività di formazione, addestramento e qualificazione sono specificate nella Procedura Gestionale che regola la formazione ed addestramento del personale che riporta anche le modalità di gestione delle relative registrazioni. Ulteriori metodi per rendere consapevoli i dipendenti possono comprendere comunicazioni dirette, riunioni, audit sul sistema di gestione, condivisione di obiettivi e risultati, condivisione delle non conformità riscontrate, condivisione dei contenuti della politica integrata, ecc.

Le registrazioni che forniscono evidenza di tale attività sono documentate.

7.4 Comunicazioni

7.4.1 Generalità

SINA S.p.A. ritiene che il corretto scambio d'informazioni sia elemento fondamentale per la gestione della società al fine di prendere decisioni basate su dati di fatto.

Al fine di comprendere e rispondere ad esigenze ed aspettative delle parti interessate, SINA S.p.A. si è dotata di strumenti per gestire la comunicazione sia interna che da e verso l'esterno; SINA S.p.A., per quanto concerne la comunicazione:

- Tiene conto degli aspetti della diversità (per esempio il sesso, la lingua, la cultura, l'alfabetizzazione, la disabilità, ecc.) quando si considerano le sue esigenze di comunicazione;
- Provvede affinché i punti di vista delle parti interessate esterne siano prese in considerazione per stabilire il loro processo di comunicazione;
- Nello stabilire il processo di comunicazione tiene conto dei suoi requisiti legali e di altri requisiti ed assicura che le informazioni del sistema di gestione integrato da comunicare siano coerenti ed affidabili con le informazioni generate nel sistema di gestione stesso;
- Risponde alle relative comunicazioni sul suo sistema di gestione integrato;
- Se necessario o ritenuto opportuno conserva le informazioni documentate come prova delle sue comunicazioni, se del caso.

SINA S.p.A. comunica inoltre le valutazioni sull'efficacia del Sistema di Gestione Integrato effettuate durante il riesame della direzione.

7.4.2 Comunicazione interna

Per assicurare i vari enti aziendali comunichino tra loro al fine di garantire il corretto funzionamento dei processi e lo scambio d'informazioni relative all'efficacia e all'efficienza del Sistema di Gestione Integrato, SINA S.p.A. si è dotata di un sistema di comunicazione costituito da:

- Documenti e registrazioni del Sistema di Gestione Integrato;
- Riunioni e piani di azione;
- Bachecca aziendale.

I responsabili della gestione, della distribuzione e dell'utilizzo di tali informazioni sono opportunamente definiti.

SINA S.p.A., convinta fermamente nella necessità di creare un ambiente di lavoro dove i lavoratori possano sentirsi parte integrante per il conseguimento del miglioramento continuo, assicura il coinvolgimento, la motivazione e l'aumento del senso di

A.P. CA
O.V. CA

appartenenza dei propri collaboratori, attraverso canali di comunicazione verbale e scritta quali:

- Riunioni informative di gruppo;
- Intranet;
- Newsletter;

per diffondere, far comprendere e condividere i principi fondamentali dell'azienda, gli obiettivi prefissati oltre che per far conoscere i processi del Sistema di Gestione Integrato e la loro efficacia applicativa.

In particolare, per la gestione delle tematiche ambientali, dell'energia e della salute e sicurezza sul lavoro tali canali vengono utilizzati per comunicare:

- Gli aspetti ambientali ed i relativi impatti significativi;
- Gli aspetti legati alla gestione dell'energia e relativi consumi;
- I pericoli ed i rischi legati alla salute e sicurezza sul posto di lavoro e relativo monitoraggio.

Inoltre, per la sicurezza, il *gruppo di sicurezza* viene opportunamente informato circa gli eventuali cambiamenti che interessano:

- Servizi, nuovi servizi, nuovi contratti;
- Sistemi di erogazione del servizio;
- Cantieri, allocazione di apparecchiature ed ambiente circostante;
- Livelli di qualificazione del personale e, o allocazione delle responsabilità ed autorità;
- Requisiti legali e regolamentari;
- Consapevolezza dei pericoli riguardanti la sicurezza e le misure di controllo;
- Requisiti del cliente, del settore di appartenenza od altri requisiti osservati dall'azienda;
- Domande pertinenti dalle parti esterne interessate;
- Altre indicazioni che abbiano un impatto sulla sicurezza.

Per quanto riguarda il Sistema anticorruzione, la DA42004 Politica anticorruzione viene messa a disposizione di tutti i suoi destinatari, ivi inclusi il personale di SINA S.p.A. e i soci in affari.

La politica anticorruzione, così come tutte le altre politiche aziendali, è inoltre pubblicata sul sito aziendale in apposita sezione.

Sempre sul sito aziendale sono pubblicati il Codice Etico adottato da SINA S.p.A. e il codice di condotta dei fornitori, che contengono a loro volta un espresso riferimento alla politica e alle norme comportamentali adottate dalla Società in tema di anticorruzione.

7.4.3 Comunicazione esterna

SINA S.p.A. ha stabilito modalità efficaci per comunicare con i clienti e i committenti in merito a:

- Informazioni relative al servizio da erogare, quali:
 - ✓ Dati e documenti mancanti;
 - ✓ Richieste di chiarimento;
 - ✓ Preventivi e autorizzazioni per le attività di manutenzione;
 - ✓ Attività di partnership;
 - ✓ Gestione e modifica dei contratti.
- Informazioni di ritorno, quali:
 - ✓ Segnalazione di problemi riscontrati sui servizi erogati;
 - ✓ Valutazione del grado di soddisfazione del cliente e del committente;
 - ✓ Gestione di eventuali reclami.

In particolare, per la gestione delle tematiche di sicurezza SINA S.p.A. attua e mantiene metodi per comunicare con:

Q.P. CA
O.V. CA

- Fornitori e contraenti;
- Clienti o consumatori, in particolare per produrre informazioni quali la destinazione d'uso, i requisiti specifici dell'immagazzinamento e la durata di conservazione;
- Autorità legali e regolamentari;
- Altre organizzazioni che abbiano un impatto o che siano influenzate dall'efficacia o dall'aggiornamento del Sistema di Gestione Integrato.

Tali comunicazioni forniscono informazioni sugli aspetti di sicurezza dei prodotti di SINA S.p.A. che possono essere collegati ad altre aziende della catena e fungono come elemento in ingresso per l'aggiornamento del Sistema.

Ciò si applica specialmente per conoscere i pericoli di sicurezza che necessitano di controllo nella catena. Tutte le registrazioni di queste comunicazioni sono mantenute ed utilizzate in sede di riesame della direzione.

Inoltre, per la gestione delle tematiche ambientali, energia, salute e sicurezza sul lavoro, SINA S.p.A. applica una procedura per la:

- Ricezione, registrazione e risposta alle richieste pertinenti e provenienti dalle parti interessate esterne (aspetti ambientali, condizioni di lavoro presso le nostre strutture o presso fornitori);
- Comunicazione all'esterno circa i propri aspetti ambientali e associati impatti, circa la gestione di problematiche attinenti alle condizioni di lavoro, la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro.

7.5 Informazioni documentate

7.5.1 Generalità

La documentazione del Sistema di Gestione Integrato di SINA S.p.A. si sviluppa nei seguenti livelli:

- Politica integrata e obiettivi per la qualità;
- Manuale Integrato;
- Procedure Gestionali;
- Istruzioni Operative;
- Documenti tecnici o specifici (metodi di prova, metodi di taratura, ecc.);
- Registrazioni, che assicurano una efficace pianificazione, operatività e controllo dei processi;
- Documenti di origine esterna.

SINA S.p.A. assicura l'accesso a tutta la documentazione pertinente il Sistema di Gestione Integrato ed alle relative modifiche.

Il presente Manuale Integrato descrive la struttura organizzativa di SINA S.p.A. ed il Sistema di Gestione Integrato istituito per il raggiungimento degli obiettivi e traguardi stabiliti nella Politica Integrata per ottenere la massima soddisfazione delle esigenze qualitative, di sicurezza, ambientali, di salute e sicurezza sul lavoro esplicite ed implicite dei Clienti, dei lavoratori e delle altre parti interessate, attraverso la gestione dei processi definiti al paragrafo *Sistema di Gestione Integrato*, il rispetto dei requisiti cogenti, la prevenzione delle Non Conformità e il perseguimento del miglioramento continuo.

Il Sistema di Gestione Integrato adottato è quello previsto dalle Norme ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007, ISO 45001:2018 e ISO 37001:2016 che ne stabiliscono i criteri di base integrate da quanto previsto dai documenti cogenti riportati nel paragrafo *Applicabilità dei requisiti*.

Il Manuale Integrato è strutturato in Sezioni, ciascuna delle quali è riferita ai paragrafi della Norma ISO 9001:2015. Nella matrice di corrispondenza sono fornite le

corrispondenze con i paragrafi delle Norme ISO 14001:2015, BS OHSAS 18001: 2017, linee Guida UNI INAIL 2001, ISO 45001:2018 e ISO 37001:2016.

Le Sezioni del Manuale Integrato sono così strutturate:

- Il testo è suddiviso in paragrafi, ed ogni paragrafo è corrispondente con priorità allo stesso della Norma ISO 9001:2015; nel rispetto di una logica basata su strutture High Level Structure (HLS) sono e, o possono essere inseriti paragrafi aggiuntivi propri di schemi di norme diverse quali, ad esempio, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, ISO 37001:2016 ecc.;
- Ogni paragrafo definisce *cosa* viene fatto da SINA S.p.A. per soddisfare i requisiti delle norme di base, quelli cogenti e quelli dei Clienti e delle altre parti interessate.

7.5.1.1 Manuale Integrato

Il presente Manuale Integrato ha lo scopo di:

- Fornire un'adeguata descrizione del Sistema di Gestione aziendale Integrato attraverso l'identificazione e la definizione della sequenza e della interazione dei processi e, o dei sotto-processi;
- Costituire un costante riferimento nell'applicazione e nell'aggiornamento del sistema stesso;
- Identificare e distribuire in forma controllata, tutti i documenti di origine interna ed esterna necessari per la pianificazione ed il funzionamento del Sistema di Gestione Integrato;
- Rappresentare una guida di riferimento per l'addestramento del personale in genere e di quello neoassunto;
- Rappresentare la registrazione di prassi consolidate e di accordi esistenti tra le funzioni e i responsabili di processo di SINA S.p.A.;
- Costituire il documento base per la certificazione del Sistema di Gestione Integrato da parte degli Organismi di Certificazione e per la eventuale qualificazione da parte di Committenti;
- Costituire una base rispetto alla quale vengono effettuate le verifiche ispettive interne.

Il Manuale Integrato richiama la Politica Integrata e descrive la struttura organizzativa della SINA S.p.A. ed il Sistema di Gestione Integrato istituito per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti nella Politica Integrata, i processi, le loro interazioni e cosa viene fatto per il governo di tali processi.

7.5.1.2 Procedure Gestionali

La Procedura Gestionale è un documento interfunzionale che definisce e descrive il modo per svolgere un'attività o un processo. Le procedure riportano lo scopo ed il campo di applicazione, le responsabilità, i criteri, i metodi, i documenti, gli strumenti da utilizzare ed i criteri di accettabilità e richiamano le registrazioni da produrre per evidenziare lo svolgimento delle attività ed i relativi esiti¹.

7.5.1.3 Istruzioni Operative

Le Istruzioni Operative sono documenti sintetici e di facile interpretazione rivolti al personale operativo a supporto delle attività da svolgere e indicano in dettaglio le modalità di esecuzione di un'attività specifica.

¹ Una procedura aziendale può includere i requisiti di una o più delle procedure documentate richieste dai requisiti contrattuali delle norme e, o schemi di cui al presente Manuale Integrato, così come una procedura documentata richiesta da una norma e, o schema può essere coperta da una o più procedure aziendali.

O.V. CA

7.5.1.4 Moduli e registrazioni della qualità

I documenti di registrazione e la modulistica sono i documenti predisposti, utilizzati e conservati per la realizzazione di determinate attività o per la registrazione dei relativi risultati. Quando tali documenti registrano dati e, o informazioni che danno evidenza oggettiva dell'applicazione e dell'efficacia del Sistema di Gestione Integrato assumono il nome di registrazioni della qualità.

7.5.2 Creazione e aggiornamento dei documenti e delle registrazioni

SINA S.p.A. ha predisposto ed applica una Procedura documentata del Sistema di Gestione Integrato per tenere sotto controllo tutti i documenti ed i dati che servono per gestire le attività aziendali.

Tale procedura, per i documenti su supporto cartaceo:

- Assicura che i documenti vengano verificati ed approvati, in quanto idonei all'uso cui sono destinati, prima della loro emissione;
- Prevede di riesaminare, aggiornare e sottoporre nuovamente all'iter di approvazione i documenti per cui si è resa necessaria una modifica al fine di valutare gli effetti sul Sistema di Gestione Integrato nel suo complesso in generale e sulla Sicurezza in particolare;
- Prevede di preparare e mantenere aggiornati uno o più elenchi necessari per fornire agli utilizzatori dei documenti lo stato di revisione applicabile all'uso cui sono destinati;
- Assicura la distribuzione e la disponibilità dei documenti applicabili presso le Unità e, o punti di utilizzo;
- Assicura l'utilizzo di metodi e strumenti che garantiscono una chiara leggibilità nel tempo dei documenti, oltre che la loro facile identificazione e rintracciabilità;
- Assicura l'utilizzo di metodi e strumenti che garantiscono l'identificazione e la corretta distribuzione dei documenti provenienti da fonti esterne quali ad esempio fornitori, clienti, committenti, organismi di normazione, ecc.;

Particolare attenzione viene posta per i documenti contenenti i requisiti cogenti per i prodotti e i servizi di SINA S.p.A., quali leggi, regolamenti, norme, ecc.;

- Mira a prevenire l'utilizzo non intenzionale di documenti obsoleti e garantisce la loro identificazione, tramite la dizione *superato*, in caso di loro conservazione per motivi di legge o per il loro inserimento in un archivio storico.

Tale procedura per i documenti su supporto informatico prevede e assicura che i documenti:

- Siano verificati e approvati, in quanto ritenuti idonei all'uso a cui sono destinati, prima della loro emissione che li rende applicabili all'interno dell'azienda;
- Consultabili nella rete informatica siano i soli in vigore al momento della consultazione;
- Siano consultabili nella rete informatica presso le aree di competenza;
- Superati siano eliminati dalla rete informatica (portale aziendale) o siano chiaramente identificati come tali nel caso debbano essere usati in particolari situazioni.

La documentazione archiviata su supporto magnetico riporta sul medesimo la sua identificazione oltre a quella del responsabile dell'aggiornamento delle informazioni contenute.

Le funzioni emittenti sono responsabili dell'inserimento ed aggiornamento dei dati e del loro salvataggio.

Qualunque funzione utente può richiedere una modifica, sia dei documenti del Sistema di Gestione Integrato, sia della documentazione tecnica di SINA S.p.A..

Q.P. CA
O.V. CA

La natura della modifica viene registrata e, quando possibile, indicata sul documento interessato. Ogni modifica comporta la variazione dello stato di revisione del documento stesso.

La Funzione che ha verificato ed approvato il documento oggetto di richiesta di modifica è la stessa che verifica ed approva la modifica sulla base di precise e corrette informazioni.

Al ricevimento di documenti di tipo cartaceo nel nuovo indice di revisione, gli utenti hanno la responsabilità di rimuovere i documenti con indice di revisione superato e di distruggerli.

Le copie cartacee dei documenti del Sistema di Gestione Integrato, il cui originale risiede su supporto informatico, hanno solo valore informativo quali ad esempio il Manuale Integrato, le Procedure Gestionali del Sistema di Gestione Integrato.

Oltre alla documentazione del Sistema di Gestione, anche la documentazione di origine esterna, che l'azienda ha determinato essere necessaria per la pianificazione e l'operatività del Sistema di Gestione, è soggetta alle stesse modalità di gestione definite nella procedura documentata e viene conservata e distribuita in forma controllata dalle funzioni utilizzatrici, secondo le modalità stabilite dalle stesse in funzione delle esigenze di utilizzo.

7.5.3 Tenuta sotto controllo delle informazioni documentate

La procedura documentata per la tenuta sotto controllo dei documenti e delle registrazioni garantisce, per le informazioni documentate, la loro:

- Disponibilità e idoneità all'uso;
- Adeguata protezione dove e quando necessario (quali ad esempio la perdita di riservatezza, l'uso improprio, o la perdita di integrità).

Per il controllo delle informazioni documentate la procedura tiene conto della distribuzione, dell'accesso, del recupero e uso, dell'archiviazione e conservazione inclusa la leggibilità, del controllo delle modifiche (stato di revisione del documento), della conservazione e destinazione. La procedura definisce le modalità di conservazione al fine di consentire il recupero dei dati.

SINA S.p.A. include in questa gestione anche la documentazione di origine esterna necessaria per la pianificazione e operatività del Sistema di Gestione Integrato e garantisce che sia appropriata e controllata.

La procedura garantisce inoltre che le informazioni documentate che forniscono l'evidenza della conformità ai requisiti, siano protette per evitare alterazioni accidentali. SINA S.p.A. garantisce la rintracciabilità e conserva i documenti di registrazione atti a dimostrare:

- Il conseguimento della conformità ai requisiti dei servizi e dei prodotti e di tipo ambientale;
- La conformità ai requisiti legislativi e, o di norme specifiche;
- L'efficace applicazione del Sistema di Gestione Integrato.

Le registrazioni del Sistema di Gestione Integrato sono facilmente rintracciabili, sono archiviate per il periodo definito nella citata Procedura documentata per la tenuta sotto controllo dei documenti e delle registrazioni, che definisce anche come eliminare le medesime al termine della loro archiviazione.

A.P.
O.V.

CA
CA

8 PROCESSI OPERATIVI

8.1 Pianificazione e controllo dei processi operativi di prodotti sicuri e del controllo operativo ambientale e della salute, sicurezza sul lavoro e anticorruzione

La realizzazione dei prodotti e dei servizi di SINA S.p.A. è costituita da una sequenza di processi e di criteri, che sono pianificati e sviluppati costantemente e in modo coerente con i requisiti degli altri processi del Sistema di Gestione Integrato.

La pianificazione tiene conto, quando appropriato:

- Degli obiettivi di qualità, della sicurezza, dell'ambiente, della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, di prevenzione della corruzione, della gestione dell'energia e della responsabilità sociale;
- Del grado di complessità e sperimentazione dei processi, del grado di significatività degli aspetti o degli impatti ambientali ed energetici, per stabilire se è necessario documentare le procedure connesse con i processi stessi ed attuare le azioni derivanti dall'analisi dei rischi e delle opportunità;
- Della presenza di pericoli, del grado di rischio per la salute e sicurezza sul lavoro, delle azioni di prevenzione e protezione previste o da prevedere, ed energetici, per stabilire se è necessario documentare le procedure connesse con i processi stessi ed attuare le azioni derivanti dall'analisi dei rischi e delle opportunità;
- Delle risorse e le attrezzature necessarie per ogni processo;
- Delle necessità di controllo e validazione di tutti i processi in relazione ai criteri stabiliti;
- Delle informazioni documentate da produrre per avere evidenza della conformità ai requisiti applicabili dei processi e dei servizi erogati, degli aspetti o degli impatti ambientali, della salute e sicurezza sul lavoro ed energetici;
- Della necessità od opportunità di adattare, per quanto possibile, il lavoro ai lavoratori.

SINA S.p.A. documenta tutte le informazioni che dimostrano la conformità del processo come pianificato e dei servizi ai requisiti.

Le prassi adottate da SINA S.p.A. per la gestione dei processi sono consolidate in questo manuale e riportate nei successivi paragrafi.

Esse tengono conto:

- Della disponibilità di idonee risorse tecniche;
- Dell'evidenza che tutte le operazioni di realizzazione e controllo sono state eseguite;
- Dell'adozione di un sistema per la raccolta e l'analisi dei dati (problemi, azioni, riparazioni, modifiche).

Per raggiungere in modo più efficace ed efficiente gli obiettivi, SINA S.p.A. gestisce le proprie attività e risorse in ottica di processo tenendo presente in forma integrata la sicurezza, la prevenzione della corruzione, il rispetto per l'ambiente, la gestione dell'energia, la sicurezza nei luoghi di lavoro e la responsabilità sociale.

Lavorare per processi significa:

- Superare le classiche logiche gerarchico funzionali per concentrarsi sulle attività che aggiungono valore per il Cliente;
- Evidenziare il flusso delle principali attività, le loro interazioni, definire i dati in ingresso e quelli in uscita;
- Conoscere e controllare le attività e prestazioni attraverso appositi indicatori;
- Registrare i dati per valutare il raggiungimento degli obiettivi ed impostare le attività di miglioramento.

La realizzazione dei servizi di SINA S.p.A. riguarda:

Q.P. CA
O.V CA

- Ingegneria integrata per opere infrastrutturali di trasporto (studi, progettazione, direzione lavori, coordinamento della sicurezza, Project Management Services);
- Ispezione, controllo e monitoraggio di opere infrastrutturali, del territorio e dell'ambiente;
- Prove di laboratorio su materiali (aggregati, bitumi, conglomerati bituminosi, materiali metallici, terre, calcestruzzo fresco), per l'ambiente (gravimetria, fonometria), su strade (aderenza, regolarità, deflessione, MPD, profilo longitudinale, 3D) e su terre (densità, carico su piastra).

Nei seguenti paragrafi sono definiti i processi e i sotto processi realizzativi relativi ai sopraccitati servizi di SINA S.p.A..

Nelle attività di progettazione e sviluppo i relativi sotto processi sono gestiti secondo la metodologia dell'ingegneria simultanea (concurrent engineering) al fine di contenere i tempi ed i costi di realizzazione.

Le modalità applicative dell'ingegneria simultanea sono dettagliate nelle procedure applicabili a questa sezione del manuale.

Sono individuati i requisiti in ingresso critici per il servizio o per i processi, al fine di attribuire le responsabilità e le risorse idonee a gestire tali criticità, e di predisporre eventuali piani di controllo e di monitoraggio sulle attività dei processi.

Gli elementi in uscita dai processi sono documentati per una loro verifica a fronte dei requisiti in ingresso e dei criteri di accettabilità, e per una valutazione che permetta di individuare le azioni correttive necessarie, le azioni preventive o i potenziali miglioramenti di efficacia ed efficienza.

Per i processi necessari all'erogazione dei servizi, sono stati individuati obiettivi ed indicatori che sono riportati nella presente sezione. Eventuali altri obiettivi e indicatori che l'organizzazione dovesse ritenere utile definire per misurare l'efficacia e l'efficienza dei sotto processi o delle attività aziendali, sono descritti nelle relative procedure e, o nei documenti aziendali.

I processi connessi con i servizi erogati da SINA S.p.A. sono ampiamente sperimentati e consolidati nelle condizioni di utilizzo e il loro stato di validazione è garantito dalla loro esecuzione e controllo senza soluzione di continuità.

Per quanto riguarda la Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro SINA S.p.A. ha definito e mantiene attive una serie di procedure e prassi operative consolidate per il controllo e la gestione dei pericoli, dei rischi, delle emergenze, delle azioni di prevenzione e protezione compresa la medicina del lavoro e comunque per tutti gli aspetti ritenuti di maggiore rilevanza sia per scelte strategiche aziendali che per obblighi di Legge.

In particolare, SINA S.p.A. ha definito, implementa e mantiene un processo per l'eliminazione e, o la riduzione dei rischi per la salute e la sicurezza sul lavoro utilizzando la seguente gerarchia di controllo:

- a) Eliminare il pericolo;
- b) Sostituire con materiali, processi, operazioni o apparecchiature meno pericolose;
- c) Utilizzare controlli di ingegneria e, o riorganizzazione del lavoro;
- d) L'uso di controlli amministrativi, compresa la formazione;
- e) L'uso di adeguate attrezzature di protezione individuale e collettiva.

I principi descritti in precedenza sono adottati anche nella gestione degli aspetti ambientali e le condizioni energivore derivanti dalle proprie attività.

Altresì l'azienda ha stabilito, attraverso le sue strutture di ingegneria e sviluppo sia interne che esterne, un processo per l'attuazione ed il controllo di cambiamenti sia temporanei che definitivi che possono influenzare le problematiche ambientali, dell'energia, della salute e sicurezza sul lavoro, tra cui:

Q.P. CA
O.V. CA

- a) Nuove o modifiche a prodotti, servizi e processi, prendendo in considerazione, per quanto possibile: le condizioni di lavoro, i luoghi e luoghi di lavoro, le attrezzature, l'organizzazione del lavoro ed i lavoratori;
- b) Modifiche ai requisiti legali e ad altri requisiti;
- c) Cambiamenti nelle conoscenze o informazioni sui rischi e sui relativi rischi alla salute e sicurezza sul lavoro;
- d) Gli sviluppi della conoscenza e della tecnologia.

SINA S.p.A., se necessario o ritenuto opportuno, esamina le conseguenze di cambiamenti involontari, adottando misure necessarie per attenuare eventuali effetti negativi. Nel rispetto di una logica proattiva si ritiene che le modifiche possano causare potenziali opportunità, sia positive che negative, in qualsiasi campo di applicazione del Sistema di Gestione Integrato con particolare attenzione alle problematiche ambientali, dell'energia, della salute e sicurezza sul lavoro e della prevenzione della corruzione.

SINA S.p.A., per quanto possibile, ritenendo che la consultazione con i fornitori esterni possa aiutare la propria organizzazione ad affrontare qualsiasi impatto ambientale, energetico e della salute e sicurezza che l'esternalizzazione dei servizi (outsourcing) può generare sulla proprie prestazioni, garantisce che i processi esternalizzati siano controllati secondo un tipo e grado di controllo condiviso con i soggetti coinvolti nel rispetto dei principi definiti dalla politica aziendale, con particolare riguardo ad ambiente, energia e salute e sicurezza sul lavoro e di prevenzione della corruzione.

Per quanto concerne gli appalti e la gestione dei fornitori, nel rispetto dei disposti di Legge ed i principi definiti all'interno del Sistema di Gestione Integrato, SINA S.p.A. ha stabilito e mantiene un processo per controllare l'acquisizione di prodotti e servizi per garantire la conformità al sistema stesso, con particolare riguardo ad ambiente, energia, salute e sicurezza sul lavoro e di prevenzione della corruzione.

Inoltre, ha stabilito un processo, in coordinamento con gli appaltatori, per l'identificazione la valutazione e, per quanto possibile, il controllo dei rischi, sia per salute e sicurezza che per le problematiche ambientali ed energetiche, nonché di prevenzione della corruzione così come definito e gestito all'interno del proprio Sistema di Gestione Integrato, derivanti dalle attività e dalle operazioni:

- a) degli appaltatori che possono incidere su SINA S.p.A.;
- b) di SINA S.p.A. che incidono sui lavoratori degli appaltatori;
- c) degli appaltatori che influenzano le altre parti interessate sul posto di lavoro.

Questo processo definisce e applica criteri di rispetto per la salute e sicurezza sul lavoro, di rispetto per l'ambiente e la gestione dell'energia, per la prevenzione della corruzione per la selezione degli appaltatori.

Lo schema e il dettaglio dei processi sono delineati nel documento denominato "*Mappa dei processi*"

Tali processi interagiscono in modo coordinato con quelli descritti nelle altre sezioni del presente manuale.

8.2 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto e al servizio

8.2.1 Comunicazioni con il cliente

SINA S.p.A. considera di primaria importanza la corretta gestione di flussi d'informazione nei confronti del Cliente, in particolare in merito a:

- Informazioni relative al prodotto o al servizio;
- Requisiti e informazioni relative al contratto;
- Contatti post erogazione del prodotto o del servizio in termini di riscontri del cliente relativamente alla soddisfazione circa il prodotto o il servizio offerto, percezioni, reclami.

Q.P. CA
O.V CA

I responsabili del processo individuati gestiscono, oltre alle informazioni relative ai servizi, l'immagine aziendale, la documentazione commerciale, il sito internet aziendale, gli eventi, le pubblicazioni, ecc.

Curano inoltre il rapporto diretto con il Cliente e i relativi scambi informativi e gestiscono gli eventuali reclami.

8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e ai servizi

Le richieste del Cliente o del mercato sono analizzate e determinate tenendo in considerazione:

- I requisiti specificati esplicitamente dal Cliente;
- I requisiti non precisati esplicitamente dal Cliente, ma necessari, per quanto conosciuto, in funzione dell'uso noto e atteso cui è destinato il prodotto o il servizio;
- I requisiti non stabiliti dal Cliente, ma necessari per l'uso specificato o per quello previsto, ove conosciuto;
- I requisiti cogenti applicabili;
- Altri requisiti che SINA S.p.A. ritiene necessari a garantire un prodotto o un servizio che soddisfi le aspettative del Cliente.

I responsabili individuati per il processo di analisi di mercato e per l'esplicitazione dell'offerta coordinano le attività di ricerche di mercato al fine di individuare i bisogni del Cliente che costituiscono la base per l'attività commerciale.

8.2.3 Riesame dei requisiti relativi al prodotto e al servizio

I responsabili individuati per il processo hanno la responsabilità, con la collaborazione delle altre funzioni aziendali, prima di sottoporre un'offerta o di accettare un contratto o un ordine, di effettuare un sistematico riesame al fine di assicurare, ove applicabile, che:

- I requisiti specificati dal Cliente incluse le eventuali attività post erogazione del servizio risultino opportunamente definiti e documentati;
- I requisiti non specificati dal Cliente siano definiti e comunicati allo stesso (nell'offerta o nella conferma d'ordine);
- Eventuali scostamenti tra i requisiti del contratto o dell'ordine e quelli indicati nell'offerta siano risolti;
- SINA S.p.A. abbia la capacità di soddisfare i requisiti del contratto o dell'ordine sia da un punto di vista tecnico che da un punto di vista organizzativo (tempi e risorse);
- Le eventuali variazioni ad un contratto siano puntualmente identificate nei relativi documenti e correttamente trasferite alle funzioni aziendali coinvolte;
- Qualora il Cliente esprima i requisiti in forma non documentata, tali requisiti devono essere esplicitati e confermati da SINA S.p.A. prima della loro accettazione;
- Siano gestiti gli eventuali requisiti definiti dalle parti interessate;
- Siano mantenute adeguate registrazioni dei riesami effettuati e delle conseguenti azioni.

8.2.4 Modifiche dei requisiti relativi ai prodotti e ai servizi

Qualora i requisiti del prodotto vengano modificati, SINA S.p.A. assicura che i documenti pertinenti vengano aggiornati e che il personale interessato sia reso consapevole dei requisiti modificati.

8.2.5 Gestione delle emergenze

SINA S.p.A. garantisce che:

- Potenziali incidenti e situazioni di emergenza di tipo ambientale;
- Incidenti e situazioni di emergenza reali di tipo ambientali;
- Potenziali situazioni di emergenza e incidenti che possono avere impatto nella catena in cui la società è inserita;

 A.P. *CA*
O.V. CA

- Incidenti, potenziali incidenti e situazioni di emergenza nel campo della salute e sicurezza sul lavoro;
- Potenziali situazioni che potrebbero generare atti di corruzione.

siano opportunamente gestiti al fine di prevenire, mitigare o eliminare attraverso opportune azioni, gli impatti ambientali ed energetici negativi associati e, o gli impatti sulla sicurezza dei propri prodotti, servizi e, o i rischi ed i pericoli per la salute e la sicurezza sul lavoro e di prevenzione della corruzione dei propri lavoratori, fornitori e Clienti.

Le situazioni di emergenza e incidenti reali relative alla sicurezza e alla prevenzione della corruzione vengono gestite come definito nella procedura documentata del Sistema di Gestione Integrato relativa alla gestione delle non conformità.

I potenziali incidenti e le situazioni di emergenza legate alle problematiche ambientali, dell'energia ed alla salute e sicurezza sul lavoro vengono gestiti secondo quanto definito in una apposita procedura che prevede:

- a) La creazione di una risposta pianificata a situazioni di emergenza, compresa la prestazione di primo soccorso, per mitigarne le conseguenze;
- b) L'esecuzione di prove e simulazioni test periodiche e l'esercizio della capacità di risposta prevista;
- c) La comunicazione e la fornitura di informazioni pertinenti a tutti i lavoratori, appaltatori, clienti, parti interessate (quali ad esempio servizi di emergenza, autorità governative e, se del caso, comunità locale), sulle loro funzioni e responsabilità e sui possibili pericoli e rischi derivanti da situazioni di emergenza;
- d) La fornitura di adeguata formazione nel rispetto dei disposti di legge e dei contenuti delle proprie prassi ai lavoratori con particolare attenzione al personale direttamente coinvolto nella gestione delle emergenze;
- e) Il mantenimento e la conservazione delle informazioni documentate sui processi e sui piani per rispondere alle potenziali situazioni di emergenza.

Tutte le azioni vengono attuate tenendo conto delle necessità e delle capacità di tutte le parti interessate e assicurandone la loro partecipazione, se del caso, allo sviluppo della risposta prevista.

Per la gestione delle emergenze legate alla Salute e Sicurezza sul Lavoro SINA S.p.A. ha elaborato quale strumento di pianificazione, attuazione e prevenzione un piano di emergenza ed evacuazione.

SINA S.p.A., inoltre, provvede a riesaminare e validare periodicamente, o a seguito del verificarsi di incidenti o situazioni di emergenza, le prassi di preparazione e risposta alle emergenze e, se necessario, la revisione della risposta prevista, anche dopo la sperimentazione e in particolare dopo il verificarsi di situazioni di emergenza reale.

8.3 Progettazione e sviluppo dei prodotti e dei servizi

8.3.1 Generalità

SINA S.p.A. attua e mantiene un processo di progettazione dei prodotti e dei servizi quando i requisiti specifici dei prodotti e dei servizi non sono già stabiliti o non sono stati definiti dal Cliente o da altra parte interessata.

8.3.2 Pianificazione della progettazione dei prodotti e servizi

Le attività di progettazione e sviluppo del prodotto o del servizio sono assegnate ai responsabili del processo individuati nei processi di progettazione che possono avvalersi di personale qualificato idoneo per professionalità, capacità ed esperienza alla progettazione ed allo sviluppo del prodotto o del servizio.

Q.P. CA
O.V. CA

Il responsabile del processo, avvalendosi di adeguate risorse in termini di mezzi e personale e coinvolgendo le interfacce organizzative e tecniche che ritiene necessarie, pianifica e tiene sotto controllo la progettazione e lo sviluppo.

Nell'ambito della pianificazione sono considerate:

- Le risorse coinvolte;
- L'identificazione delle responsabilità per ciascuna fase di progettazione dell'oggetto della progettazione e dello sviluppo;
- La descrizione di tali fasi.

Viene mantenuta documentata l'evidenza che le informazioni necessarie alla corretta evoluzione della progettazione siano trasmesse e regolarmente riesaminate e aggiornate con il progredire di tale attività.

Tutte le informazioni relative alla pianificazione della progettazione sono documentate e opportunamente conservate.

8.3.3 Elementi in ingresso alla progettazione del prodotto o del servizio

Gli elementi in ingresso, riguardanti i requisiti dei servizi, sono definiti e descritti nei relativi documenti di registrazione e sono gli elementi di base dell'oggetto della progettazione e dello sviluppo che sono definite e opportunamente conservate a valle del processo di gestione delle attività del Cliente. In pratica gli elementi in ingresso concorrono alla definizione dell'offerta.

Il responsabile di progetto individuato per questa attività gestisce le richieste dei Clienti e si fa carico di con il gruppo di progetto di individuare i dati riguardanti i requisiti necessari per la progettazione dell'oggetto della progettazione e dello sviluppo.

Tali dati comprendono i requisiti dell'oggetto della progettazione e dello sviluppo, i requisiti cogenti applicabili, le informazioni derivanti da precedenti progetti simili (ove applicabile), eventuali norme o codici di buona prassi, risorse interne ed esterne necessarie per la progettazione e lo sviluppo dell'oggetto della progettazione e dello sviluppo, le possibili conseguenze del fallimento a causa della natura dei servizi, il livello di controllo previsto per la progettazione e sviluppo da parte dei Clienti e le altre parti interessate e gli elementi ritenuti essenziali per la soddisfazione del Cliente. I requisiti devono essere completi, non ambigui e non in conflitto tra loro.

Qualora, a seguito ad esempio di un riesame, venissero evidenziati requisiti incompleti, ambigui o incongruenti, il responsabile di progetto individuato per questa attività ha il compito di coordinare le varie funzioni aziendali allo scopo di chiarire i requisiti.

Il responsabile di progetto individuato per questa attività dovrà inoltre farsi carico di prendere in considerazione i dati ed i requisiti del progetto ogniqualvolta vengano effettuate attività di riesame del contratto.

8.3.4 Controllo della progettazione dell'oggetto della progettazione e dello sviluppo

8.3.4.1 Riesame della progettazione dell'oggetto della progettazione e dello sviluppo

È responsabilità del gruppo di progetto, ad appropriati stadi di avanzamento delle attività di progettazione, pianificare e garantire l'esecuzione di opportuni riesami della progettazione.

Il gruppo di progetto, per l'effettuazione di tali riesami coinvolgerà (ad esempio attraverso colloqui, incontri, riunioni) i rappresentanti delle altre funzioni ed i collaboratori coinvolti nel progetto.

Le funzioni coinvolte, attraverso i riesami:

- Valutano la capacità dei risultati di rispettare gli elementi di base dell'oggetto della progettazione e dello sviluppo;
- Individuano eventuali problemi e le azioni necessarie.

A.P. CA
O.V. CA

Le attività di riesame (risultati delle verifiche e delle eventuali azioni necessarie) sono registrate e opportunamente conservate secondo le modalità definite dalle procedure di gestione della documentazione aziendale e delle registrazioni della qualità.

Tutte le informazioni relative al controllo della progettazione sono documentate e opportunamente conservate da SINA S.p.A..

8.3.4.2 Verifica della progettazione dell'oggetto della progettazione e dello sviluppo

Sotto la responsabilità del gruppo di progetto, ad appropriati stadi di avanzamento delle attività di progettazione, sono previste ed effettuate opportune verifiche allo scopo di assicurare che il risultato di quella fase del progetto (output) rispetti i relativi requisiti di ingresso.

Le verifiche, in aggiunta all'esecuzione dei riesami (si veda paragrafo precedente), potranno riferirsi ad attività quali ad esempio:

- Verifica da parte dell'azienda;
- Verifica da parte del cliente.

Le attività di verifica (risultati delle verifiche e delle eventuali azioni necessarie) sono registrate e opportunamente conservate secondo le modalità definite dalle procedure di gestione della documentazione aziendale e delle registrazioni della qualità.

8.3.4.3 Validazione della progettazione dell'oggetto della progettazione e dello sviluppo

I nuovi servizi e i loro processi di realizzazione sono sottoposti a validazione al fine di assicurare che siano stati sviluppati in modo completo e che l'oggetto della progettazione e dello sviluppo soddisfi le esigenze dei Clienti, tenendo conto in anticipo delle varie condizioni e prevedendo quelle sfavorevoli.

Prima di dare inizio alla realizzazione dell'oggetto della progettazione e dello sviluppo, viene effettuato un esame al fine di confermare che il prodotto o il servizio risponda ai requisiti del Cliente, il processo di realizzazione del prodotto o del servizio sia completo, le risorse siano disponibili e che le informazioni da dare al Cliente siano disponibili.

Quando non è possibile effettuare la completa validazione di cui sopra prima che quanto progettato venga venduto o erogato, viene monitorata la soddisfazione del Cliente relativamente all'oggetto della progettazione e dello sviluppo.

8.3.5 Risultati della progettazione dell'oggetto della progettazione e dello sviluppo

Dati i requisiti di base, i risultati sono documentati ed espressi in forma verificabile e validabile a fronte degli elementi in ingresso (elementi di base del servizio) e sono approvati prima del loro rilascio.

Il gruppo di progetto assicura che tali risultati:

- Soddisfino gli elementi di base del servizio;
- Forniscano adeguate informazioni per le attività di acquisto delle risorse (tecniche e umane), di erogazione e controllo necessarie al processo di erogazione e di contatto con il cliente dell'oggetto della progettazione e dello sviluppo;
- Facciano riferimento a criteri o condizioni di accettazione in accordo con quanto richiesto da eventuali requisiti legislativi e normativi, bandi e, o richieste del Cliente o del mercato;
- Identifichino, quando opportuno, le caratteristiche essenziali ai fini della sicurezza;
- Siano comprensivi o prevedano adeguate informazioni al Cliente;
- Siano revisionabili in funzione delle informazioni di ritorno da parte dei Clienti.

Il gruppo di progetto si fa carico di sottoporre i documenti relativi ai risultati della progettazione ad un preventivo riesame prima del loro rilascio, e ha la responsabilità della loro conservazione.

Q.P. CA
O.V. CA

8.3.6 Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione dell'oggetto della progettazione e dello sviluppo

Ogniquale volta siano da apportare modifiche a quanto progettato, della sua realizzazione e del suo controllo, queste sono identificate, documentate, riesaminate, verificate, convalidate e preventivamente approvate dal *responsabile di progetto* e dai rappresentanti delle funzioni influenzate dalle modifiche.

Il riesame delle modifiche comprende, per quanto possibile, la valutazione degli effetti che tali modifiche hanno sulla parte dell'oggetto della progettazione e dello sviluppo già erogato o venuto a contatto con il Cliente.

SINA S.p.A. assicura, nell'esecuzione di tali modifiche, che queste non provochino un degrado del prodotto o del servizio e da adeguata informazione di queste al Cliente.

Il responsabile di progetto si fa carico di registrare e conservare i risultati delle modifiche e delle eventuali azioni necessarie.

8.4 Controllo dei prodotti e servizi approvvigionati

8.4.1 Generalità

Le attività dei responsabili individuati per il processo di acquisto di beni e servizi hanno come obiettivi principali quelli di:

- Gestire gli ordini ai fornitori e i criteri relativi per assicurare che il prodotto o il servizio acquistato sia conforme ai requisiti specificati;
- Valutare e selezionare i fornitori di SINA S.p.A..

Le modalità relative alla gestione del processo di approvvigionamento sono specificate nella documentazione richiamata dalla mappatura del processo.

In tali Procedure sono definite e descritte le attività cui riferirsi per:

- La ricerca, la valutazione e la scelta dei fornitori;
- Il tipo, l'estensione della valutazione e della sorveglianza dei fornitori di prodotti o servizi che incidono sulla qualità dei servizi forniti e, o ai quali è affidata parte dei processi aziendali;
- Le registrazioni dei risultati delle valutazioni e delle azioni necessarie scaturite dalla valutazione.

I responsabili individuati per il processo assicurano in particolare di:

- Valutare e scegliere i fornitori sulla base della loro capacità di soddisfare i requisiti relativi alle forniture e monitorare le performance dei fornitori, SINA S.p.A. adotta criteri differenti in funzione della tipologia di fornitura ad esempio tra prodotti e servizi;
- Definire il tipo e l'estensione del controllo che si intende eseguire sui fornitori in funzione del tipo di prodotto o di servizio, dell'influenza che il prodotto o il servizio acquistato ha sulla qualità del prodotto o del servizio destinato al Cliente finale e, dove applicabile, dei rapporti di verifica ispettiva della qualità e, o delle registrazioni della qualità precedentemente servite per dimostrare la capacità e le prestazioni dei fornitori;
- Valutare e scegliere i fornitori, che possono avere degli impatti sull'ambiente, l'energia e salute e sicurezza sul lavoro sulla base della loro capacità di soddisfare i requisiti relativi ai principi definiti all'interno del Sistema di Gestione Integrato per gli aspetti specificatamente citati;
- Mettere in atto azioni per la prevenzione della corruzione;
- Predispone e conservare le registrazioni della qualità relative ai fornitori di SINA S.p.A..

Tutte le informazioni relative alla valutazione e al monitoraggio delle prestazioni dei fornitori sono documentate e opportunamente conservate da SINA S.p.A..

A.P. CA
O.V. CA

8.4.2 Tipo ed estensione dei controlli sui prodotti e servizi approvvigionati

SINA S.p.A., nel determinare il tipo e l'estensione dei controlli da applicare ai prodotti e ai servizi approvvigionati considera:

- L'impatto potenziale dei prodotti, dei servizi e dei processi approvvigionati rispetto alla capacità di soddisfare in modo regolare i requisiti;
- La percezione del grado di efficacia dei controlli eseguiti dal fornitore.

8.4.3 Informazioni per l'approvvigionamento

A seguito dell'approvazione del fornitore, il responsabile del processo procede all'emissione dell'ordine di acquisto, sulla base delle esigenze della pianificazione, secondo i criteri e le modalità di applicazione definiti e descritti nelle apposite procedure. Negli ordini d'acquisto sono riportate le informazioni necessarie a definire i prodotti e i servizi da acquistare includendo, quando applicabile:

- I requisiti e le caratteristiche dei servizi, compresa la rispondenza a norme o disposizioni di legge;
- I controlli a cui i servizi devono essere sottoposti e documentati da parte del fornitore;
- Eventuali requisiti relativi al Sistema di Gestione Integrato di SINA S.p.A. richiesti al fornitore.

Gli ordini d'acquisto sono verificati, prima della loro comunicazione al fornitore, per garantire che il loro contenuto sia adeguato e completo dei requisiti relativi alla fornitura. Gli acquisti ripetitivi di prodotti e di servizi possono essere gestiti nell'ambito di accordi quadro, in tal caso l'ordine avviene tramite l'attribuzione dell'incarico sfruttando i sistemi informativi.

Ogni variazione o annullamento di ordini è comunicata al fornitore con le stesse modalità usate per inviare l'ordine originale.

8.5 Erogazione dei servizi

8.5.1 Controllo delle attività di erogazione del servizio

Le attività inerenti al processo di erogazione del servizio hanno come obiettivo:

- L'erogazione del servizio di SINA S.p.A. in conformità ai requisiti specificati in sede di progettazione e sviluppo;
- La gestione dei processi è dettagliata nella documentazione richiamata dalla mappatura dei diversi processi definiti. In tale documentazione sono descritte le attività da svolgere e i risultati da raggiungere;

In particolare, il processo include, secondo quanto applicabile:

- La pianificazione delle attività con inclusi eventuali momenti di valutazione dello *stato del servizio* (inclusivi di fasi in cui avviene il controllo e criteri) al fine di valutare il rispetto delle specifiche ed il livello di soddisfazione del Cliente durante tutta la vita del servizio (incluse le attività di assistenza post erogazione del servizio);
- Le competenze e le eventuali qualificazioni delle persone richieste;
- La disponibilità delle informazioni necessarie a descrivere le caratteristiche del servizio;
- La disponibilità delle necessarie specifiche del servizio delle specifiche di erogazione del servizio e delle specifiche di controllo del servizio;
- L'attuazione di aggiustamenti del processo quando si verificano deviazioni;
- L'attuazione di attività di controllo eseguita sia da personale di SINA S.p.A. che dal Cliente (quando applicabile) al fine di valutare il grado di soddisfazione dello stesso;
- I nuovi servizi e i loro processi di realizzazione sono sottoposti a validazione iniziale e a rivalutazione periodica al fine di assicurare che siano stati sviluppati in modo

Q.P. CA
O.V CA

completo e che il servizio soddisfi le esigenze dei Clienti, tenendo conto in anticipo delle varie condizioni e prevedendo quelle sfavorevoli.

In ogni caso attraverso gli strumenti di verifica della soddisfazione del Cliente SINA S.p.A. assicura la continua convalida del servizio nel tempo in funzione delle reali esperienze di esercizio.

Tutte le informazioni relative alle caratteristiche dei servizi forniti (specifiche del servizio), alle attività da effettuare e ai risultati da raggiungere sono opportunamente documentate.

8.5.2 Identificazione e rintracciabilità

SINA S.p.A. ha adottato modalità per l'identificazione dei prodotti e dei servizi attraverso tutte le fasi di produzione ed erogazione, così da poterli correlare ai documenti tecnici applicabili (standard di prodotto, ecc.)

SINA S.p.A., attraverso le informazioni documentate previste dalle procedure che governano i processi di realizzazione del prodotto e dell'erogazione del servizio, identifica e traccia in modo univoco ogni suo prodotto e servizio erogato come delineato dalla Procedura Gestionale relativa alla *gestione dei documenti e delle registrazioni della qualità*.

8.5.3 Proprietà del Cliente, del Committente e del Fornitore

I beni di proprietà dei clienti e dei committenti vengono normalmente consegnati a SINA S.p.A. per soddisfare precisi requisiti contrattuali e, o di servizio.

Tutto il materiale e tutta la documentazione di proprietà del cliente o del committente costituiscono dati di Input nel processo di produzione e di erogazione del servizio, viene identificato univocamente da SINA S.p.A. e distribuito tramite applicativo intranet al personale interessato dal processo come delineato dalla Procedura Gestionale relativa alla *gestione dei documenti e delle registrazioni della qualità*.

8.5.4 Conservazione

I luoghi di conservazione dei materiali e dei documenti sono riservati e protetti e la gestione degli archivi elettronici è regolata da protezioni, regole di accesso e da procedure di salvaguardia dei dati come delineato da specifiche Procedure Gestionali.

8.5.5 Attività di assistenza post erogazione del servizio

SINA S.p.A. garantisce l'assistenza post erogazione del servizio:

- Nel rispetto dei termini di legge;
- In termini di assistenza post erogazione del servizio che può consistere nella correzione degli errori individuati dal Cliente.

Nel definire l'estensione delle attività di assistenza SINA S.p.A. considera:

- I rischi associati ai prodotti e ai servizi forniti;
- La natura e l'uso dei prodotti e dei servizi forniti;
- Le informazioni di ritorno da parte del Cliente;
- Le cogenze e gli obblighi contrattuali.

8.5.6 Controllo dei cambiamenti

SINA S.p.A. garantisce il controllo delle attività conseguenti a cambiamenti non pianificati che risultano essenziali per l'erogazione dei servizi conformi ai requisiti specificati; per SINA S.p.A. ciò si traduce nella gestione controllata delle modifiche della progettazione del servizio che viene gestita come descritto nei paragrafi *Pianificazione e controllo dei processi operativi di prodotti sicuri e del controllo operativo ambientale e della salute e sicurezza sul lavoro e Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione dell'oggetto della progettazione e dello sviluppo* del presente manuale.

Tutte le informazioni relative al controllo dei cambiamenti sono documentate e opportunamente registrate.

Q.P. CA
O.V. CA

8.5.7 Documenti applicabili

Rappresentazione dei processi i diagrammi richiamano i documenti che governano tali processi.

8.5.8 Obiettivi e indicatori

Rappresentazione dei processi i diagrammi richiamano i documenti che governano tali processi.

8.6 Rilascio dei prodotti e dei servizi

SINA S.p.A. ha predisposto una Procedura documentata per:

- Controllare e monitorare nelle opportune fasi dei processi di business che le caratteristiche dei prodotti e dei servizi siano conformi ai requisiti specificati;
- Specificare i criteri per l'accettazione e per il rilascio dei prodotti e dei servizi;
- Conservare le registrazioni delle misure decise.

Le misure ed i monitoraggi sono effettuati, a fronte di istruzioni documentate, al ricevimento o, se opportuno, presso i fornitori, in corso e alla fine dei processi realizzativi del business.

Nella scelta delle metodologie di misurazione e monitoraggio vengono considerate:

- Le verifiche di conformità dei propri prodotti e di quelli forniti dai fornitori ai requisiti specificati e dei servizi erogati;
- La collocazione dei punti di misura nella sequenza del processo;
- Le caratteristiche da misurare in ciascun punto, nonché la documentazione e i criteri di accettazione da adottare;
- Le apparecchiature e gli strumenti richiesti;
- Le ispezioni finali per confermare che tutti i controlli e prove specificate siano state completate ed accettate;
- Gli elementi in uscita dai processi di business.

Le attività di controllo in ingresso tengono conto, per quanto riguarda l'estensione e la profondità delle verifiche, della capacità dei fornitori e della presenza di documentazione a sostegno della conformità del prodotto.

SINA S.p.A. assicura che i prodotti ricevuti non vengono utilizzati sino a che non sono stati effettuati i controlli previsti.

I controlli e i monitoraggi durante il processo realizzativo ed al suo compimento sono attuati dagli operatori che operano in autocontrollo in quanto addestrati allo scopo.

I controlli dei prodotti e dei servizi forniti prevedono di massima la verifica di:

- Identificazione;
- Integrità fisica;
- Funzionalità;
- Documentazione di corredo;

SINA S.p.A. assicura il rilascio dei soli prodotti e dei servizi che hanno superato tutti le misure e i monitoraggi previsti.

Tutte le informazioni relative alla rintracciabilità delle persone che sono autorizzate a rilasciare il servizio sono documentate e opportunamente registrate.

8.7 Tenuta sotto controllo delle Non Conformità relative agli output dei processi e dei prodotti e dei servizi erogati

SINA S.p.A. secondo quanto definito e descritto nella relativa Procedura documentata per la gestione non conformità, ha stabilito attività, responsabilità e autorità in merito alla gestione delle eventuali non conformità degli output dei processi e dei servizi erogati.



Q.P.
O.V.

CA
CA

In particolare, SINA S.p.A. assicura il controllo delle non conformità attraverso:

- L'individuazione della Non Conformità;
- L'identificazione del servizio o del prodotto non conforme con apposito contrassegno o per collocazione in un'area assegnata;
- La registrazione delle Non Conformità;
- La valutazione delle Non Conformità;
- La comunicazione al Cliente;
- Le correzioni (eliminazione delle non conformità e conseguente trattamento) in merito alle Non Conformità quali (in funzione della classificazione):
 - ✓ Rimozione delle Non Conformità (anche tramite rielaborazione degli output del servizio);
 - ✓ Accettazione dei servizi e dei prodotti non conformi così come sono;
 - ✓ Scarto (prodotti) o interruzione (servizi);
 - ✓ Rinvio ai fornitori per correzione.
- L'attuazione e verifica delle correzioni decise;
- La definizione di eventuali Azioni Correttive necessarie per eliminare la ricorrenza delle Non Conformità riscontrate.

Le informazioni relative alla natura delle Non Conformità (di processo o servizio) e di ogni azione successiva intrapresa, comprese le concessioni ottenute, sono documentate e conservate da SINA S.p.A..

8.7.1 Gestione delle Non Conformità, dei reclami, delle segnalazioni e delle emergenze

SINA S.p.A. garantisce che i prodotti, i servizi e i limiti degli associati punti critici (CCP) della sicurezza individuati come non conformi verso i requisiti applicabili sono tenuti sotto controllo al fine di prevenire l'uso o il rilascio non intenzionale di tali prodotti e servizi.

SINA S.p.A. garantisce inoltre che se le proprie prestazioni di tipo ambientale, energetico e della salute e sicurezza sul lavoro risultano non conformi verso i requisiti applicabili, vengano tenute sotto controllo al fine di mitigare gli impatti ambientali, oltreché ai pericoli ed ai rischi per la salute e sicurezza sul lavoro.

Allo scopo ha emesso una Procedura documentata del Sistema di Gestione Integrato che definisce le modalità di gestione delle Non Conformità sia di tipo qualitativo, sia connesse alla sicurezza, sia connesse alla gestione ambientale, sia legate alla salute e sicurezza sul lavoro per eliminare o mitigare, attraverso opportune azioni impatti sulla catena e gli impatti ambientali, energetici negativi associati oltreché ai pericoli ed ai rischi per la salute e sicurezza sul lavoro.

Le Non Conformità che possono essere rilevate in qualsiasi fase del processo produttivo e realizzativo aziendale, in qualsiasi stadio della catena associata e della gestione degli aspetti ambientali ed energetici aziendali oltreché dei pericoli e dei rischi propri della Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro, sono gestite secondo la citata procedura, che garantisce la loro rintracciabilità attraverso la documentazione dei controlli che le hanno evidenziate.

I reclami dei Clienti e delle altre parti interessate esterne (per le non conformità di tipo ambientale, energetico e salute e sicurezza sul lavoro) sono esaminati e gestiti come non conformità.

L'analisi e gestione delle non conformità di prodotto e servizio, della associata sicurezza e della gestione ambientale, dell'energia e della salute e sicurezza sul lavoro comprendono le seguenti attività:

- L'individuazione delle Non Conformità;

A.P. CA
O.V. CA

- L'identificazione e segregazione del prodotto e del servizio non conforme (con apposito contrassegno o per collocazione in un'area assegnata per quanto concerne i prodotti);
- L'identificazione di apparecchiature, impianti, aree che hanno generato una Non Conformità di tipo ambientale, energia, salute e sicurezza sul lavoro;
- La registrazione delle Non Conformità;
- La valutazione della criticità delle Non Conformità;
- La definizione delle correzioni per eliminare la Non Conformità (trattamento) in merito alle Non Conformità quali (in funzione della classificazione di criticità attribuita):
 - ✓ Rimozione delle Non Conformità tramite rilavorazione (prodotti) o modifiche alle modalità di esecuzione dei servizi risultati non conformi;
 - ✓ Eliminazione o mitigazione degli impatti ambientali ed energetici negativi tramite riparazione o sostituzione di apparecchiature o impianti difettosi;
 - ✓ Eliminazione o mitigazione dei pericoli e dei rischi per la salute e sicurezza sul lavoro tramite riparazione o sostituzione di apparecchiature o impianti difettosi;
 - ✓ Accettazione dei prodotti e servizi non conformi così come sono;
 - ✓ Scarto (prodotti) o interruzione (servizi);
 - ✓ Rinvio ai fornitori dei prodotti acquistati;
- L'attuazione e verifica e riesame delle correzioni decise;
- Le definizioni di eventuali Azioni Correttive necessarie per eliminare o ridurre la ricorrenza delle Non Conformità riscontrate (per Non Conformità ripetitive e, o critiche si veda il paragrafo *Identificazione e rintracciabilità*).

9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 Monitoraggi, misurazioni analisi e valutazione

Questa sezione descrive il Sistema di Gestione Integrato applicato da SINA S.p.A. per valutare la conformità ai requisiti dei processi, dei prodotti, dei servizi e del Sistema di Gestione Integrato, per valutare i risultati ottenuti, per programmare le conseguenti azioni di miglioramento e per assegnare le responsabilità alle funzioni aziendali interessate.

Per quanto riguarda la valutazione e il monitoraggio delle aree a rischio corruttivo si rimanda al documento *MQ42002 Manuale per la gestione e la prevenzione della corruzione*.

9.1.1 Generalità

SINA S.p.A. definisce, pianifica ed attua processi di misurazione, di monitoraggio e di analisi per garantire che il Sistema di Gestione Integrato, i processi, i prodotti e, o servizi, le caratteristiche chiave delle attività svolte che possono avere un significativo impatto ambientale ed energetico, oltreché sui pericoli ed i rischi significativi per la salute e la sicurezza sul lavoro, nonché per la prevenzione della corruzione, siano conformi ai requisiti e siano sottoposti a miglioramento continuo.

SINA S.p.A. individua pertanto i criteri, le tecniche e le frequenze di controllo più idonee per lo svolgimento di queste attività e assicura che queste siano effettuate, analizzate e valutate.

Relativamente alle performance degli aspetti ambientali ed energetici rilevanti, SINA S.p.A. rende disponibili le informazioni sia internamente che esternamente.

Il Sistema di Gestione per la prevenzione della corruzione si basa su un riesame periodico degli obiettivi raggiunti.

Q.P. CA
O.V CA

Tale riesame avviene principalmente:

- In occasione della verifica da parte dell'alta dirigenza dell'efficacia e dell'efficienza del Sistema di Gestione durante il riesame;
- Durante le attività di audit, sia essi di prima parte, interni, sia di terza parte, sia di seconda parte o svolte dalla funzione Internal Audit.

Tutte le informazioni relative all'evidenza dei risultati di misure, monitoraggio, analisi e valutazioni sono documentate e opportunamente conservate.

9.1.2 Soddisfazione del cliente

SINA S.p.A. valuta il grado di soddisfazione dei Clienti e dei Committenti in quanto considerato uno degli indicatori più rappresentativi della efficacia e dell'efficienza del Sistema di Gestione Integrato.

Allo scopo:

- Gestisce i reclami dei Clienti e dei Committenti in accordo alla Procedura documentata del Sistema di Gestione Integrato sulla gestione delle Non Conformità.

9.1.3 Analisi e valutazione

Il responsabile della funzione Qualità, Ambiente e Sicurezza – Sistemi di Gestione, in collaborazione con i responsabili di processo coinvolti, individua i dati da raccogliere e le modalità di elaborazione ed analisi degli stessi appropriati a dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia dei processi e in generale del Sistema di Gestione Integrato.

L'analisi dei dati fornisce informazioni per la valutazione delle performance del Sistema di Gestione Integrato.

La valutazione dei dati consente ai responsabili di processo di individuare le opportunità di miglioramento e le azioni correttive, preventive e di miglioramento da attivare.

SINA S.p.A. ha emesso una procedura per analizzare sistematicamente i dati provenienti da varie fonti, per valutare le sue prestazioni, a fronte dei piani e degli obiettivi, e per individuare le aree per il miglioramento.

L'azienda utilizza metodi statistici appropriati per l'analisi dei dati, analisi che possono aiutare a valutare, controllare e migliorare le prestazioni dei processi.

L'analisi dei dati può aiutare ad individuare le cause di problemi e quindi ad adottare efficaci azioni correttive e preventive e di miglioramento.

Ciò richiede l'analisi dei dati relativi alle misure e monitoraggio dei prodotti e dei servizi, come pure l'analisi dei relativi processi, delle attività operative e delle registrazioni per la qualità.

Le informazioni ed i dati provenienti da ogni parte dell'azienda vengono integrati e analizzati anche da parte del gruppo di sicurezza, per valutare le prestazioni complessive dell'azienda in generale e del Sistema di Gestione Integrato in particolare. Tali valutazioni vengono presentate in forme e modalità adatte ai differenti livelli della struttura organizzativa aziendale.

I risultati di analisi sono utilizzati per individuare:

- Tendenze;
- Prestazioni operative;
- Soddisfazione e insoddisfazione dei Clienti e dei Committenti e delle altre parti interessate;
- Stato delle procedure esistenti e dei canali di comunicazione;
- Grado di conformità ai requisiti dei Clienti e dei Committenti;
- Efficacia ed efficienza dei processi e delle azioni intraprese;
- Andamento dei prodotti potenzialmente pericolosi;
- Efficacia della gestione delle risorse umane e delle attività formative;
- Contributi dei fornitori;
- Informazioni per definire il programma di audit interni;

Q.P. CA
O.V. CA

- Necessità di aggiornare il Sistema di Gestione Integrato (soprattutto per gli aspetti di sicurezza²).

I risultati delle analisi dei dati sono utilizzati come elementi in ingresso per il riesame della direzione.

Le azioni definite sono riportate nelle registrazioni relative alle attività correttive, preventive e di miglioramento.

9.1.4 Analisi di conformità di ambiente, energia e salute e sicurezza sul lavoro

SINA S.p.A. definisce, pianifica ed attua processi per valutare l'adempimento dei propri obblighi di conformità. In particolare:

- a) Ha identificato la frequenza di valutazione della conformità che viene eseguita almeno una volta all'anno. È possibile eseguire delle verifiche con frequenza inferiore in caso di importanti ed immediate novità legali e, o in caso di grave incidente;
- b) In occasione delle verifiche di conformità valuta le stesse e intraprende azioni se necessario;
- c) Mantiene la conoscenza e la comprensione del suo status di conformità con requisiti legali e altri requisiti;
- d) Conserva le informazioni documentate del risultato di valutazione della conformità.

9.2 Audit interno

SINA S.p.A. ha predisposto ed applica una Procedura Gestionale documentata per programmare, condurre e registrare gli audit interni finalizzati a verificare la conformità, l'efficacia e l'efficienza del proprio Sistema di Gestione Integrato. Tale procedura prevede una programmazione di Audit che tenga conto delle criticità e delle rilevanze definite in un'ottica Cliente e lavoratori, di gestione delle tematiche ambientali, energetiche, della salute e sicurezza sul lavoro, dei requisiti di sicurezza, di prevenzione della corruzione e dell'aggiornamento del Sistema di Gestione Integrato per effetto di aspetti di sicurezza.

L'esecuzione di ogni audit prevede una visita di "follow up" durante le quali viene verificata la chiusura e la conseguente risoluzione delle eventuali evidenze emerse in corso di audit.

Tale procedura assicura che:

- Gli audit siano programmati ed eseguiti in modo che ciascun processo sia verificato almeno una volta nell'arco del triennio in modo diretto tramite l'esecuzione di verifiche ispettive da parte di auditor competenti e indipendenti. Nella definizione del programma degli audit interni SINA S.p.A. include la frequenza, i metodi, le responsabilità, i requisiti e le attività di reporting, e prende in considerazione;
 - a) L'importanza dei processi trattati, degli aspetti ambientali e dell'energia;
 - b) I cambiamenti organizzativi che si sono eventualmente verificati;
 - c) I risultati dei precedenti audit.
- La programmazione per gli audit sulla gestione ambientale e dell'energia sia fatta considerando l'importanza che le attività svolte hanno sugli aspetti ambientali ed energetici ed i relativi impatti e considerando i risultati emersi dagli audit precedenti;
- La programmazione per gli audit sulla gestione della salute e sicurezza sia fatta considerando l'importanza che le attività svolte, hanno sui pericoli ed i relativi rischi e considerando i risultati emersi dagli audit precedenti;

² Si vedano i paragrafi *Leadership e partecipazione dei lavoratori* e *Consultazione e partecipazione dei lavoratori*

- La programmazione degli audit ai fini della prevenzione della corruzione sia fatta in maniera sistematica al fine di verificare se le singole attività, processi siano correttamente svolte in accordo alle politiche, agli obiettivi, ai requisiti definiti dal sistema di gestione integrato e alle norme di riferimento, nonché di evidenziare possibili carenze manifeste o potenziali nell'applicazione del sistema per poter individuare idonee azioni correttive, orientando l'Organizzazione verso il miglioramento continuo;
- La programmazione sia fatta in modo tale da seguire il flusso dei processi e dei sotto processi aziendali e tenendo conto della programmazione degli audit eseguiti dalla funzione Qualità, Ambiente e Sicurezza le cui modalità operative sono sostanzialmente conformi alle prassi definite in questo manuale e nelle Procedure Gestionali associate;
- Possano essere pianificati audit straordinari a fronte di significativi cambiamenti organizzativi, l'introduzione di nuove tecniche di gestione dei processi, l'occorrenza di problemi particolarmente gravi, il verificarsi di gravi incidenti o mancati incidenti, il verificarsi di importanti emergenze ambientali od energetiche o aggiornamenti del Sistema di Gestione Integrato per effetto di aspetti di sicurezza;
- Lo svolgimento degli audit avvenga sempre sotto la responsabilità della funzione Qualità Ambiente Sicurezza – Sistemi di Gestione;
- Siano definiti i criteri e lo scopo per ogni audit;
- Che i risultati degli audit siano riportati al Management;
- Che siano pianificate le correzioni e le Azioni Correttive necessarie senza indebiti ritardi;
- Che siano conservate le evidenze del programma e del report di audit;
- Gli audit siano effettuati da personale competente, indipendente dal responsabile del processo, attività o area da verificare, utilizzando idonee liste di riscontro e, o documenti del Sistema di Gestione Integrato applicabili;
- Gli auditor garantiscono pertanto competenza, obiettività e imparzialità.
- La competenza del personale che effettua gli audit sia mantenuta adeguata mediante rivalutazioni annuali e, o interventi formativi. Tali rivalutazioni possono essere:
 - ✓ Dirette, cioè tramite esami o valutazioni nel corso di esecuzione degli audit,
 - ✓ Indirette, cioè tramite la valutazione dei rapporti e dei documenti preparati a seguito di audit;
- Nel gruppo di audit possano essere inseriti esperti esterni, convocati per la competenza in attività specifiche oggetto dell'audit;
- Lo svolgimento dell'audit sia sempre notificato preventivamente alle funzioni interessate;
- Nel corso degli audit siano tenuti presenti i risultati di audit precedenti, ed eventuali segnalazioni o reclami da parte dei Clienti, dei Committenti o da altre parti interessate esterne per gli aspetti ambientali o quelli legati alle condizioni di lavoro;
- Venga effettuata la valutazione periodica del rispetto delle prescrizioni legali applicabili e delle altre prescrizioni sottoscritte in campo ambientale, della salute e sicurezza sul lavoro, valutando le eventuali azioni necessarie e conservando le relative registrazioni;
- Gli audit siano condotti iniziando ad intervistare il vertice aziendale per cogliere gli aspetti di politica, definizione dei requisiti di Sistema di Gestione Integrato e conseguenti obiettivi, proseguendo con interviste ai responsabili di livello più basso, tenendo come filo conduttore la scomposizione degli obiettivi direzionali in obiettivi sempre più di dettaglio fino a verificare come questi trovano riscontro nelle attività



A.P. CA
O.V. CA

operative. Questo approccio consente di verificare i processi verticali (gestionali e di supporto) mentre per quelli orizzontali (realizzativi) è necessario seguire la relativa catena cliente-fornitore interno, i conseguenti ingressi e uscite, verificando come le funzioni aziendali contribuiscono alla gestione complessiva di tali processi. Per gli audit sul sistema di responsabilità sociale, è previsto che possano essere svolte interviste individuali, di gruppo, focus group o questionari ai lavoratori;

- Le evidenze raccolte durante l'audit siano registrate su appositi rapporti, check list, siano esaminate, e siano assegnate le responsabilità per l'attuazione delle azioni necessarie per correggere e, o rimuovere eventuali Non Conformità ed eventualmente anche la loro causa (Azioni Correttive);
- Alla scadenza stabilita, sia verificata la loro attuazione ed efficacia.

9.3 Riesame da parte della direzione

9.3.1 Generalità

Con frequenza almeno annuale, nel corso di apposite riunioni di direzione con i responsabili delle funzioni e dei processi aziendali, viene riesaminato il Sistema di Gestione Integrato per valutarne l'idoneità, l'efficacia e l'efficienza nel tempo, oltre che la sua capacità di soddisfare quanto previsto dalla Politica Integrata, dagli obiettivi per la qualità, dagli obiettivi e traguardi ambientali, dell'energia, della salute e sicurezza sul lavoro, della prevenzione della corruzione e dagli obiettivi per la sicurezza.

I verbali dei riesami sono documenti fondamentali del Sistema di Gestione Integrato e sono opportunamente conservati.

La Direzione, avvalendosi del supporto del responsabile Qualità Ambiente Sicurezza – Sistemi di Gestione, è responsabile della preparazione di tali verbali, dell'emissione e della distribuzione ai responsabili delle funzioni aziendali e della relativa archiviazione e conservazione.

La Direzione, avvalendosi di canali organizzativi interni, comunica le relative risultanze del Riesame della Direzione del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza, ai propri lavoratori, e ai rappresentanti dei lavoratori.

9.3.2 Elementi in ingresso per il riesame

In ogni riesame da parte della Direzione sono valutate come elementi in ingresso, per il loro stato di prestazione e per il loro possibile miglioramento, le seguenti informazioni:

- I risultati degli audit interni, di quelle condotti dai Committenti e di quelle eventuali di parte terza (Organismi di Certificazione);
- Le verifiche condotte dal gruppo di sicurezza;
- I risultati delle valutazioni di conformità ai requisiti legali e ad altri requisiti (ambientali, della salute e sicurezza sul lavoro e di sicurezza);
- La soddisfazione dei clienti;
- La prestazione dei processi e la conformità dei prodotti e dei servizi ai requisiti;
- Le Non Conformità, le Azioni Correttive e gli incidenti;
- I monitoraggi e le misurazioni;
- Le prestazioni ambientali, ed energetiche, nel campo della salute e sicurezza sul lavoro dell'azienda incluse;
- Gli obiettivi per la Qualità, gli obiettivi e traguardi ambientali, e di gestione dell'energia, della salute e sicurezza sul lavoro;
- Le risorse aziendali (umane e strumentali);
- I programmi di addestramento;
- I cambiamenti e, o gli aggiornamenti del Sistema di Gestione Integrato e dei suoi elementi quali ad esempio quelli derivanti dall'uso di nuove tecnologie, dalle

A.P. CA
O.V. CA

evoluzioni delle prescrizioni legali ed altre prescrizioni relative agli aspetti ambientali, aspetti legati alla gestione dell'energia, alla salute e sicurezza sul lavoro e giuslavoristici, da cambiamenti che possono influenzare la sicurezza, da condizioni finanziarie, sociali, ambientali, ecc.;

- Le situazioni di emergenza di incidenti in generale e di *richiamo* dei prodotti di rilevanza per la sicurezza;
- Le proposte e i risultati delle attività di miglioramento;
- Tutte le informazioni contenute nelle comunicazioni interne utilizzate dal gruppo di sicurezza;
- Tutte le informazioni contenute nelle comunicazioni interne utilizzate dalle funzioni coinvolte e richiamate, ciascuna per le proprie aree di competenza, all'interno dell'organigramma sicurezza e ambiente;
- Tutte le informazioni relative alla consultazione e partecipazione dei lavoratori;
- Le informazioni di ritorno da parte dei Clienti e dei Committenti reclami inclusi e di tutte le altre parti interessate;
- Le azioni susseguenti ai precedenti riesami da parte della Direzione;
- I cambiamenti di fattori interni ed esterni (strategie);
- Le comunicazioni rilevanti relative al rispetto delle prescrizioni legali o sottoscritte dall'organizzazione;
- Le questioni di origine interna o esterna rilevanti per il Sistema di Gestione Ambientale, dell'energia e della salute e sicurezza sul lavoro;
- La performance e fattori che riguardano fornitori esterni e altre parti interessate;
- L'efficacia delle azioni per affrontare i rischi e le opportunità;
- Le nuove potenziali opportunità per il miglioramento continuo.

9.3.3 Elementi in uscita dal riesame della direzione

In sede di riunione, la Direzione stabilisce le azioni da intraprendere, i responsabili della loro attuazione e le date entro cui esse debbono essere portate a termine, per quanto concerne:

- Conclusioni in merito al continuo mantenimento, adeguatezza, efficacia del Sistema di Gestione Integrato e dei relativi processi;
- Il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione Integrato e dei relativi processi;
- Le modifiche della Politica Integrata, degli obiettivi e traguardi per la qualità, l'ambiente, gestione dell'energia, della salute e sicurezza sul lavoro, la sicurezza e per le condizioni di lavoro, e degli altri elementi del Sistema di Gestione Integrato;
- Il miglioramento dei prodotti e dei servizi in relazione ai requisiti dei Clienti;
- L'eventuale necessità di nuove risorse;
- L'assicurazione della sicurezza;
- La creazione di maggiore valore aggiunto per tutte le parti interessate all'azienda;
- Le azioni nel caso in cui gli obiettivi definiti non siano stati raggiunti.

Alcune delle azioni definite vengono inserite nel ciclo della pianificazione strategica del *business*, al fine di garantire la necessaria coerenza ed integrazione tra gli obiettivi aziendali generali e quelli per il Sistema di Gestione Integrato.

A seguito della riunione, SINA S.p.A. redige il *verbale del Riesame di Direzione*.

9.4 Riesame di direzione in ambito anticorruzione

Per quanto riguarda il riesame di direzione in ambito anticorruzione si rimanda al documento *MQ42002 Manuale per la gestione e la prevenzione della corruzione*.

A.P. CA
O.V. CA

10 MIGLIORAMENTO

10.1 Generalità

SINA S.p.A. definisce, pianifica ed attua processi di misurazione, di monitoraggio e di analisi per garantire che il Sistema di Gestione Integrato, i processi, i prodotti e, o i servizi siano conformi ai requisiti e siano sottoposti a miglioramento continuo.

SINA S.p.A. identifica ed usa metodi appropriati per le misure e i monitoraggi sopracitati. I risultati delle analisi dei dati e le attività di miglioramento costituiscono un dato di ingresso per il processo di riesame da parte della Direzione.

Il miglioramento è inteso da SINA S.p.A. come la continua pianificazione di attività e risorse per cogliere le opportunità che vengono individuate. Le fasi del processo di miglioramento comprendono:

- L'identificazione di potenziali opportunità per migliorare il Sistema di Gestione Integrato;
- L'analisi costi benefici per attuare un'azione di miglioramento;
- La valutazione delle risorse necessarie;
- La pianificazione dell'azione di miglioramento;
- L'esecuzione dell'azione di miglioramento;
- La misurazione dell'impatto del miglioramento;
- La valutazione dei risultati al successivo riesame della direzione.

10.2 Incidenti, Non Conformità, Azioni Correttive e Preventive

SINA S.p.A. secondo quanto definito e descritto nella relativa Procedura, ha stabilito attività, le responsabilità e le autorità in merito alla gestione delle eventuali non conformità di sistema. Nonostante la nuova edizione della norma non le preveda, SINA S.p.A. ha deciso comunque di mantenere lo strumento delle azioni preventive intese come azioni che eliminano le cause di potenziali Non Conformità.

Le Non Conformità (effettive o potenziali) possono essere rilevate in qualsiasi attività aziendale, sono gestite secondo la citata procedura e viene mantenuta la loro rintracciabilità.

I reclami dei Clienti sono esaminati e gestiti come Non Conformità.

L'analisi e gestione delle Non Conformità comprendono:

- La reazione alla Non Conformità (per quanto applicabile);
 - ✓ L'individuazione;
 - ✓ L'identificazione;
 - ✓ L'azione per tenere sotto controllo la non conformità e correggerla;
 - ✓ Contenimento degli impatti.
- La valutazione della necessità di un'azione correttiva o preventiva al fine di eliminare le cause ed evitare che si ripresenti o presenti per la prima volta che comporta:
 - ✓ Riesame della Non Conformità;
 - ✓ Individuazione delle cause;
 - ✓ Verifica se Non Conformità simili esistono o potrebbero verificarsi;
 - ✓ Pianificazione dell'Azione Correttiva o Preventiva;
 - ✓ Verifica dell'esecuzione e dell'efficacia dell'Azione Correttiva o Preventiva;
 - ✓ Modifica del Sistema Di Gestione Integrato se necessario.
- L'eventuale aggiornamento dei rischi e delle opportunità pianificate;

Q.P. CA
O.V. CA

- In caso di incidente o di grave Non Conformità, l'eventuale riesame dei rischi e la relativa classificazione con valutazione degli stessi all'interno del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro e nei documenti di valutazione

SINA S.p.A. assicura che le Azioni Correttive o Preventive siano appropriate agli effetti delle Non Conformità occorse o potenziali e, per quanto riguarda la gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro, garantisce l'eventuale partecipazione dei lavoratori ed il coinvolgimento delle parti sociali in sede di valutazione di eventuali Azioni Correttive per evitare il ripetersi di incidenti o gravi Non Conformità.

SINA S.p.A. documenta e conserva le informazioni relative a:

- Natura delle Non Conformità e di ogni azione (correzione) conseguentemente intrapresa,
- Azioni Correttive o Preventive.

SINA S.p.A. analizza i risultati delle analisi dei dati, della valutazione delle performance, degli output dal riesame della direzione, per verificare se esistono aree di scarso rendimento o opportunità che debbano essere prese in considerazione al fine di avviare il miglioramento continuo.

Per quanto applicabile SINA S.p.A. deve selezionare ed utilizzare gli strumenti e le metodologie applicabili per la ricerca delle cause di scarso rendimento e per avviare il miglioramento.

La Direzione, avvalendosi di canali organizzativi interni, comunica le informazioni relative ad incidenti, non conformità ed azioni correttive del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza ove presente, ai propri lavoratori, e ai rappresentanti dei lavoratori.

10.2.1 Azioni Correttive

SINA S.p.A. ha elaborato una Procedura documentata per gestire la pianificazione ed attuazione delle Azioni Correttive. Nella pianificazione delle Azioni Correttive viene valutato il grado di significatività dei problemi che devono essere risolti. La valutazione tiene conto del loro impatto su aspetti quali i costi per le attività produttive, i costi delle Non Conformità, le prestazioni aziendali, la fidatezza, le prestazioni ambientali, nel campo della salute e sicurezza sul lavoro, la tutela dei lavoratori e la soddisfazione del Cliente e la prevenzione della corruzione.

Nel processo di gestione delle Azioni Correttive vengono coinvolte le funzioni organizzative aziendali interessate.

Le Azioni Correttive deliberate sono mirate ad eliminare in modo efficace le cause delle Non Conformità al fine di evitare il loro ripetersi.

L'azienda utilizza le seguenti fonti di informazioni per determinare le Azioni Correttive:

- Reclami dei Clienti;
- Segnalazioni e reclami dei lavoratori e di altre parti interessate;
- Rapporti di Non Conformità;
- Risultati dei riesami della Direzione;
- Rapporti delle verifiche ispettive interne;
- Elementi in uscita dalle analisi dei dati;
- RegISTRAZIONI del Sistema di Gestione Integrato;
- Risultati delle misure della soddisfazione dei Clienti e dei Committenti;
- Misure dei processi, dei prodotti e dei servizi;
- Il riesame delle tendenze nei risultati del monitoraggio ambientale, energetico, nel campo della salute e sicurezza sul lavoro e di sicurezza che possono indicare un'eventuale perdita di controllo di quanto pianificato;
- Risultati di analisi su incidenti.

La definizione delle Azioni Correttive prevede:

- L'identificazione delle Non Conformità e dei reclami dei Clienti;

Q.P. CA
O.V CA

- La definizione delle cause delle Non Conformità;
- L'eliminazione delle Non Conformità;
- Le azioni appropriate per eliminare le cause delle Non Conformità e per evitare il ripetersi delle medesime;
- La verifica dell'attuazione e dell'efficacia delle Azioni Correttive attuate;
- La registrazione dell'attività e dei risultati.

Quando vengono adottate Azioni Correttive viene dato particolare rilievo all'efficacia ed all'efficienza dei processi oltre che gli aspetti di sicurezza e di impatto ambientale, energetico e nel campo della salute e sicurezza sul lavoro incontrato e le azioni attuate vengono monitorate per assicurarsi che vengano raggiunti gli obiettivi desiderati.

Le Azioni Correttive con un elevato impatto economico finanziario o con un significativo impatto potenziale sulla soddisfazione del Cliente e delle parti interessate nonché con un impatto ambientale, energetico e nel campo della salute e sicurezza sul lavoro significativo, vengono sottoposte al riesame della Direzione.

10.3 Miglioramento continuo

È politica di SINA S.p.A. cercare con continuità di migliorare i propri processi e conseguentemente il Sistema di Gestione Integrato, piuttosto che attendere che siano i problemi ad evidenziare tali opportunità.

L'azienda individua e gestisce i progetti di miglioramento continuo.

Le principali azioni di miglioramento sono dedicate:

- a) Al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei processi aziendali e delle condizioni di lavoro;
- b) Alla promozione di una cultura che supporti il Sistema di Gestione Integrato;
- c) Alla promozione della partecipazione dei lavoratori all'attuazione di azioni per il miglioramento continuo del Sistema di Gestione Integrato;
- d) Alla comunicazione dei risultati rilevanti di un miglioramento continuo ai lavoratori e i rappresentanti dei lavoratori;
- e) Al mantenimento e conservazione delle informazioni documentate come prova dei risultati di un miglioramento continuo.

Queste azioni sono monitorate per assicurarsi che vengano raggiunti gli obiettivi desiderati e sono determinate da:

- Analisi e utilizzo della politica integrata societaria;
- Analisi e verifica del raggiungimento degli obiettivi e dei relativi traguardi per la qualità, l'ambiente, l'energia, la salute e sicurezza sul lavoro, la sicurezza e le condizioni di lavoro;
- Risultati degli audit interni ed esterni;
- Analisi dai dati del paragrafo *Controllo dei prodotti e servizi approvvigionati*;
- Stato delle Azioni Correttive e Preventive;
- Utilizzo della comunicazione interna ed esterna;
- Esito delle valutazioni di conformità per l'ambiente, l'energia, la salute e sicurezza sul lavoro;
- Attività di aggiornamento del Sistema di Gestione Integrato, soprattutto per la parte di sicurezza;
- Esito dei Riesami da parte della Direzione.

A.P. CA
O.V CA









MQ42000.05 Manuale Integrato


Rapporto di audit finale

2023-07-17


Creato il:	2023-07-14
Da:	Giovanni Spoglianti (giovanni.spoglianti@sina.co.it)
Stato:	Firmato
ID transazione:	CBJCHBCAABAATKwOzsY9M0CQnj_G8ohzSe6XuXpZdgko

Cronologia di "MQ42000.05 Manuale Integrato"

-  Documento creato da Giovanni Spoglianti (giovanni.spoglianti@sina.co.it)
2023-07-14 - 16.35.07 GMT- Indirizzo IP: 185.47.228.226
-  Documento inviato per e-mail a Giovanni Spoglianti (giovanni.spoglianti@sina.it) per la firma
2023-07-14 - 16.37.30 GMT
-  E-mail visualizzata da Giovanni Spoglianti (giovanni.spoglianti@sina.it)
2023-07-14 - 16.39.15 GMT- Indirizzo IP: 104.47.11.126
-  Documento firmato elettronicamente da Giovanni Spoglianti (giovanni.spoglianti@sina.it)
Data firma: 2023-07-14 - 16.41.28 GMT - Origine ora: server- Indirizzo IP: 185.47.228.226
-  Documento inviato per e-mail a orlando.vecchi@sina.it per la firma
2023-07-14 - 16.41.30 GMT
-  E-mail visualizzata da orlando.vecchi@sina.it
2023-07-17 - 10.26.30 GMT- Indirizzo IP: 109.118.66.147
-  Il firmatario orlando.vecchi@sina.it ha immesso il nome Orlando vecchi al momento della firma
2023-07-17 - 10.32.01 GMT- Indirizzo IP: 109.118.66.147
-  Documento firmato elettronicamente da Orlando vecchi (orlando.vecchi@sina.it)
Data firma: 2023-07-17 - 10.32.03 GMT - Origine ora: server- Indirizzo IP: 109.118.66.147
-  Documento inviato per e-mail a claudio.ardemagni@sina.it per la firma
2023-07-17 - 10.32.05 GMT
-  E-mail visualizzata da claudio.ardemagni@sina.it
2023-07-17 - 10.32.57 GMT- Indirizzo IP: 104.47.11.62
-  Il firmatario claudio.ardemagni@sina.it ha immesso il nome Claudio Ardemagni al momento della firma
2023-07-17 - 10.35.19 GMT- Indirizzo IP: 185.47.228.226

 Documento firmato elettronicamente da Claudio Ardemagni (claudio.ardemagni@sina.it)

Data firma: 2023-07-17 - 10.35.21 GMT - Origine ora: server- Indirizzo IP: 185.47.228.226

 Accordo completato.

2023-07-17 - 10.35.21 GMT