



Italiana Servizi

**RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' /
RESP. SOCIALE E AMBIENTALE**

Procedura
di Riferimento: P/Q/03

Competenza:

RAQ

1^a Parte:

"DATI SULL'APPLICAZIONE DEL SISTEMA"

PERIODO DI RIFERIMENTO :

01 Gennaio 2017 –
31 Dicembre 2017

VERIFICA POLITICA DELLA QUALITA' / RESP. SOCIALE E AMBIENTE :

Le Politiche rappresentate nella seguente modulistica :

M01/P/Q/03 "Politiche della Qualità: Mission" Rev.01 del 28.09.2017 rivalutata in relazione a nuova Normativa UNI EN ISO 9001:2015.

M04/P/Q/03 "Carta Etica" Rev.01 del 26.10.2016

M05P/Q/03 "Albero dei Valori" Rev.01 del 26.10.2016

M06/P/Q/03 "Mappa dei Stakeolders" Rev.02 del 26.10.2016

M07/P/Q/03 "Politica della Responsabilità Sociale" Rev.02 del 26.10.2016

M08/P/Q/03 "Politica Ambientale" Rev.01 del 28.09.2017 rivalutata in relazione a nuova Normativa UNI EN ISO 14001:2015.

VERIFICHE AL PIANO DI MIGLIORAMENTO ANNO PRECEDENTE :

N°	ATTIVITA'	RESPONSABILE	RISULTATI RAGGIUNTI
1	Rinnovo Certificazione SA8000:2014	Vaccai Francesco	L'Azienda ha ottenuto la Certificazione secondo il nuovo Standard SA 8000:2014 con Audit SGS del Gennaio 2017
2	MANTENIMENTO CERTIFICAZIONI ; ISO 9001:2008 ; ISO 14001:2004	Vaccai Francesco	L'Azienda ha mantenuto la Certificazione ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004
3	Allineamento Documentazione di SISTEMA a nuove Normative ISO 9001:2015 ; ISO 14001:2015	Vaccai Francesco	La Documentazione di Sistema risulta essere stata allineata alle Nuove Normative ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 in Data 28/09/2017



ATTIVITA' DI SVILUPPO E MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA QUALITA' :

Durante il Periodo di Riferimento la Documentazione di Sistema risulta modificata nel 2017 in adeguamento alle Nuove Normative UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015.

Tale Sistema è caratterizzato dalla presenza della seguente Documentazione :

- ❖ "Manuale della Qualità, della Responsabilità Sociale e di Gestione Ambientale" Edizione 05 del 28.09.2017
- ❖ "Elenco Procedure" Rev.09 del 28.09.2017
- ❖ "Elenco Istruzioni di Lavoro" Rev.06 del 23.04.2016
- ❖ "Elenco Moduli" Rev.08 del 28/09/2017
- ❖ M01/P/Q/02 "Organigramma Funzionale" Rev.03 del 26/10/2016
- ❖ M02/P/Q/02 "Organigramma Nominale" Rev.18 del 10/10/2017
- ❖ "Elenco Specifiche Tecniche" Rev.10 del 06.07.2016
- ❖ "Elenco Leggi, Normative e Convenzioni" Rev.10 del 05.10.2015 (Aggiornata dopo NC da parte SGS)

ATTIVITA' DI SVILUPPO E MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA RISPETTO AI REQUISITI SA 8000 :

Vedi sopra

ATTIVITA' DI SVILUPPO E MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA RISPETTO AI REQUISITI DI GESTIONE AMBIENTALE :

Vedi sopra

VERIFICA ANALISI DEL CONTESTO :

Il Documento "Analisi del Contesto" Rev. 00 del 28/09/2017 emesso per Adeguamento nuova Normativa UNI EN ISO 9001:2015 e alla UNI EN ISO 14001:2015 viene considerato allineato alla situazione odierna .

VERIFICA ANALISI DEI RISCHI AZIENDALI :

Il Documento "Analisi dei Rischi Aziendali" Rev. 00 del 28/09/2017 emesso per Adeguamento nuova Normativa UNI EN ISO 9001:2015 e a alla UNI EN ISO 14001:2015 viene considerato allineato alla situazione odierna.

VERIFICA ANALISI DEI RISCHI DI RESPONSABILITA' SOCIALE :

Il Documento "Valutazione dei Rischi di Responsabilita' Sociale" del 26/10/2016 emesso per Adeguamento nuova Normativa SA 8000:2014 viene considerato allineato alla situazione odierna .



SINTESI DEI RISULTATI DEGLI AUDIT INTERNI :

Durante l'anno di riferimento non sono stati effettuati Audit Interni in relazione a ISO 9001 e SA 8000 in quanto erano programmate per la fine del 2017 in concomitanza delle Dimissioni del RAQ Vaccai Francesco.

A oggi risulta incaricato come RAQ Certini Andrea che inizierà un percorso formativo in affiancamento a consulente esterno Aldo Volpi.

Sono stati effettuati da consulente esterno Aldo Volpi i seguenti audit :

Audit 001/CL/2017 "Verifica Conformità Legislativa"

Verificato come l'Azienda non abbia implementato completamente tutte le attività necessarie alla conformità normativa in merito ai seguenti aspetti :

RIFIUTI : Classificazione in apposito Elenco riportante i Codici CER nella Iscrizione Albo Nazionale Gestori Ambientali N° : FIT4610823/U del 07/06/2006 con aggiornamento del 22/03/2016 con categoria illimitata nel peso.

Non risultano ancora nella nuova sede adeguate Aree di raccolta in Ufficio opportunamente identificate come nella vecchia Sede; utilizzo di fornitori in possesso delle autorizzazioni necessarie al trasporto e allo smaltimento dei rifiuti (Fornitore EUROCORPORATION relativa a TONER con Contratto del 21/10/2011 e Ultimo Formulario Smaltimento Toner FR0017471/16 del 07/06/2016). **I Toner risultano raccolti in apposito contenitore correttamente identificato ma risulta necessità immediata di smaltimento** ; presenza di adeguato registro di carico/scarico opportunamente vidimato e compilato; corretta compilazione del formulario e relativo rientro della quarta copia nei termini previsti .

SOSTANZE PERICOLOSE : Verificato elenco delle Schede di Sicurezza dei prodotti in uso in Rev. 11 del 04/09/2017 ; verificato presenza di modalità di gestione in caso di sversamento, modalità di utilizzo, gestione raccolta ed eventuale smaltimento dei relativi contenitori.

EMISSIONI IN ATMOSFERA : Effettuato come **previsto Cambio Sede Aziendale. Non risulta effettuata una valutazione di impatto ambientale della nuova Sede.**

SCARICHI : Verificato Certificato di Agibilità del Sito Operativo inviato dal Locatore.

RUMORE : Verificato nuovo Documento Valutazione del Rischio redatto in Data 01/01/2017.

INCENDI : Verificato nuovo Documento Valutazione del Rischio redatto in Data 01/01/2017, verificato predisposizione estintori ed effettuati i relativi controlli nel mese di Agosto 2017 (Fornitore CABER).

Audit 001/2017A "Verifica Attività Gestione Ambientale"

Verificato come l'azienda abbia confermato nel 2016 la Certificazione in conformità allo standard ISO 14001:2004. Nel presente Audit sono state verificate le seguenti attività : Predisposizione di MQ in Edizione 04 ultima revisione del 18/05/2010 rispondente alla Normativa di riferimento; Politica Ambientale in rev. 00 del 26/03/2009 (M08/P/Q/03); Elenco Procedure rev.08 del 26/10/2016 (Adeguamento Nuova SA 8000); Verificato Analisi Ambientale Iniziale in Data 26/03/2009 ; Prospetto degli Impatti Ambientali in revisione del 15/03/2016; **Panorama Normativo in "Elenco Leggi, Normative e Convenzioni" in rev.10 del 05/10/2015 che non risulta allineato con le nuove Normative di riferimento;** Indicatori Ambientali individuati nel Modello M01/P/Q/13 con l'analisi di fine 2016 in occasione del Riesame Annuale del 19/01/2017; **Verificata inoltre come la gestione delle Attività Operative in relazione a Gestione Rifiuti negli uffici (Raccolta Differenziata) non sia stata predisposta nella nuova Sede;** "Organigramma Nominale" in rev.18 del 10/01/2017 e di adeguate "Schede di Funzione" in base a nuovo Assetto Organizzativo; La Nomina di RAQ a Vaccai Francesco, e Nomina RSPP a Della Longa Riccardo; la sorveglianza dei Fornitori con riferimento a parametri ambientali (autorizzazioni ecc.) Es. e R e m SRL Acquisto e Manutenzione Condizionatori + Fornitore relativo a Smaltimento Toner EUROCORPORATION; L'applicazione di adeguata procedura relativa alle manutenzioni; A seguito della Verifica SGS del 04.09.2016 sono state gestite le seguenti non conformità / osservazioni rilevate; In relazione a RAC N° 1 di 1 nella nuova Sede risultano gestiti estintori correttamente controllati (Fr. CABER Agosto 2017) ; Nei Controlli Cantiere vengono gestiti con continuità anche i Controlli Ambientali.

In merito alle Osservazioni :

- o Risultano non più necessarie le attività relative alla vecchia Sede Aziendale;
- o Aggiornamento "Verificato elenco delle Schede di Sicurezza dei prodotti in uso" in Rev. 11 del 04/09/2017.

Verificato Predisposizione MUD 2016 del 28/04/2017 (FI – 001322-0001).



- ❖ In relazione ad adeguamento nuova Norma UNI EN ISO 14001:2015 risulta necessario l'aggiornamento di tutta la documentazione di riferimento (Manuale, Procedure, Moduli, Politica, Elenco Normative ecc.).
- ❖ Si evidenzia la necessità di ripristinare la raccolta differenziata negli uffici.
- ❖ Gli Audit in Cantiere non risultano effettuati nell'anno in corso e nemmeno nel 2016.
- ❖ In occasione di adeguamento Documentazione nuova Normativa UNI EN ISO 14001:2015 si raccomanda di formalizzare anche l'analisi dei rischi e il prospetto degli impatti ambientali con riferimento alla nuova Sede Aziendale. Si evidenzia come gran parte degli impianti siano stati valutati conformi nella predisposizione dell'aggiornamento del DVR nel Gennaio 2017.
- ❖ Allineare "Elenco Leggi / Normative" alle nuove Normative di Riferimento.

Audit 001SA/2018 "Verifica Attività Gestione SA 8000:2014"

Sono stati verificati i seguenti documenti : Libro Unico, Infortuni, Buste Paga Dipendenti (Febbraio) e intervistati il nuovo Resp.Qualità/Ambientale/SA 8000 Certini Andrea e il Consulente Sicurezza Della Longa Riccardo e la RLS Barbara Ravot. Da tale analisi e interviste è emerso con continuità : un non utilizzo di lavoro minorile; la non presenza di atti discriminatori per sesso, religione, razza ecc.; la corretta retribuzione in relazione al Contratto Nazionale di Riferimento (Servizi Integrati Multiservizi; Turismo AICA) ; l'effettuazione di straordinari in maniera non superiore a quanto previsto in quanto non più presente Cantiere Firenze Fiera. Verificata Situazione Ferie dove si consiglia di definire Piani di Recupero per alcune situazioni critiche (Es. Iannini Valentino, Paluffi Fabrizio) ; la presenza di pochissimi infortuni (ultimo Martini Franca del 19/02/2018); Il Documento di Valutazione del Rischio risulta aggiornato in relazione a nuova sede in Data 10/01/2017. Numerose Iscrizioni al Sindacato (Es. MENARINI ACQUILA : Ferrara Rosa, Ferrari Cinzia; KEDRION BARGA : Afdel Majia, Albano Maria Rosaria). Presenza di Donne in Maternità (Pucci Pamela , Miotto Giulia) ; pensionamento di Landi Catia del 31/07/2017; nuove assunzioni (Es. Morini Patrizia, Gonzales Maria Elena) correttamente gestite; 2 dipendenti in aspettativa (Giovino Anna, Mika Gjeline); non sono presenti Reclami Lavoratori ; non risulta ancora gestita attività di rilevazione soddisfazione lavoratori; risulta essere effettuata da parte del RSPP Della Longa Riccardo la formazione al personale presso Cantiere MENARINI AQUILA (N°06/17); e Cantiere FERRAGAMO (N°08/2017); estintori controllati nel febbraio 2018; presenza vertenze sindacali in atto (Costantini, Busi, Fornasari, Vicentini); verificato Licenziamento per giusta causa Zambelli Anna Mari, Pelli Daniel. Ultime Visite Mediche effettuata in data 12/02/2018 (Ranasinghe Anura) e 07/03/2018 (Gligor Silvan Flaviu) dalla D.ssa Baldini Rita; in relazione a RSPP la figura risulta ricoperta con Lettera di Nomina del 02.08.2010 regolarmente inviata a ASL e Direzione Provinciale del Lavoro da consulente esterno Della Longa Ricardo in data 11/09/2010; Il Medico competente risulta essere la Dottoressa Rita Baldini. Risulta presente Sito Internet aggiornato con tutta la Documentazione per dare visibilità di tutte le attività aziendali in relazione a SA8000 ; N°1 Circolari nel 2017 relative a "Errato calcolo nella maggiorazione delle ore supplementari" del 27/11/2017. Risulta nominato Certini Andrea come nuovo RAQ dopo le dimissioni di Vaccai Francesco. Rappresentante Lavoratori Sicurezza, come suggerito da SGS, eletti e formati in Data 10/07/2015 SCF N°03 Ravot Barbara, Sarti Susanna. il piano di evacuazione per la nuova sede aziendale è stato realizzato nel Gennaio 2017 e presente all'interno della sede aziendale ; Verificata "Valutazione dei Rischi di Responsabilità Sociale" del 01/12/2016. Valutazione dei Fornitori annuale effettuata a fine 2017.

Non Conformità :

- Dopo la Nomina a RAQ di Certini Andrea si sollecita la gestione di una nuova elezione di uno o più Rappresentanti dei Lavoratori.
- Si sollecita l'effettuazione di rilevazione soddisfazione lavoratori;
- Nel 2018 non risulta ancora essere stata effettuata prova evacuazione antincendio



ANALISI RECLAMI CLIENTI / STAKEHOLDERS E RILEVAZIONE SODDISFAZIONE CLIENTI :

Durante il Periodo di Riferimento non sono stati rilevati i Reclami Clienti.

Nel 2017 sono state gestite Attività di Rilevazione Soddisfazione Clienti attraverso Interviste Dirette con risultati in linea con le attese (Vedi Riepilogo del 2017).

ANALISI RECLAMI LAVORATORI E RILEVAZIONE SODDISFAZIONE LAVORATORI:

Durante il Periodo di Riferimento non sono pervenuti in Sede Reclami Lavoratore.

Durante il Periodo di Riferimento non è stata effettuata indagine relativa alla soddisfazione lavoratori perchè iniziata la rilevazione dal Sig. Vaccai Francesco e dopo le sue dimissioni l'attività non è stata portata avanti nell'anno di riferimento .

ANALISI DELLE NON CONFORMITA' RISCONTRATE :

Durante il Periodo di Riferimento sono state rilevate le seguenti Non Conformità :

N°001/17 Cliente CVG PISA "In seguito a Controllo del Responsabile di Cantiere relativo a disservizio"

N°002/17 Cliente CRFI EMPOLI "In seguito a Controllo del Responsabile di Cantiere relativo a disservizio"

N°003/17 Cliente CVG PISA "In seguito a Controllo del Responsabile di Cantiere relativo a disservizio"

N°004/17 Cliente AVIS PISA " In seguito a Controllo del Responsabile di Cantiere relativo a disservizio"

N°005/17 Cliente SSATI "In seguito a Controllo del Responsabile di Cantiere relativo a disservizio"

N°006/17 Cliente BANCA GENERALI "In seguito a Controllo del Responsabile di Cantiere relativo a disservizio"

N°007/17 Cliente CVG PIOMBINO "In seguito a Controllo del Responsabile di Cantiere relativo a disservizio"

ANALISI INFORTUNI :

Durante il Periodo di Riferimento sono stati registrati gli Infortuni come da Report Allegato.

Da un'analisi degli infortuni si può verificare come questi derivano o da disattenzioni personali oppure da situazioni non riconducibili a mancanza di sicurezza nei posti di lavoro oppure a relativa formazione.

Il Totale Ore Infortuni per il 2017 è pari a ore 2288 su un Totale di Ore Lavorate pari a 547.457 con una percentuale = 0,4 allineato all'obbiettivo aziendale che mette in evidenza l'efficacia degli investimenti in formazione aziendale in materia di sicurezza.



ANALISI DELLE AZIONI CORRETTIVE/PREVENTIVE:

Nel 2017 sono state aperte le seguenti Azioni Correttive / Preventive. :

N° 01/17 Descrizione : a seguito di Audit SA 8000 dell'Ente di Certificazione SGS del 03/02/2017

Non Conformità :

- 1) Saranno nominate dopo relativa formazione le squadre di emergenza relative al Pronto Soccorso e all'Antincendio;

Osservazioni :

- 1) Sarà ripresa la pubblicazione periodica del giornale aziendale;
- 2) Sarà effettuata analisi del Clima Aziendale entro il mese di Giugno 2017;
- 3) Sarà effettuata in occasione della Verifica Piano Miglioramento 2017 Dati al 30/06 una rilevazione delle ore di straordinario e dei giorni di ferie che in seguito avrà una frequenza semestrale;
- 4) Sarà effettuato un allineamento tra Indicatori di Sistema e Analisi del Rischio;
- 5) Aggiornamento DVR e Piano di Emergenza risultano aggiornati;
- 6) Formazione già effettuata a Trevisan Nicoletta e Barilano Patrizia;
- 7) Sarà contattato Fornitore per Gestione di tutti i Presidi antincendio e non solo gli estintori;
- 8) Sarà effettuata prova evacuazione;
- 9) Sarà completato l'aggiornamento del Sito Internet;
- 10) Risulta già modificata la Procedura, per le Nuove Qualifiche verrà richiesta tutta la documentazione elencata in Procedura, per la valutazione annuale saranno ricontrollate tutte le relative cogenze (es. DURC);
- 11) Riunione SPR con Frequenza Semestrale, prima nel Mese di Luglio per analisi Dati al 30/06;
- 12) Saranno effettuati dei Richiami su SA8000 Giornalino Aziendale;
- 13) Utilizzo Newsletter su Sito Internet per gli Stakeholders individuati;
- 14) Predisposizione Scadenziario relativo alle attività formative in materia di sicurezza.

N° 02/17 Descrizione : a seguito di Audit Interno ISO 14001/2004 e relativa Conformità Legislativa sono emerse le seguenti NC :

- 1) Predisporre Contenitori di Raccolta Differenziata come nella Sede di Via De Cattani;
- 2) 2 Pianificare ed effettuare Audit Ambientali in Cantiere;
- 3) 3 Aggiornare l'Elenco Leggi e Normative con le nuove Normative di riferimento ;
- 4) 4 Aggiornamento documentazione di sistema alla nuova normativa UNI EN ISO 14001:2015;
- 5) 5 Formalizzare l'analisi dei rischi e il prospetto degli impatti ambientali con riferimento alla nuova sede aziendale
- 6) 6 Smaltimento dei TONER stoccati in magazzino



FORMAZIONE ED ADDESTRAMENTO EROGATA :

(ANALISI DEI RISULTATI RAGGIUNTI)

Durante il Periodo di riferimento è stata effettuata la seguente Formazione :

01/17 "Corso nuova normativa ADR 2017" 8 Addetti MENARINI POMEZIA (Ore 4)

02/17 "Valutazione dei Rischi di Responsabilità Sociale " Vaccai, Certini (Ore 4)

03/17 "Addetto primo soccorso" 8 Addetti (Ore 12)

04/17 "Piano Emergenza e Prova Evacuazione" Personale Sede (Ore 2)

05/17 "Formazione obbligatoria di base" 7 Addetti Cantiere KEDRION (Ore 4)

06/17 "Formazione obbligatoria di base" 13 Addetti Cantiere MENARINI AQUILA (Ore 4)

07/17 "Formazione obbligatoria di base" 1 Addetti Cantiere MENARINI AQUILA (Ore 4)

08/17 "Formazione obbligatoria di base" 3 Addetti Cantiere FERRAGAMO (Ore 4)

Per Ogni nuovo Ingresso in Azienda sono state gestite I relative Attività di Inserimento a cura del Resp. Risorse Umane e del Resp. Cantiere

Relativamente all'emissione del Piano di Formazione 2018 risulta essere emesso in data 24/01/2018 e ad oggi non risultano essere stati effettuati interventi formativi.



VALUTAZIONE FORNITORI :

(QUALIFICATI – NON QUALIFICATI - RISERVE)

Il Resp. Approvvigionamenti / Direzione Generale ha effettuato la valutazione annuale dei Fornitori fine 2017 presenti nell' "Elenco Fornitori qualificati" in Data 30/12/2017 .

Sono stati riqualificati i seguenti Fornitori :

- CENTRO FARC
- READY SYSTEM SRL
- KARCHER SPA
- EUROFORNITURE SAS
- EDUSCA MOP SAS
- ALDO VOLPI
- UNIGUM SRL
- GHETTI 3 SPA
- D.SSA BALDINI RITA
- SOLUZIONE AMBIENTE SRL
- QUA.D.R.A. SNC
- EUROCORPORATION SRL
- NONNI SRL
- COSTANTER SPA
- COLESCI & C. SRL
- MAGRIS SPA
- LA LUCENTE SPA
- UNION ARL
- NEW FADOR SRL
- F.LLI PASQUI SRL (DEYTRON) "Prodotti per la pulizia industriale"
- EVAS SRL "Articoli per la pulizia : scope e spazzoloni"
- ING. FIORENTINI SPA "Attrezzature di pulizia e manutenzione"
- JORDI "Abbigliamento da Lavoro"
- DECA "Abbigliamento da Lavoro"
- CLINTEX "Prodotti per pulizia"
- TOP STORE "Prodotti per pulizia"
- PIEFFE CONFEZIONI SNC "Abbigliamento da Lavoro"
- FIRENZE LUBRIFICANTI "Lubrificanti"

Sono stati eliminati i seguenti Fornitori :

- RAFFAELLO SCS
- IL GABBIANO DI BARCHIELLI
- GE.S.IN.
- CMS SRL

EMERGENZE AMBIENTALI E RISPOSTE :

Non si sono verificate Emergenze Ambientali.

ANALISI ADEGUATEZZA INDICATORI SISTEMI QUALITA' E RESP SOCIALE E AMBIENTE :

Gli indicatori elencati nel M01/P/Q/13 "Indicatori di Qualità, Responsabilità Sociale e Ambientale" Rev. 03 del 26/03/2009 risultano adeguati agli obiettivi di qualità, sociali e ambientali della ITALIANA SERVIZI SRL.



Italiana Servizi

**RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' /
RESP. SOCIALE E AMBIENTALE**

Procedura
di Riferimento: P/Q/03

Competenza:

D.G. - DIREZIONE GENERALE

2^a Parte:

"CONSIDERAZIONI DELLA DIREZIONE GENERALE"

N°	ATTIVITA'	RISORSE ECONOMICHE	RESPONSABILE	DATA EFFETTUAZIONE
1	Mantenimento Certificazione SA8000:2014	Contratto SGS + Consulenza Volpi Aldo	Certini Andrea	Giugno 2018
2	Certificazione ISO 14001:2015	Contratto SGS + Consulenza Volpi Aldo	Certini Andrea	Giugno 2018
3	Certificazione ISO 9001:2015	Consulenza Volpi Aldo	Certini Andrea	Giugno 2018

FIRMA RAO

FIRMA DIREZIONE GENERALE :

DATA : 02.04.2018