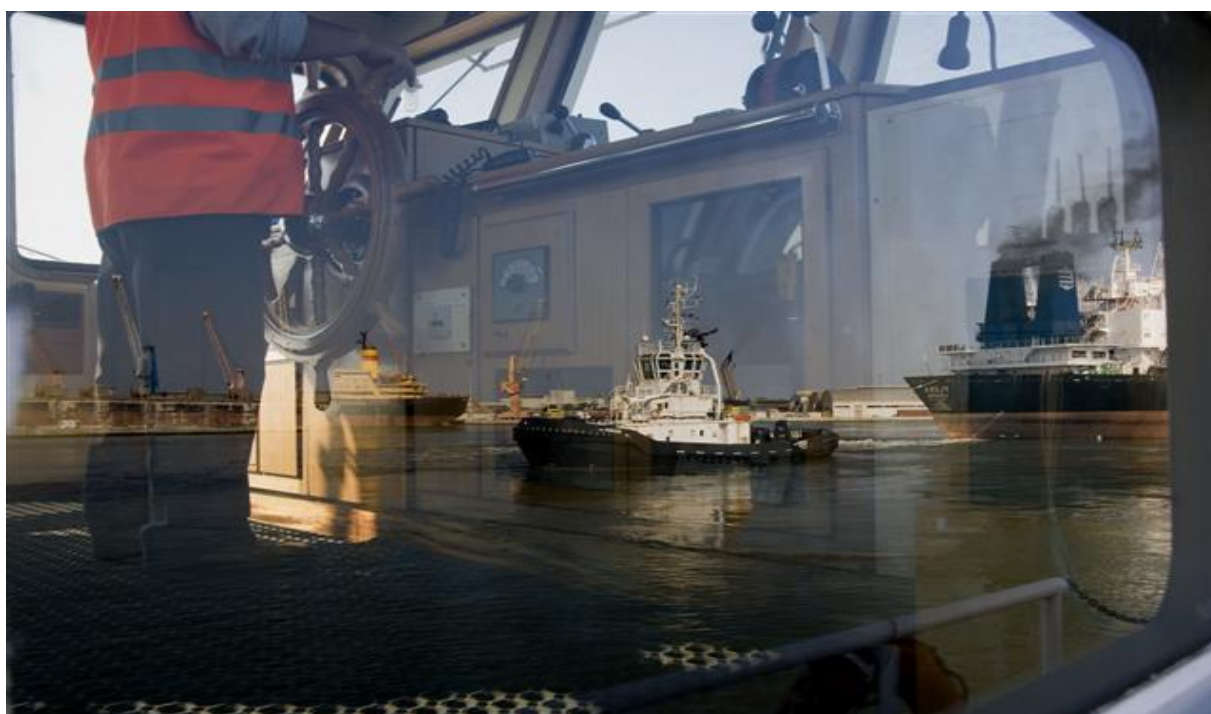


MANUALE SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' AMBIENTE SICUREZZA RESPONSABILITA' SOCIALE

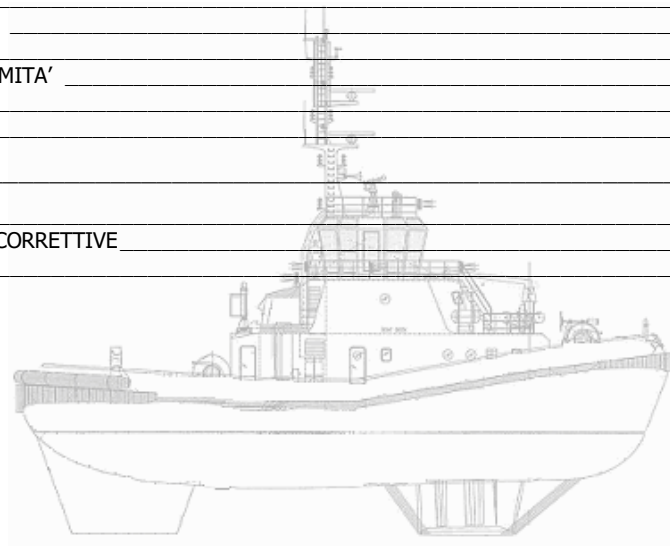


Rev. N°	Data Rev.	Descrizione	Verifica RSG	Approvazione Direzione
14	31.03.2018	Aggiornamento Introduzione Manuale	<i>Fabio Occhinegro</i>	<i>Riccardo Vitiello</i>

INDICE

SEZIONE 0	INTRODUZIONE	4
0.1	PRESENTAZIONE GRUPPO GESMAR	4
SEZIONE 1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	8
1.1	CAMPO DI APPLICAZIONE	9
SEZIONE 2	RIFERIMENTI NORMATIVI	10
SEZIONE 3	APPROCCIO PER PROCESSI	13
SEZIONE 4	CONTESTO	16
4.1	CONTESTO	16
4.2	PARTI INTERESSATE	16
SEZIONE 5	LEADERSHIP	16
5.1	LEADERSHIP	17
5.2	POLITICA AZIENDALE	18
5.3	RUOLI, RESPONSABILITA' ED AUTORITA'	19
5.3.1	RAPPRESENTANTE LAVORATORI SA8000	19
5.3.2	ACCESSO ALLA VERIFICA	20
5.3.3	SOCIAL PERFORMANCE TEAM (SPT)	20
5.3.4	COMITATO PER LA SALUTE E SICUREZZA (CSS)	20
SEZIONE 6	PIANIFICAZIONE	21
6.1	ANALISI DEL RISCHIO E DELLE OPPORTUNITA'	21
6.1.1	PREMESSA	21
6.1.2	ASPETTI AMBIENTALI	21
6.1.3	OBBLIGHI DI CONFORMITA'	22
6.1.4	ATTIVITA' DI PIANIFICAZIONE	22
6.1.5	PIANIFICAZIONE PER L'IDENTIFICAZIONE DEI PERICOLI E PER LA VALUTAZIONE ED IL CONTROLLO DEI RISCHI	22
6.2	OBIETTIVI E PIANIFICAZIONE PER IL LORO RAGGIUNGIMENTO	22
6.3	PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE	23
SEZIONE 7	SUPPORTO	23
7.1	RISORSE	23
7.1.1	GENERALITA'	23
7.1.2	PERSONE	23
7.1.3	INFRASTRUTTURE	24
7.1.4	AMBIENTE PER IL FUNZIONAMENTO DEI PROCESSI	24
7.1.5	RISORSE PER IL MONITORAGGIO E LA MISURAZIONE	25
7.1.6	CONOSCENZA ORGANIZZATIVA	25
7.1.7	PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI	25
7.1.8	PROCEDURA DI RIMEDIO	25
7.1.9	DISCRIMINAZIONE	26
7.1.10	SODDISFAZIONE DEL PERSONALE	26
7.1.11	ORARIO DI LAVORO E RETRIBUZIONE	26
7.2	COMPETENZA	26
7.3	CONSAPEVOLEZZA	27
7.4	COMUNICAZIONE	27
7.5	INFORMAZIONI DOCUMENTATE	28
SEZIONE 8	ATTIVITA' OPERATIVE	28
8.1	PIANIFICAZIONE E CONTROLLO OPERATIVO	28
8.2	REQUISITI PER I PRODOTTI E SERVIZI	29
8.2.1	COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE	29
8.2.2	DETERMINAZIONE DEI REQUISITI DEL PRODOTTO/SERVIZIO	29
8.2.3	RIESAME DEI REQUISITI DEL PRODOTTO/SERVIZIO	29
8.2.4	MODIFICHE DEI REQUISITI DEL PRODOTTO/SERVIZIO	30
8.3	PROGETTAZIONE E SVILUPPO	30
8.3.1	PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE	30
8.3.2	ELEMENTI IN INGRESSO ALLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO	30
8.3.3	ELEMENTI IN USCITA DALLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO	31
8.3.4	RIESAME DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO	31

8.3.5	VERIFICA DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO	31
8.3.6	VALIDAZIONE DALLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO	31
8.3.7	GESTIONE DELLE MODIFICHE DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO	31
8.4	CONTROLLO DEI PRODOTTI E SERVIZI FORNITI DALL'ESTERNO	31
8.4.1	GENERALITÀ	32
8.4.2	TIPO ED ESTENSIONE DEL CONTROLLO	32
8.4.3	INFORMAZIONI AI FORNITORI ESTERNI	32
8.5	PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI	32
8.5.1	CONTROLLO DELLA PRODUZIONE E DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	32
8.5.2	IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ	33
8.5.3	PROPRIETÀ DEI CLIENTI E/O DEI FORNITORI	34
8.5.4	PRESERVAZIONE	34
8.5.5	ATTIVITÀ POST-CONSEGNA	34
8.5.6	GESTIONE DELLE MODIFICHE	34
8.6	RILASCIO DI PRODOTTI E SERVIZI	34
8.7	CONTROLLO DEGLI OUTPUT NON CONFORMI	34
8.8	PREPARAZIONE E RISPOSTA ALLE EMERGENZE ED INCIDENTI	35
8.9	GESTIONE DELLE PROBLEMATICHE	35
SEZIONE 9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI		36
9.1	MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE	36
9.1.1	GENERALITÀ	36
9.1.2	SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	36
9.1.3	ANALISI E VALUTAZIONI	36
9.1.4	VALUTAZIONE DELLA CONFORMITÀ	37
9.2	AUDIT INTERNO	37
9.3	RIESAME DELLA DIREZIONE	37
SEZIONE 10 MIGLIORAMENTO		38
10.1	GENERALITÀ	38
10.2	NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE	38
10.3	MIGLIORAMENTO CONTINUO	38



SEZIONE 0 INTRODUZIONE

0.1 Presentazione Gruppo GESMAR

Il Gruppo Gesmar è stato fondato dall'Armatore napoletano Eduardo Vitiello, che entrò nell'attività di rimorchio all'inizio degli anni ottanta dopo aver assunto il controllo della S.E.R.S. srl, l'allora fornitore del servizio di rimorchio nel porto di Ravenna. L'ingresso della Gesmar nel settore del rimorchio ha segnato una svolta per questo tipo di attività sia a Ravenna, nel mare Adriatico, ed in tutto il mercato italiano. Negli anni 80, la S.E.R.S. operava con una flotta obsoleta e con una concezione di lavoro a bordo ugualmente obsoleta. Assunto il controllo, la Gesmar intraprese immediatamente un programma per la costruzione di nuovi rimorchiatori e la riorganizzazione del sistema operativo e di lavoro a bordo.

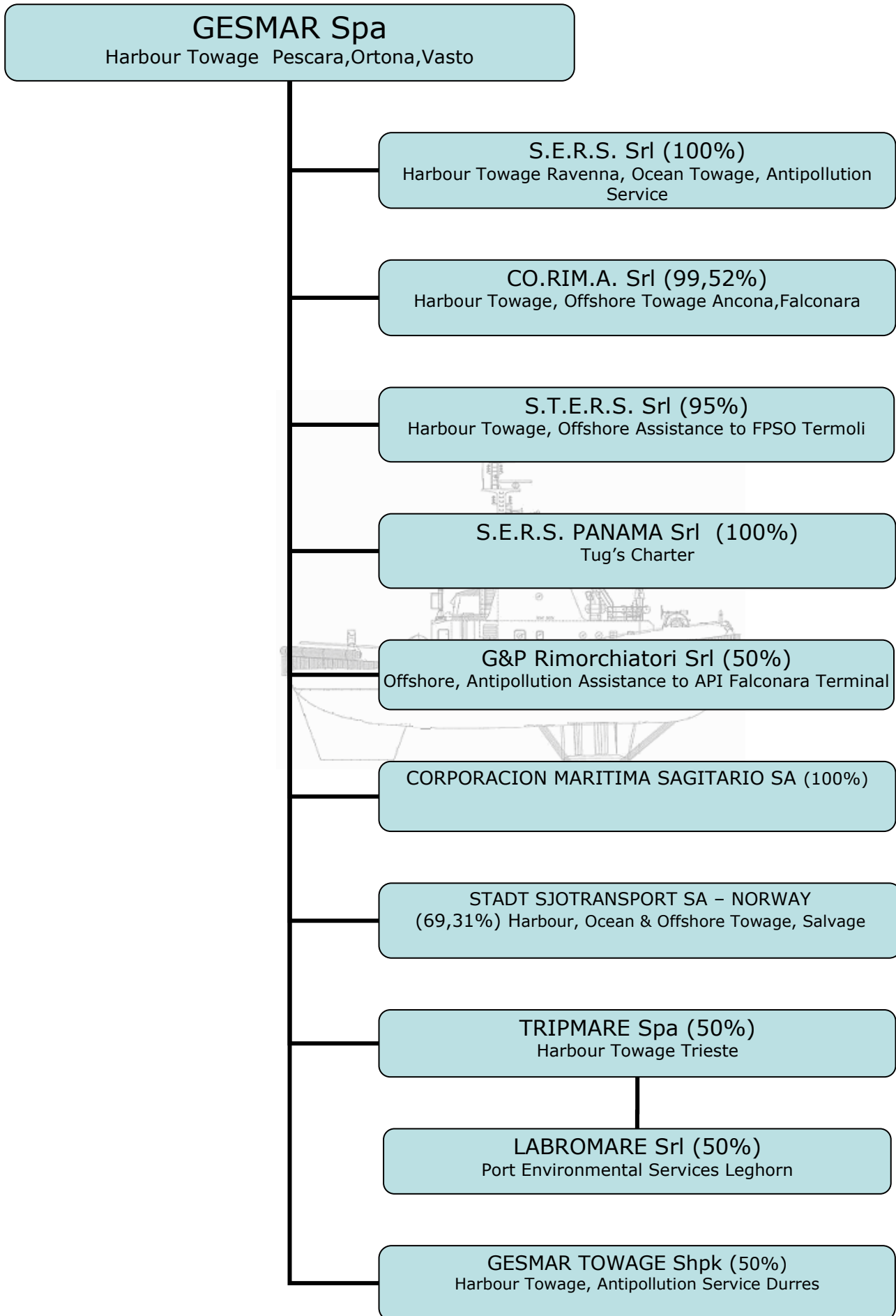
Oggigiorno il Gruppo Gesmar fornisce rimorchio e relativi servizi, compreso:

- Rimorchio portuale e di altura;
- Salvataggio;
- Servizio antinquinamento;
- "Escort tug"; e
- Assistenza off-shore

Il Gruppo, tramite un numero di società affiliate, fornisce il servizio di rimorchio portuale in sette porti italiani (Trieste, Ravenna, Ancona, Ortona, Pescara, Vasto, Termoli).

La tabella di seguito riportata riassume la struttura delle società del Gruppo Gesmar. Alcune delle società facenti parte del gruppo furono fondate in origine, negli anni 50'. La Tripmare (precedentemente Tripovich) iniziò la sua attività a Trieste oltre 100 anni fa.





<p>GESMAR Gestioni Marittime S.p.A.</p> 	<p>IL Gruppo Gesmar è stato fondato dall'Armatore napoletano Eduardo Vitiello, che entrò nell'attività di rimorchio all'inizio degli anni ottanta dopo aver assunto il controllo della S.E.R.S. srl, l'allora fornitore del servizio di rimorchio nel porto di Ravenna. L'ingresso della Gesmar nel settore del rimorchio ha segnato una svolta per questo tipo di attività sia a Ravenna, nel mare Adriatico, ed in tutto il mercato italiano.</p>
<p>Società Esercizio Rimorchi e Salvataggi S.E.R.S. Srl</p> 	<p>S.E.R.S. è nata nel 1969 per svolgere il servizio di rimorchio nel porto di Ravenna. Nel 1984 è stata acquistata dal Gruppo Gesmar e da allora è iniziata una fase di espansione e di diversificazione in altri porti e settori complementari.</p> <p>Accanto ai tradizionali servizi portuali, infatti, S.E.R.S. ha implementato l'offerta con attività come il rimorchio ed il trasporto d'altura, l'assistenza offshore e la prevenzione e bonifica di inquinamenti in mare e servizi di rimorchio scorta (escort tug) realizzando, tra le prime al mondo, un rimorchiatore di dimensioni "portuali" capace di un tiro al punto fisso dinamico (dynamic bollard pull) di oltre 100 ton. (certificato R.I.Na.) S.E.R.S. si colloca tra le migliori flotte italiane per modernità, potenza e tecnologia, disponendo in particolare, di mezzi dotati di propulsione Voith-Schneider.</p>
<p>S.T.E.R.S.</p> 	<p>La S.T.E.R.S. è stata costituita nel 1993 dal Gruppo Gesmar per esercitare l'attività di rimorchio nel porto di Termoli, l'assistenza offshore nel Mediterraneo, anchor handling e rimorchio di altura.</p> <p>Tra i clienti più importanti annovera la Edison Gas S.p.A. per la quale effettua il servizio di rimorchio, l'ormeggio, il disormeggio e l'assistenza durante gli allibi della nave serbatoio galleggiante di stoccaggio "Alba Marina" presso il campo a mare "Rospo Mare" costituito da tre piattaforme petrolifere.</p> <p>Il servizio è garantito con disponibilità 24 ore su 24, sette giorni su sette.</p>
<p>CO.RIM.A.</p> 	<p>CO.RIM.A. è stata costituita nel 1984 per esercitare il servizio di rimorchio portuale nello scalo di Ancona e nella rada di Falconara. Da alcuni anni il Gruppo Gesmar è diventato il socio di maggioranza, ma la CO.RIM.A. non ha perso le sue caratteristiche iniziali.</p> <p>L'azienda esercita il servizio di rimorchio nel porto di Ancona, l'assistenza alle petroliere che scaricano alla mono boa A.P.I. della omonima raffineria nella rada di Falconara ed il servizio di prevenzione e bonifica di inquinamenti marini.</p> <p>Svolge, inoltre, il servizio di rimorchio di altura e all'occorrenza anche l'attività di salvataggio.</p>
<p>Corporacion Maritima Sagitario</p> 	<p>La Corporacion Maritima Sagitario è stata costituita nel 1995 per svolgere l'attività di rimorchio inteso nel senso più ampio del termine, lungo le coste Venezuelane e nel Mar dei Caraibi. Dal 2001 è controllata dal Gruppo Gesmar.</p> <p>L'azienda ha operato prevalentemente a Maracaibo e Puerto La Cruz con 3 rimorchiatori di nuovissima concezione fornendo il servizio di rimorchio e assistenza a navi petroliere che possono arrivare fino a 130.000 tonnellate di stazza.</p> <p>Tra i clienti più famosi la Corporacion Maritima Sagitario annovera la PDVSA che è tra i più grandi produttori di petrolio al mondo.</p>
<p>STADT SJOTRANSPORT AS</p> 	<p>Nell'anno 2012 è stata acquisita la società norvegese Stadt Sjøtransport SA con sede a Florø che effettua servizio di rimorchio portuale nei porti di Florø, Maløy, Slovg, Hoyanger, Ardal, Bremangen e Sunndalsora. La società effettua inoltre servizio di rimorchio offshore nel mare del Nord per società di rilevanza internazionale come Statoil, Maersk, Conoco Phillips e Saipem. Inoltre il servizio di rimorchio di altura che è una delle attività primarie della Stadt, vanta tra gli altri clienti come Ulstein Group, Reinertsen Group, Bergen Group e Technip. La Stadt Sjøtransport fornisce anche attività di salvataggio e soccorso nelle acque norvegesi.</p>
<p>G&P RIMORCHIATORI SRL</p> 	<p>La G&P Rimorchiatori Srl è stata costituita nel 2005 per esercitare l'attività di assistenza offshore alle installazioni a mare della raffineria "API" a Falconara e nella rada di Ancona.</p> <p>Sono previsti anche servizi di antinquinamento, antincendio e rimorchio di chiatte e pontoni se richiesto.</p> <p>Il servizio è garantito con disponibilità 24 ore su 24, sette giorni su sette.</p>

S.E.R.S. PANAMA SRL	La Società SERS PANAMA Srl è stata costituita nel 2016 per svolgere l'attività di rimorchio inteso nel senso più ampio del termine, lungo le coste del Centro America e del Mar dei Caraibi.
TRIPMARE SPA	La joint venture di GESMAR Spa con TRIPMARE Spa è iniziata nel 2005. La Società Tripmare è presente nel porto di Trieste da oltre 100 anni ed è dedicata principalmente al rimorchio portuale e di altura.
LABROMARE SRL	L'acquisizione della Società LABROMARE Srl è avvenuta nell'ambito della partecipazione in TRIPMARE nel 2005. Lo scopo di Labromare Srl è fornire servizio antinquinamento, bonifica ambientale marina e terrestre, trasporto e avvio allo smaltimento di rifiuti portuali e di trattamento e recupero rifiuti. Il servizio è garantito con disponibilità 24 ore su 24, sette giorni su sette.
GESMAR TOWAGE SHPK	La Società GESMAR TOWAGE SHPK è stata costituita nel 2014 con lo scopo di fornire il servizio di rimorchio inteso nel senso più ampio del termine nei porti e lungo le coste Albanesi.

Investimento in tecnologia e riorganizzazione dei metodi di lavoro

Durante gli anni il Gruppo ha investito in modo molto consistentemente in tecnologia e nella riorganizzazione dei metodi di lavoro. Oggi il Gruppo possiede ed opera con 49 rimorchiatori per una capacità totale di 180.305 BHP ed è il più grande operatore nel settore di rimorchio in Italia.

I nuovi rimorchiatori sono stati costruiti usando le tecnologie ed apparecchiature più recenti. Questo ha permesso alla compagnia di ridurre il numero del personale per ogni rimorchiatore, permettendo così di far fronte all'aumento della flotta, ed il conseguente aumento del servizio di rimorchio nella sua capacità e rotazione.

L'aumento del traffico nel porto di Ravenna, assieme all'espansione della compagnia nell'aggiungere porti e la riduzione dell'equipaggio per rimorchiatore, ha permesso alla Gesmar di ridurre il costo unitario dei suoi servizi e così ampliare la competitività dei suoi prezzi.

L'espansione della compagnia è stata ottenuta senza sacrificare alcun posto di lavoro: nessun marittimo è mai stato licenziato tranne che per motivi disciplinari.

Nello stesso tempo in cui stava crescendo a Ravenna, la compagnia estendeva il suo campo di azione anche in altri porti. I primi obiettivi furono nell'Adriatico, con tre rimorchiatori nel piccolo porto di Ortona, seguito dal porto di Termoli con la fornitura del servizio di assistenza alla FPSO (Floating Production, Storage and Offloading) della compagnia petrolifera Edison Gas. Nel giro di pochi anni la compagnia si insediò in altri porti come Ancona, Vasto, Crotona, Cirò Marina e Corigliano Calabro.

Nel campo della prevenzione all'inquinamento e della sorveglianza ambientale delle coste, il Gruppo Gesmar ha unito le forze con altri armatori Italiani creando il Consorzio Castalia-Ecolmar, che opera una flotta di circa 52 mezzi REC-OIL tra rimorchiatori e supply vessels, capaci di assicurare un'immediato intervento in caso di inquinamento lungo l'intero profilo delle coste italiane, incluso le isole di Sardegna e Sicilia.

Nonostante Eduardo Vitiello sia deceduto a metà degli anni '90, le compagnie di famiglia, incluso la Gesmar Spa, hanno continuato la loro ascesa sotto la guida dei suoi figli. Verso la fine degli anni '90 il Gruppo ha iniziato una nuova ed importante fase di espansione, con l'acquisizione di contratti al di fuori del Mediterraneo e la costituzione di importanti alleanze.

Nel frattempo, sono stati acquistati anche altri rimorchiatori di seconda mano. Nel 2001 il Gruppo Gesmar ha esteso le sue attività di rimorchio in Venezuela e nei Caraibi, in un progetto comprendente un'innovativa tipologia di rimorchiatore, della quale alle fine del 2000 vennero costruite due unità. Queste due unità, "Eduardo Primo" e "Luca", furono tra i primi rimorchiatori di dimensioni portuali (lunghezza fuori tutto 32.5 metri) ad essere anche certificati come servizio "escort".

Le attività della compagnia in Venezuela e nei Caraibi sono dirette dalla sede di Caracas. Durante i suoi vari importanti contratti con la compagnia petrolifera di stato venezuelana PDVSA, il Gruppo Gesmar è riuscito ad introdurre la tecnologia Voith-Schneider ed il servizio "escort" in quella nazione. Il rimorchiatore "Luca" è stato il primo della flotta a raggiungere

il Venezuela, e dal gennaio 2001 al 2009 è stato adibito all'assistenza di petroliere VLCC che caricavano prodotti petroliferi alle raffinerie PDVSA.

Nel 2005 Gesmar ha firmato un'importante alleanza con SETRAMAR, un gruppo controllato dalla famiglia Poggiali, che attraverso la sua compagnia Tripmare forniva i servizi di rimorchio nel porto di Trieste. Secondo i termini dell'accordo questi servizi di rimorchio sono stati trasferiti alla Gesmar, che può quindi annoverare la famiglia Poggiali tra i suoi soci dal 2005. Questo sodalizio ha avuto corso fino al 2014, anno in cui al posto della famiglia Poggiali è subentrato il Gruppo Rimorchiatori Riuniti di Genova.

Oggi, il Gruppo Gesmar è il più grande operatore di rimorchi in Italia e, nonostante rimanga una società a controllo familiare, è caratterizzata da un dinamismo che compete e addirittura supera quelle che vengono considerate le maggiori compagnie internazionali del settore.

Gli attuali obiettivi del Gruppo prevedono di guadagnare una posizione di preminenza nel rimorchio nel Mediterraneo, e valutare la possibilità di espansione in altre aree come Centro America e Medio Oriente.

SEZIONE 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Manuale descrive il Sistema Integrato del GRUPPO GESMAR. Costituisce il riferimento costante per l'ottenimento della soddisfazione delle parti interessate (clienti, fornitori, dipendenti, proprietà, abitanti/lavoratori nelle zone limitrofe), superando sempre i requisiti dello stesso e cercando il continuo miglioramento del Sistema nel prevenire le possibili non conformità, emergenze ambientali, infortuni, malattie professionali e problematiche sollevate dai lavoratori. Il Sistema Integrato di GRUPPO GESMAR è basato sull'esperienza del personale qualificato e competente, sui requisiti di legge in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, nel settore specifico di lavoro, da un punto di vista ambientale ed è conforme ai requisiti delle norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, BS OHSAS 18001, SA8000 e ISM Code.

L'Organizzazione ha implementato, coerentemente con la propria politica, un Sistema di Gestione conforme ai requisiti delle norme citate al fine di:

- Dimostrare la sua abilità nel fornire servizi conformi ai requisiti del cliente ed ai requisiti della legislazione applicabile;
- Incrementare la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace applicazione del sistema e dei processi di miglioramento continuo;
- Migliorare le proprie prestazioni;
- Soddisfare gli obblighi di conformità legislativa;
- Raggiungere i propri obiettivi.

Il Sistema integrato è stato progettato considerando:

- Le attività svolte dall'Organizzazione
- Le necessità, la struttura, le attrezzature, le aree a disposizione e gli obiettivi della Società;
- Le richieste implicite ed esplicite dei clienti;
- La legislazione applicabile;
- Le eventuali richieste di altre parti interessate;
- I cambiamenti;
- I rischi/pericoli connessi alle attività svolte.







In fase di pianificazione ed implementazione del Sistema, l'Organizzazione consulta il Documento Guida SA8000 come guida all'interpretazione dello standard SA8000.

Per il mantenimento e miglioramento delle prestazioni delle proprie attività, il GRUPPO GESMAR, nella persona della Direzione, adotta il Sistema Integrato quale strumento aziendale per il mantenimento di un elevato standard di servizio, di una elevata professionalità dei propri collaboratori per fornire costantemente servizi conformi sia alle richieste implicite ed esplicite dei clienti e sia alle normative vigenti applicabili anche in riferimento alla salute e sicurezza dei lavoratori, dell'ambiente nonché di tutti i requisiti di Responsabilità sociale.

Pertanto la strategia dell'organizzazione è quella del continuo miglioramento attraverso la soddisfazione delle parti interessate: direzione, dipendenti, aziende clienti, fornitori, altri con cui si intrattengono rapporti professionali.

1.1 CAMPO DI APPLICAZIONE

Il campo di applicazione di quanto specificato nel presente Manuale si applica alle seguenti Organizzazioni ed attività del Gruppo GESMAR:

Organizzazione	Sito	Norme applicabili	Scopo di certificazione
 GESMAR SpA	Legale: Via Di Roma, 47 48121 Ravenna Operativo: Via Marmarica, 50 48122 Marina di Ravenna (Ra) + unità locali	ISO 9001:15 ISO 14001:15 OHSAS 18001:07 SA8000:14	Progettazione ed Erogazione dei Servizi di: <ul style="list-style-type: none"> • Rimorchio di Navi in Porto • Antinquinamento • Rimorchio di Altura Erogazione dei servizi di <ul style="list-style-type: none"> • Salvataggio in Mare • Antincendio
 SERS Srl	Legale: Via Di Roma, 47 48121 Ravenna Operativo: Via Marmarica, 50 48122 Marina di Ravenna (Ra) + unità locali	ISO 9001:15 ISO 14001:15 OHSAS 18001:07 SA8000:14	Progettazione ed Erogazione dei Servizi di: <ul style="list-style-type: none"> • Rimorchio di Navi in Porto • Antinquinamento • Rimorchio di Altura • Scorta (Escort Towing) Erogazione dei Servizi di <ul style="list-style-type: none"> • Salvataggio in Mare • Antincendio
 GESMAR SpA	Legale: Via Di Roma, 47 48121 Ravenna Operativo: Via Marmarica, 50 48122 Marina di Ravenna (Ra)	ISM Code ed. 2002	Rimorchiatore: San Ciriaco
 S.T.E.R.S. Srl	Legale: Via Di Roma, 47 48121 Ravenna Operativo: Via Marmarica, 50 48122 Marina di Ravenna (Ra) + unità locali	ISO 9001:15 ISO 14001:15	Progettazione ed Erogazione dei Servizi di: <ul style="list-style-type: none"> • Rimorchio di Navi in Porto • Antinquinamento • Rimorchio di Altura • Anchor Handling • Assistenza Off-Shore Erogazione dei Servizi di <ul style="list-style-type: none"> • Salvataggio in Mare • Antincendio
 CO.RIM.A. SRL	Legale: Via Di Roma, 47 48121 Ravenna Operativo e Amministrativo: Via E. Mattei , 32 60125 Ancona (An)	ISO 9001:15 ISO 14001:15	Progettazione ed Erogazione dei Servizi di: <ul style="list-style-type: none"> • Rimorchio di Navi in Porto • Antinquinamento • Rimorchio di Altura • Assistenza Off-Shore Erogazione dei Servizi di <ul style="list-style-type: none"> • Salvataggio in Mare • Antincendio
 G&P RIMORCHIATORI SRL	Legale: Via Di Roma, 47 48121 Ravenna Operativo: c/o CO.RIM.A. srl Via E. Mattei , 32 60125 Ancona (An)	ISO 9001:15	Progettazione ed Erogazione dei Servizi di: <ul style="list-style-type: none"> • Antinquinamento • Rimorchio di Altura • Assistenza Off-Shore Erogazione dei Servizi di <ul style="list-style-type: none"> • Salvataggio in Mare • Antincendio

Relativamente alle norme di riferimento si specifica che tutti i requisiti risultano applicabili ed applicati.

SEZIONE 2 RIFERIMENTI NORMATIVI

Il presente Manuale fa riferimento alle seguenti norme:

- UNI EN ISO 9001:15 "Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti".
- UNI EN ISO 14001:15 "Sistemi di Gestione ambientale. Requisiti e guida per l'uso".
- UNI EN ISO 19011:2012 "Linea guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale".
- ISM Code ed. 2002.
- BS OHSAS 18001:2007 "Sistemi di Gestione per la tutela della Salute e della Sicurezza nei luoghi di lavoro".
- OHSAS 18002:2008 "linee guida per l'implementazione della OHSAS 18001".
- SA8000:14 "Responsabilità Sociale"
- D.L. 81/2008 e successive modificazioni per la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.
- D.L. 271/99 e successive modificazioni per la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro a bordo delle navi.
- Legge 196/03 in materia di gestione e trattamento dei dati personali.
- Principali leggi nel settore ambientale applicabili ai servizi erogati (es.: D.L: 152/2006).
- Regolamenti RINA, per la gestione del logo di certificazione e di classifica.
- Regolamenti Tecnici Accredia: RT05, RT09, RT12.
- Regolamenti ILO.
- Principale legislazione applicabile alla gestione dei lavoratori (es.: CCNL, accordi ulteriori, etc).

Oltre alle presenti norme e leggi di riferimento, nell'elenco dei documenti di origine esterna sono state individuate tutte le leggi, norme e regolamenti applicabili alle attività effettuate secondo le modalità descritte nella procedura P01. L'elenco completo di leggi e norme applicabili è riportato all'interno del documento "Elenco documenti".

La struttura del presente Manuale è impostata secondo la High Level Structure (HLS) definita nel documento Direttive ISO/IEC, Parte 1, Annesso SL. A seguire tabella di correlazione tra le varie normative:

ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	OHSAS 18001:07	SA8000:14	ISM Code Ed. 2002
1 Scopo e Campo di Applicazione	1 Scopo e Campo di Applicazione	1 Scopo	I Introduzione I 1 Scopo e Campo di Applicazione	
2 Riferimenti Normativi	2 Riferimenti Normativi	2 Normative di riferimento	II Elementi normativi e loro interpretazione	
3 Termini e Definizioni	3 Termini e Definizioni	3 Terminologia e definizioni	III Definizioni	1 Definizioni
4 Contesto dell'Organizzazione	4 Contesto dell'Organizzazione			
4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto	4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto	4.1 Requisiti Generali		
4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate	4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate		9.7 Verifica esterna e coinvolgimento delle parti interessate	
4.3 Determinare il campo di applicazione del Sistema di gestione per la qualità	4.3 Determinare il campo di applicazione del Sistema di gestione ambientale			
4.4 Sistema di Gestione per la Qualità e relativi processi	4.4 Sistema di Gestione per la ambientale		I 2 Sistema di gestione 9 Sistema di Gestione	
5 Leadership	5 Leadership			
5.1 Leadership e impegno	5.1 Leadership e impegno			
5.2 Politica	5.2 Politica ambientale	4.2 Politica sicurezza	9.1.1-9.1.4 Politiche	2.1-2.2 Politica Sicurezza & Ambiente
5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'Organizzazione	5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'Organizzazione	4.4.1 Risorse, ruoli, responsabilità e autorità	9.2 Social Performance Team (SPT)	3.1-3.3 Responsabilità della Compagnia 4, 5.1-5.2 Responsabilità Com.te e DPA
6 Pianificazione	6 Pianificazione	4.3 Pianificazione		
6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità	6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità		9.3 Identificazione e valutazione dei rischi	
	6.1.1 Generalità			
	6.1.2 Aspetti ambientali	4.3.1 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e definizione delle		

ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	OHSAS 18001:07	SA8000:14	ISM Code Ed. 2002
		misure di controllo		
	6.1.3 Obblighi di conformità	4.3.2 Requisiti legali e di altro tipo		
	6.1.4 Attività di pianificazione			
6.2 Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento	6.2 Obiettivi ambientali e pianificazione per il loro raggiungimento	4.3.3 Obiettivi e programmi		
6.3 Pianificazione delle modifiche				
7 Supporto	7 Supporto			
7.1 Risorse	7.1 Risorse	4.4.2 Competenze, formazione e sensibilizzazione	9.9 Formazione e sviluppo delle capacità	
7.1.1 Generalità				
7.1.2 Persone			IV 1 Lavoro infantile IV 2 Lavoro forzato o obbligato IV 4 Libertà di associazione e Diritto alla contrattazione collettiva IV 5 Discriminazione IV 6 Pratiche disciplinari IV 7 Orario di lavoro IV 8 Retribuzione	6.3-6.5 Familiarizzazione del Personale 6.6-6.7 Risorse e Personale
7.1.3 Infrastruttura				2,3,4 10.1 Manutenzione Nave e Macchinari
7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi			IV 3 Salute e Sicurezza	
7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione				
7.1.6 Conoscenza organizzativa				
7.2 Competenza	7.2 Competenza	4.4.2 Competenze, formazione e sensibilizzazione	9.9 Formazione e sviluppo delle capacità	6.1-6.2 Qualificazione del Personale
7.3 Consapevolezza	7.3 Consapevolezza	4.4.2 Competenze, formazione e sensibilizzazione		
7.4 Comunicazione	7.4 Comunicazione	4.4.3 Comunicazione, partecipazione e consultazione	9.1.8 Comunicazione della politica 9.5.1 Coinvolgimento interno e comunicazione	
7.5 Informazioni Documentate	7.5 Informazioni Documentate	4.4.4 Documentazione		11.1-11.3 Documentazione Controllata
7.5.1 Generalità	7.5.1 Generalità			
7.5.2 Creazione e Aggiornamento	7.5.2 Creazione e Aggiornamento	4.4.5 Controllo della documentazione	9.1.5 Procedure	
7.5.3 Controllo delle Informazioni Documentate	7.5.3 Controllo delle Informazioni Documentate	4.5.4 Controllo delle registrazioni	9.1.6 Registrazioni	
8 Attività Operative	8 Attività Operative			
8.1 Pianificazione e controllo operativi	8.1 Pianificazione e controllo operativi	4.4.6 Controllo Operativo 4.5.1 Controllo e misura delle prestazioni	9.4.1 Monitoraggio	
	8.2 Preparazione e risposta alle emergenze	4.4.7 Preparazione alle emergenze e risposta		8.2-8.3 Addestramento ed Esercitazioni
8.2 Requisiti per i prodotti e i servizi				
8.2.1 Comunicazione con il cliente				
8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi				
8.2.3 Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi				
8.2.4 Modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi				

ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	OHSAS 18001:07	SA8000:14	ISM Code Ed. 2002
8.3 Progettazione e Sviluppo di prodotti e servizi				
8.3.1 Generalità				
8.3.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo				
8.3.3 Input alla progettazione e sviluppo				
8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo				
8.3.5 Output della progettazione e sviluppo				
8.3.6 Modifiche della progettazione e sviluppo				
8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno			9.10 Gestione dei fornitori e degli appaltatori	
8.4.1 Generalità				
8.4.2 Tipo ed estensione del controllo				
8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni				
8.5 Produzione ed erogazione dei servizi				
8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi				
8.5.2 Identificazione e tracciabilità				
8.5.3 Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni				
8.5.4 Preservazione				
8.5.5 Attività post-consegna				
8.5.6 Controllo delle modifiche				
8.6 Rilascio di prodotti e servizi				
8.7 Controllo degli output non conformi				
9 Valutazione delle prestazioni	9 Valutazione delle prestazioni			
9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione	9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione			
9.1.1 Generalità	9.1.1 Generalità			
	9.1.2 Valutazione della conformità	4.5.2 Valutazione della conformità		
9.1.2 Soddisfazione del cliente				
9.1.3 Analisi e valutazione				
9.2 Audit interno	9.2 Audit interno	4.5.5 Audit interni	9.4.2 Audit interni	3,4,5 12.2 Verifiche, Revisioni e Valutazioni della Compagnia
9.3 Riesame di Direzione	9.3 Riesame di Direzione	4.6 Riesame di Direzione	9.1.7 Riesame 9.4.3 Incontri SPT	12.2 Verifiche, Revisioni e Valutazioni della Compagnia
10 Miglioramento	10 Miglioramento			
10.1 Generalità	10.1 Generalità			
10.2 Non conformità e azioni correttive	10.2 Non conformità e azioni correttive	4.5.3 Incidenti, Non conformità, azione correttiva ed azione preventiva	9.4.2 Azioni correttive e preventive 9.6 Gestione e risoluzione dei reclami 9.8 Azioni correttive e preventive	9.1 Rapportazione e Analisi di NC, Incidenti e Near Miss 9.2-12.6 Procedure per Azioni Correttive e Azioni Correttive
10.3 Miglioramento Continuo	10.3 Miglioramento Continuo			
				2,3,4,5 13.1 Certificazione della Compagnia e Verifiche

ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	OHSAS 18001:07	SA8000:14	ISM Code Ed. 2002
				Periodiche

SEZIONE 3 APPROCCIO PER PROCESSI

L'Organizzazione ha determinato ed elaborato tutti i processi necessari ad assicurare che il servizio erogato sia conforme ai requisiti del cliente, sia impliciti che espliciti, al fine di soddisfarlo, alla prevenzione dell'inquinamento ambientale ed alla prevenzione degli infortuni e malattie professionali dei propri dipendenti e di tutti i soggetti operanti per suo conto attraverso l'eliminazione o la riduzione dei rischi connessi alle attività lavorative.

Primo scopo dell'Organizzazione è quello di gestire un Sistema integrato al fine di:

- Soddisfare i nostri clienti in base ai requisiti impliciti ed espliciti;
- Soddisfare le parti interessate;
- Individuare, controllare ed eliminare o ridurre i rischi sui luoghi di lavoro;
- Prevenire infortuni, malattie professionali e mancati incidenti;
- Individuare, controllare e ridurre i propri impatti ambientali;
- Prevenire tutte le forme di inquinamento dell'ambiente;
- attenta gestione dei lavoratori nel rispetto delle loro esigenze e dei contratti stipulati.

Sono stati individuati i seguenti processi primari aventi diretta influenza sulla qualità del prodotto:

- Commerciale: acquisizione delle commesse;
- Erogazione servizi: erogazione dei servizi come da campo di applicazione;
- Approvvigionamento: acquisto di beni, materiali e servizi;
- Progettazione: progettazione di nuovi servizi.

INPUT	PROCESSO	OUTPUT
<ul style="list-style-type: none"> • Richiesta di offerta • Bando di gara 	COMMERCIALE	<ul style="list-style-type: none"> • Offerta • Ordine • contratto
<ul style="list-style-type: none"> • Necessità di acquisto 	APPROVVIGIONAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Ordine a fornitore
<ul style="list-style-type: none"> • Richiesta da cliente 	EROGAZIONE SERVIZI	<ul style="list-style-type: none"> • Esecuzione del servizio
<ul style="list-style-type: none"> • Nuovo servizio richiesto da cliente 	PROGETTAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • Erogazione del servizio

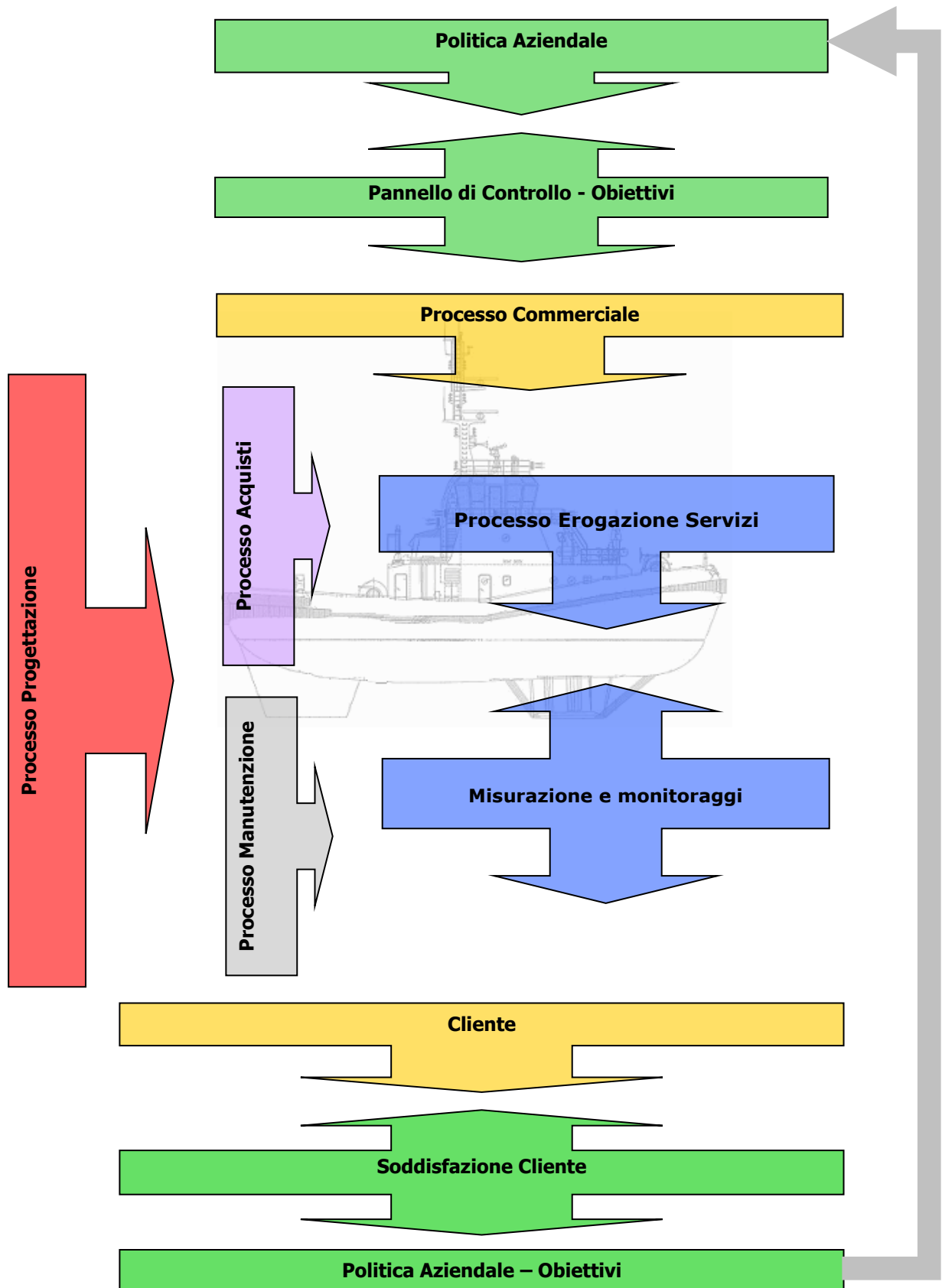
Oltre ai processi primari, l'Organizzazione ha individuato, quali fondamentali per la gestione aziendale, anche i seguenti processi secondari:

- Gestione della manutenzione dei rimorchiatori.

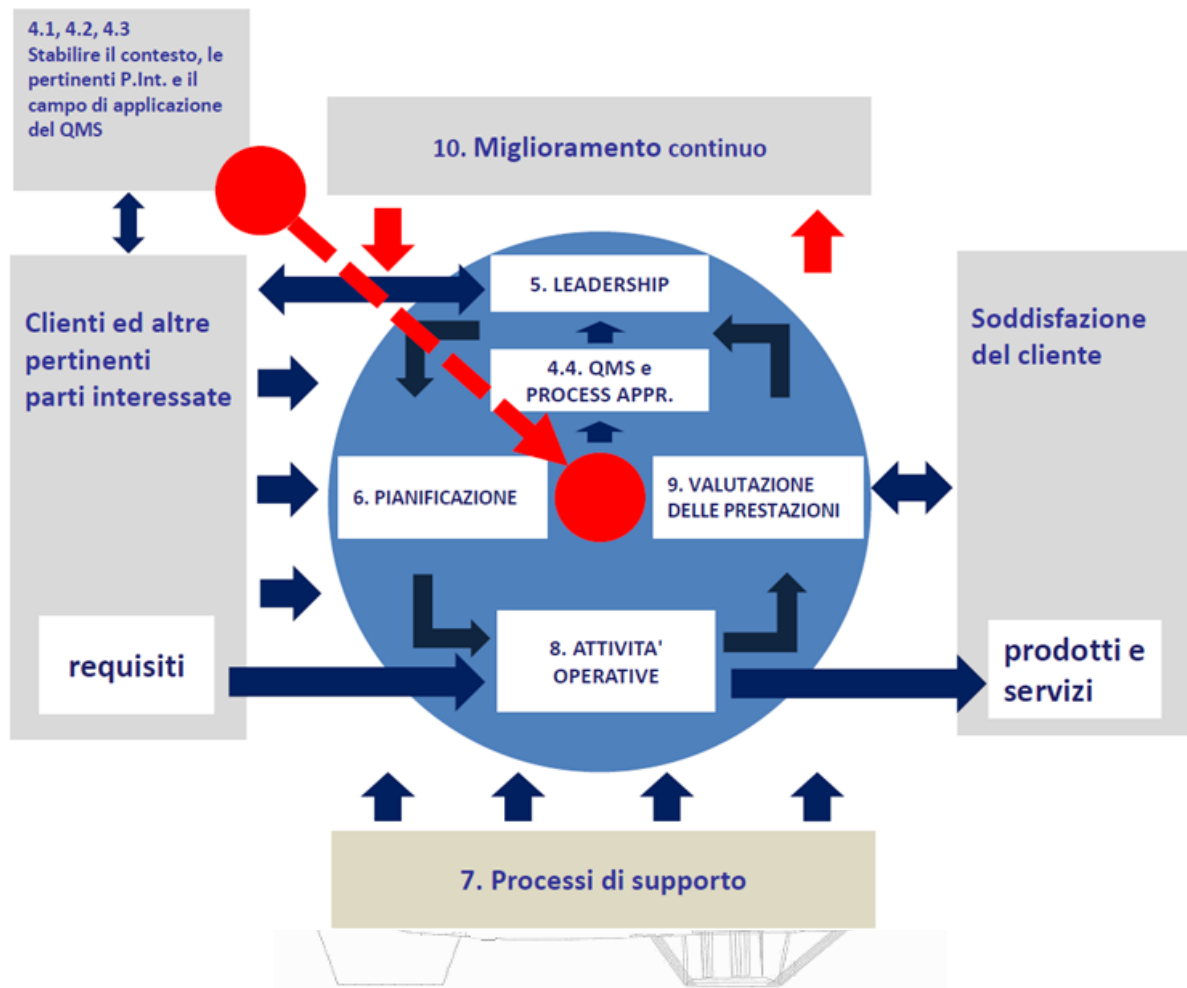
INPUT	PROCESSO	OUTPUT
<ul style="list-style-type: none"> • Programmazione interventi • Rispetto scadenze ente di classifica • Interventi straordinari 	MANUTENZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • Esecuzione intervento • Aggiornamento documenti

Tali processi vengono monitorati attraverso indicatori individuati per verificare l'efficace funzionamento; la corretta applicazione viene tenuta sotto controllo attraverso opportuni "strumenti" individuati tra i quali, per esempio, le verifiche ispettive interne.

Per una descrizione più approfondita sui processi, loro interazioni e sequenza, fare riferimento al diagramma di flusso seguente:



Nel presente Manuale le interazioni tra i processi sono evidenziati negli eventuali flussogrammi descrittivi dei Processi Primari e nello schema della pagina seguente:



Questi processi sono monitorati attraverso indicatori della qualità, della sicurezza, dell'ambiente e della responsabilità sociale individuati per verificare l'efficace funzionamento del Sistema Integrato implementato.

La corretta applicazione del sistema è tenuta sotto controllo anche attraverso gli audit interni periodici.

L'Organizzazione predispone, documenta e mantiene aggiornato il suo Sistema Integrato prendendo in considerazione le norme di riferimento per attuare e dimostrare tutti i processi presenti in azienda, attraverso la misurazione, monitoraggio ed attuazione delle relative azioni necessarie per conseguire i risultati previsti ed il miglioramento continuo dei processi e/o prodotti.

Si precisa che, allo stato attuale, GRUPPO GESMAR può affidare all'esterno le seguenti attività:

1. manutenzioni;
2. alcuni servizi erogati.

Sarà cura dell'Organizzazione verificare in fase di qualifica dei fornitori che questi possiedano le caratteristiche per soddisfare i requisiti stabiliti dall'Organizzazione stessa nelle proprie procedure e di monitorarne nel tempo le "performance". Al termine dell'attività/servizio erogato, il referente aziendale interessato verifica il corretto svolgimento dello stesso in conformità a quanto concordato contrattualmente.

La Direzione del GRUPPO GESMAR ha definito ed elaborato tutti i processi necessari ad assicurare che il servizio erogato sia conforme ai requisiti del cliente e mirino alla sua completa soddisfazione nel rispetto della salute e sicurezza dei lavoratori e dell'ambiente.

La Direzione ha individuato le seguenti risorse per la gestione e monitoraggio dei processi:

- Personale opportunamente qualificato ed esperto in base alle mansioni da svolgere;
- Attività di formazione del personale;
- Risorse tecniche sempre aggiornate tecnologicamente, e nel rispetto dei principi della salute e sicurezza dei macchinari e dei luoghi di lavoro;
- Strumenti di valutazione e monitoraggio dei fornitori;
- Fornitori specializzati nel settore per un servizio sempre affidabile ed all'avanguardia;

- Strumenti di valutazione e monitoraggio dei rischi connessi alle attività ordinarie e straordinarie;
 - Analisi e monitoraggio degli aspetti ambientali
- Tutti i processi vengono descritti in apposite procedure documentate e altri documenti relativamente a:
- Loro pianificazione;
 - Risorse coinvolte;
 - Modalità di controllo e monitoraggio;
 - Modalità di esecuzione delle attività;
 - Modalità di registrazione delle informazioni e dati che hanno influenza sulla qualità del prodotto;
 - Definizione di indicatori prestazionali nell'ottica del miglioramento continuo e della soddisfazione delle parti interessate in ultima analisi.

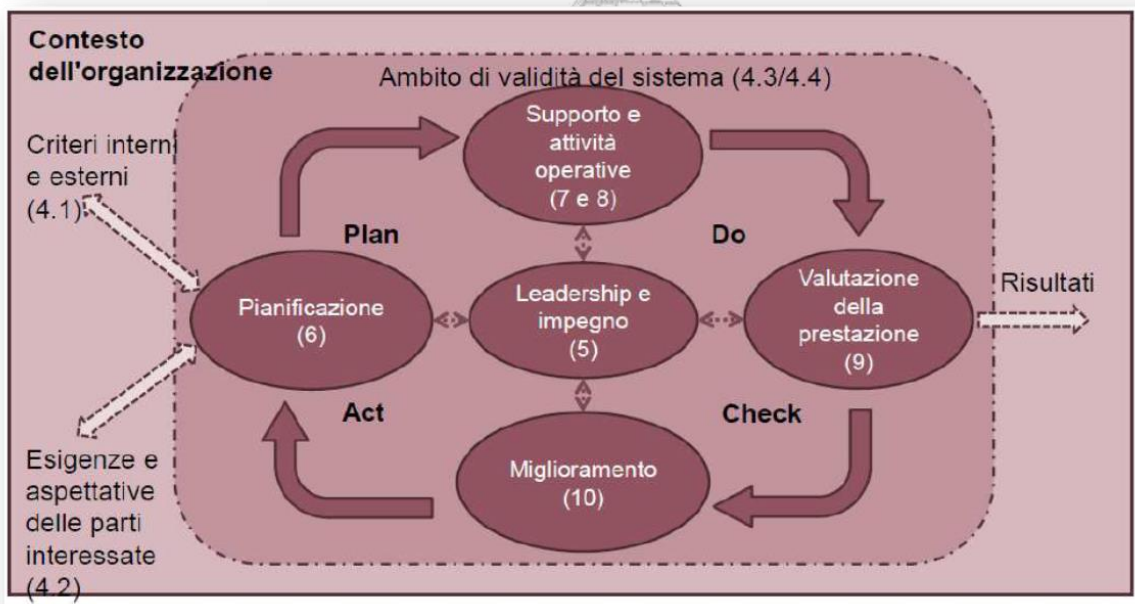
SEZIONE 4 CONTESTO

4.1 CONTESTO

Si è implementato un processo strutturato per l'identificazione e la determinazione dei fattori di contesto che sono in grado di influire in modo significativo sulla sua capacità di generare valore nel breve, medio e lungo termine, ovvero i cosiddetti fattori rilevanti.

L'analisi e la valutazione dei fattori di contesto prende in considerazione il perimetro interno all'organizzazione ed esterno. Il processo di identificazione dei fattori rilevanti del contesto è stato implementato e viene riesaminato periodicamente in sede di riesame della direzione. L'analisi e la sistematizzazione dei risultati porta all'individuazione di fattori di contesto che è possibile stratificare nelle varie dimensioni: sociale, ambientale, fisica ed economica.

Le risultanze sono riportate nel file Risk Management.



Il ciclo di Deming in rapporto al contesto dell'Organizzazione

4.2 PARTI INTERESSATE

Una volta determinati i fattori rilevanti del contesto interno ed esterno è possibile determinare in modo corretto e preciso il perimetro del sistema di gestione. All'interno del perimetro del sistema di gestione si prendere in considerazione, al pari dei fattori di contesto, gli Stakeholders rilevanti e le loro aspettative. La Direzione ha identificato i propri Stakeholders nel file Risk Management. Le parti interessate vengono riesaminate in sede di Riesame Direzione.

SEZIONE 5 LEADERSHIP

5.1 LEADERSHIP

La Direzione dimostra leadership e impegno nei riguardi del Sistema di Gestione:

- Assumendosi la responsabilità dell'efficacia del Sistema di Gestione;
- Assicurando che siano stabiliti la politica e gli obiettivi e che essi siano compatibili con il contesto e con gli indirizzi strategici dell'Organizzazione;
- Assicurando l'integrazione dei requisiti del Sistema di Gestione nei processi di business;
- Promuovendo l'utilizzo dell'approccio per processi e del risk-based thinking;
- Assicurando la disponibilità delle risorse;
- Comunicando l'importanza di una gestione efficace;
- Assicurando che il Sistema di Gestione consegua i risultati attesi;
- Facendo partecipare attivamente le persone affinché contribuiscano all'efficacia del Sistema di Gestione;
- Promuovendo il miglioramento continuo;
- Fornendo sostegno agli altri ruoli gestionali per dimostrare la loro leadership;
- Rispettando i requisiti di responsabilità sociale attraverso il coinvolgimento delle parti interessate.

In particolare per quest'ultimo punto la Direzione si impegna a:

- Non utilizzare né dare sostegno all'utilizzo di lavoro infantile;
- Non ricorrere a, né sostenere, l'utilizzo del lavoro forzato od obbligato, incluso il lavoro nelle prigioni, né richiede al personale di pagare "depositi" o lasciare documenti di identità in originale presso l'azienda al momento dell'inizio del rapporto di lavoro;
- Non trattenere una qualsiasi parte di salario, indennità retributive, proprietà o documenti appartenenti al personale allo scopo di obbligare detto personale a proseguire il proprio rapporto di lavoro con l'Organizzazione;
- Non applicare commissioni o costi relativi all'assunzione a carico totale o parziale dei lavoratori, assicurare il diritto ai lavoratori di lasciare il luogo di lavoro al termine della giornata lavorativa ordinaria, e deve essere libero di porre fine al rapporto di lavoro, dandone preavviso al datore di lavoro come previsto dal CCNL.
- Non ricorrere o dare sostegno alla tratta di esseri umani, anche in applicazione a fornitori che forniscano manodopera all'organizzazione;
- Garantire un ambiente di lavoro sicuro e salubre al fine di prevenire potenziali infortuni, incidenti e malattie professionali;
- Garantire il diritto di tutti i lavoratori di formare, partecipare a, ed organizzare sindacati di propria scelta e di contrattare collettivamente con l'organizzazione;
- Garantire di non discriminare, vessare o intimidire i rappresentanti sindacali ed i rappresentanti dei lavoratori e di lasciarli mettere in contatto con i propri iscritti sul posto di lavoro;
- Garantire di non attuare né dare sostegno alla discriminazione nell'assunzione, nella retribuzione, nell'accesso alla formazione, nella promozione, cessazione o pensionamento, sulla base di razza, origine nazionale, territoriale o sociale, casta, nascita, religione, disabilità, genere, orientamento sessuale, responsabilità familiari, stato civile, appartenenza sindacale, opinioni politiche, età o qualsiasi altra condizione che possa dare origine a discriminazione;
- Garantire di non interferire con l'esercizio del diritto del personale di seguire principi o pratiche, o di soddisfare esigenze connessi a razza, origine nazionale o sociale, religione, disabilità, genere, orientamento sessuale, responsabilità familiari, appartenenza sindacale, opinioni politiche, compatibilmente con l'organizzazione aziendale;
- Garantire di non permettere alcun comportamento che sia minaccioso, offensivo, volto allo sfruttamento o sessualmente coercitivo, inclusi gesti, linguaggio e contatto fisico, all'interno del luogo di lavoro;
- Garantire di non sottoporre il personale a test di gravidanza o di verginità;
- Trattare tutto il personale con dignità e rispetto, garantendo di non utilizzare né tollerare l'utilizzo di punizioni corporali, coercizione mentale e fisica, abuso verbale nei confronti del personale, non permettendo trattamenti duri ed inumani.
- Garantire il rispetto delle leggi nazionali nonché del contratto nazionale collettivo applicabile in termini di orario di lavoro e retribuzione.

Inoltre la Direzione si impegna ad assicurare che:

- Siano determinati, compresi e soddisfatti con regolarità i requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili;
- Siano determinati e affrontati i rischi e le opportunità che possono influenzare la conformità dei prodotti e servizi e la capacità di accrescere la soddisfazione del cliente e delle parti interessate;
- Sia mantenuta la focalizzazione sull'aumento della soddisfazione del cliente.

5.2 POLITICA AZIENDALE

La Direzione intende proseguire nello sviluppo moderno della propria organizzazione, puntando ad un'ottimale gestione delle risorse, attraverso la definizione di specifiche in termini di Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale mirati ad un sostanziale accordo con le norme di riferimento.

S'impegna, altresì, nella ricerca del miglioramento dei processi, sia organizzativi che operativi, per garantire un servizio "di qualità" che punti al pieno soddisfacimento del cliente, degli ambienti di lavoro che soddisfino le leggi applicabili alla sicurezza dei luoghi di lavoro, alla continua prevenzione all'inquinamento, agli incidenti sul lavoro e malattie professionali.

Il fine di implementare un Sistema Integrato è quello di includere nella gestione aziendale ed in qualsiasi decisione strategica interna i principi di tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, sia interni sia esterni all'azienda, di tutela dell'ambiente interessato dall'impatto delle attività aziendali, di qualità dei servizi offerti al cliente. Per questo motivo la Direzione assume un ruolo attivo nella guida di tutte quelle attività che hanno influenza sulla qualità, l'ambiente e la sicurezza attraverso:

- La definizione di compiti e responsabilità;
- Controllo dei processi e dei rischi connessi alle attività valutati tenendo conto di tutte le realtà aziendali;
- Mantenimento di un elevato livello di addestramento del personale;
- Adeguamento costantemente del Sistema Integrato all'evoluzione:
 - o del mercato dell'Organizzazione stessa
 - o della normativa di riferimento in materia di ambiente e sicurezza
 - o delle innovazioni tecnologiche offerte dal mercato in materia di prevenzione e protezione.

Obiettivo primario per il costante miglioramento del sistema "GRUPPO GESMAR", è l'implementazione e mantenimento del Sistema Integrato in conformità alle norme di riferimento.

Questi concetti vengono tradotti in una dichiarazione (MSG Allegato C) diffusa e distribuita a tutte le parti interessate, discussa nelle principali riunioni, revisionata periodicamente in occasione del Riesame della Direzione per assicurare la sua continua adeguatezza ed aggiornamento.

In conformità ai requisiti dell'ISM Code, il Gruppo GESMAR definisce la seguente politica in materia di droga e alcool:

Il Gruppo Gesmar si impegna a promuovere un ambiente di lavoro sano, sicuro e produttivo per tutti gli impiegati. Il Gruppo Gesmar riconosce che l'uso di droghe e l'abuso di alcool può rendere le persone inidonee ad assolvere ai propri compiti.

Il Gruppo Gesmar pertanto ritiene importante stabilire che:

- a) il possesso, uso, distribuzione o vendita di droghe da parte del personale di bordo e di terra è assolutamente proibito e può essere causa di immediato licenziamento;
- b) il possesso e l'uso di alcool sulle navi gestite è vincolato da specifiche istruzioni del Gruppo Gesmar. La violazione di queste istruzioni è motivo per azioni disciplinari;
- c) essere dichiarato inidoneo al lavoro in conseguenza di uso di droga o abuso di alcool è causa di immediato licenziamento;
- d) personale con problemi di droga o alcool non può essere destinato a compiti che possono essere critici per la sicurezza della nave la salute delle persone e che possono comportare rischi di inquinamento;
- e) tutto il personale, che per vari motivi, sale a bordo deve rispettare le restrizioni stabilite dal Gruppo Gesmar in merito all'uso ed al possesso di droga ed alcool. Coloro che violano questa politica dovranno essere allontanati dalla nave e gli dovrà essere negato futuro accesso.

Per quanto concerne il consumo di alcool il Gruppo GESMAR richiede, in particolare, che tutto il personale in servizio osservi un periodo di astinenza prima di assumere il servizio, di almeno una ora per ogni unità di alcool assorbita.

La tabella approssimata di conversione è sotto riportata:

BEVANDA	QUANTITÀ	UNITÀ ALCOLICHE
BIRRA ORDINARIA >1.0% < 4.0%	10 OZ. - 30 CL.	1
BIRRA EXTRA >4.0% < 6.0%	10 OZ. - 30 CL.	2,5
BIRRA POCO ALCOOLICA >0.05% <1.0%	10 OZ. - 30 CL.	0,5

VINO DA TAVOLA >6.0% < 12.0%	10 CL.	1
	1 LITRO	10
SHERRY O VINO FORTE >12.0% < 16.0%	6 CL.	1
	1 LITRO	16
SUPERALCOLICI-LIQUORI >16.0% <40.0%	1 OZ. - 3 CL.	1
ALTRE BEVANDE POCO ALCOOLICHE >0.05% < 1.0%	10 OZ. - 3 CL.	0,5

Il Gruppo Gesmar verificherà che la politica relativa all'alcool ed alla droga sia correttamente implementata.

5.3 RUOLI, RESPONSABILITA' ED AUTORITA'

In questo punto si descrive la struttura organizzativa dell'Organizzazione, le relazioni tra le funzioni e gli enti coinvolti nel Sistema di Gestione. In particolare vengono evidenziate le responsabilità del personale (interno ed esterno) che dirige, esegue e verifica attività con diretta influenza sulla qualità e sull'ambiente.

Le funzioni che operano nell'ambito del Sistema di Gestione dell'Organizzazione sono identificate nell'organigramma. La Direzione, attraverso l'approvazione del presente Manuale e documenti richiamati, individua le risorse e le relative necessità per le verifiche, assegnando mezzi e personale adeguato a tale attività.

Tutte le attività svolte nell'ambito del Sistema di Gestione sono descritte nelle procedure del Sistema ed in altri documenti dove vengono anche definite chiaramente le relative responsabilità.

Nell'organigramma è schematizzata la struttura organizzativa e i rapporti reciproci tra le varie funzioni.

Per ogni funzione, le principali attività, responsabilità e relative autorità sono definite nei rispettivi mansionari.

Pertanto la Direzione, attraverso il suo Rappresentante, si impegna nella messa in atto del Sistema Integrato e nel perseguire il miglioramento continuo della sua efficacia mediante:

- Comunicazione a tutti i livelli dell'organizzazione circa l'importanza di soddisfare i requisiti del cliente e quelli derivanti da leggi cogenti applicabili nell'ambito della salute e sicurezza dei luoghi di lavoro, dell'ambiente nonché i requisiti di Responsabilità Sociale;
- Definizione e diffusione della politica;
- Identificazione dei pericoli, la valutazione ed il controllo dei rischi;
- Identificazione e valutazione degli aspetti/impatti ambientali e successivo controllo e monitoraggio;
- Definizione degli obiettivi e programmi;
- Il mantenimento di adeguate condizioni di salute e sicurezza sul lavoro;
- Continua formazione e coinvolgimento di tutto il personale nella prevenzione infortuni e dell'inquinamento;
- Riesami della Direzione;
- Messa a disposizione delle risorse necessarie per raggiungere gli obiettivi definiti.
- Definizione di ruoli, responsabilità e autorità di tutte le parti interessate;
- Formazione del personale neo-assunto, di quello assegnato a nuova mansione e di quello temporaneo e periodica formazione al personale esistente;
- Periodico monitoraggio delle attività e dei risultati per dimostrare l'efficacia del Sistema di Gestione a rispondere alla Politica aziendale ed ai requisiti delle norme di riferimento.

Rimane in capo alla Direzione la responsabilità della conformità allo standard SA8000.

5.3.1 RAPPRESENTANTE LAVORATORI SA8000

La Direzione riconosce che il dialogo all'interno dell'ambiente di lavoro è un elemento chiave della responsabilità sociale e garantisce a tutti i lavoratori il diritto alla rappresentanza per facilitare la comunicazione con il personale direttivo sui temi concernenti SA8000.

Tutti i lavoratori, in assenza di un RSU, hanno eletto liberamente il loro Rappresentante dei Lavoratori SA8000 il quale è stato opportunamente formato.

Il Rappresentante dei Lavoratori SA8000, fa parte del SPT, partecipa al Riesame della Direzione, alla gestione della segnalazione di problematiche, può partecipare agli audit svolti per certificare la conformità ai requisiti dello standard SA8000.

5.3.2 ACCESSO ALLA VERIFICA

Nel caso di audit con o senza preavviso, svolti per certificare la conformità ai requisiti dello standard SA8000, l'organizzazione deve cooperare pienamente con gli auditor esterni per definire la gravità e la frequenza di ciascun problema emerso nell'adeguamento allo standard SA8000.

L'organizzazione deve prendere parte al coinvolgimento delle parti interessate per raggiungere una conformità sostenibile allo Standard SA8000, tale coinvolgimento avviene con le modalità indicate al paragrafo specifico.

5.3.3 SOCIAL PERFORMANCE TEAM (SPT)

Il Social Performance Team è composto, in modo equilibrato, da rappresentanze dei lavoratori e della direzione.

Presso l'Organizzazione la composizione del Social Performance Team è la seguente:

- Rappresentante della Direzione;
- RSPP;
- Responsabile Sistemi di Gestione;
- RLS;
- RLSA8000;

Il SPT deve:

- Condurre periodicamente e in forma scritta le valutazioni dei rischi per identificare ed attribuire un ordine di priorità alle aree di reale o potenziale non conformità allo standard SA8000.
- Suggestire alla Direzione le azioni per affrontare i rischi individuati.
- Condurre le valutazioni dei rischi basandosi sulle informazioni in suo possesso e su quelle ottenute attraverso tecniche di raccolta dati ed una significativa consultazione con le parti interessate.
- Monitorare efficacemente le attività nel luogo di lavoro per tenere sotto controllo:
 - a) la conformità allo standard SA8000;
 - b) l'attuazione delle azioni pianificate per affrontare i rischi identificati; e
 - c) l'efficacia delle modalità adottate per soddisfare le politiche dell'organizzazione ed i requisiti dello standard SA8000.

Il SPT ha l'autorità per raccogliere informazioni dalle parti interessate, o coinvolgere le stesse nelle attività di monitoraggio. Deve inoltre collaborare con le altre aree dell'organizzazione per esaminare, definire, analizzare e/o risolvere qualsiasi possibile non conformità allo Standard SA8000.

Il SPT facilita la conduzione di audit interni periodici e predisporre rapporti per la Direzione sulle performance e sui benefici delle azioni intraprese per soddisfare i requisiti dello standard SA8000, inclusa una registrazione delle azioni correttive o preventive identificate.

Il SPT organizza incontri periodici (semestrale) per riesaminare il percorso fatto ed identificare eventuali azioni per rendere più efficace l'applicazione dello standard SA8000.

Il SPT garantisce che le azioni correttive e preventive siano realmente applicate.

Il SPT mantiene la registrazione delle non conformità relative allo standard SA8000, loro analisi delle cause, azioni correttive e preventive intraprese e risultati conseguiti.

Il SPT partecipa al Riesame della Direzione.

5.3.4 COMITATO PER LA SALUTE E SICUREZZA (CSS)

Il Comitato per la salute e sicurezza è composto, in modo equilibrato, da rappresentanti dei lavoratori e della direzione.

Presso l'Organizzazione la composizione del Comitato per la salute e sicurezza (CSS) è la seguente:

- Datori di Lavoro;
- RSPP;
- RLS;
- Medico Competente.

Le decisioni del CSS vengono comunicate efficacemente a tutto il personale mediante affissione in bacheca.

Il CSS è composto da figure formate e periodicamente aggiornate nel rispetto dei requisiti legislativi definiti all'interno del D.Lgs. 81/08 s.m.i. al fine di potersi impegnare con competenza nel miglioramento continuo delle condizioni di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Il CSS corrisponde con il Servizio di Prevenzione e Protezione aziendale il quale conduce periodiche e formali valutazioni dei rischi per identificare e affrontare i rischi reali e quelli potenziali per la salute e la sicurezza.

Queste valutazioni corredate delle relative azioni correttive e preventive adottate sono opportunamente documentate.

SEZIONE 6 PIANIFICAZIONE

6.1 ANALISI DEL RISCHIO E DELLE OPPORTUNITA'

6.1.1 PREMESSA

Uno dei principali scopi di un Sistema di Gestione è quello di agire come strumento gestionale "preventivo" (Annex A.4), per questo motivo le norme ISO 9001 e ISO 14001 e lo standard SA8000 richiedono un modo di pensare basato sul rischio (Risk-based thinking).

Nel pianificare il Sistema di Gestione, al fine di ottenere con regolarità un prodotto/servizio che soddisfa i bisogni del cliente, delle pari interessate ed i requisiti legislativi applicabili nonché ad aumentare la soddisfazione del cliente e la protezione dell'ambiente, l'Organizzazione determina i rischi e le opportunità per:

- Assicurare che il Sistema di Gestione possa raggiungere i risultati desiderati;
- Prevenire, o ridurre, effetti indesiderati;
- Attribuire un ordine di priorità alle aree di reale o potenziale non conformità rispetto agli standard di certificazione volontari;
- Definire azioni per la mitigazione o eliminazione dei rischi;
- Conseguire il miglioramento continuo.

Per ottenere tali risultati l'Organizzazione:

- Analizza e definisce il contesto attraverso una valutazione "dei fattori interni ed esterni all'organizzazione rilevanti per le sue finalità e che influenzano la sua capacità di ottenere i risultati attesi";
- Individua le parti interessate e ne comprende i requisiti nonché bisogni ed aspettative, raccogliendo dati ed organizzando consultazioni;
- Effettua l'analisi dei rischi e delle opportunità sui processi determinati in riferimento agli standard di certificazione volontari adottati, come previsto dalla procedura pertinente;
- Attribuisce un ordine di priorità ai rischi valutati al fine di individuare azioni di mitigazione o eliminazione dei rischi;
- Individua eventuali opportunità di miglioramento;
- Sottopone ai referenti aziendali ed al Social Performance Team, l'esito dell'analisi in sede di riesame direzione e ne verifica l'aggiornamento in quelli successivi.
- L'analisi del rischio è integrata/supportata da altre valutazioni di dettaglio quali:
 - Valutazione contenuta nel Modello Organizzativo, ex D.Lgs 231/2001;
 - Documento di valutazione dei rischi, ex D. Lgs 81/2008 e s.m.i.;
 - Analisi Ambientale, ISO 14001;
 - Diagnosi energetica, ex D.Lgs 102/2014;
 - Analisi del pericolo delle materie prime e del processo produttivo (Piani di autocontrollo), Regolamenti CE 852/2004, 853/2004, 854/2004;
 - Documento Programmatico della Sicurezza dei Dati, ex D.Lgs 196/2003.

Il processo di identificazione e valutazione dei rischi nonché la conseguente individuazione delle azioni e opportunità di miglioramento sono documentate e revisionate periodicamente.

Le modalità operative per l'analisi dei rischi e delle opportunità sono definite nella procedura P16.

Inoltre l'Organizzazione ha determinato i potenziali scenari di emergenza che possono avere un impatto ambientale e definito modalità di gestione di tali accadimenti come riportato nella istruzione operativa IO01.

6.1.2 ASPETTI AMBIENTALI

Attraverso l'analisi preliminare l'Organizzazione ha esaminato e valutato le proprie attività/processi che possono produrre aspetti/impatti sull'ambiente in riferimento al sito/servizi definiti nel campo di applicazione del Sistema di Gestione. In questa analisi si sono anche considerati gli aspetti ambientali sui quali la stessa può esercitare influenza pertanto generati da tutte le parti interessate considerando una prospettiva del ciclo di vita.

I criteri per la valutazione di questi aspetti (valutati in condizioni normali, anomale e di emergenza) al fine di individuare gli eventuali impatti ambientali significativi, sono definiti nelle singole Analisi Ambientali di ogni Società del Gruppo.

Da questa valutazione nasce l'Analisi Ambientale che individua gli impatti ambientali significativi e consente di stabilire gli obiettivi e traguardi ambientali dell'azienda nella logica del miglioramento sostenibile.

6.1.3 OBBLIGHI DI CONFORMITA'

L'Organizzazione viene a conoscenza delle prescrizioni legali applicabili ed altre sottoscritte volontariamente, quali disposizioni legislative, regolamentari, normative sull'ambiente, attraverso l'applicazione della procedura P01. Viene inoltre stabilito come tali prescrizioni si applicano agli aspetti ambientali individuati.

6.1.4 ATTIVITA' DI PIANIFICAZIONE

Periodicamente, in sede di riesame direzione, l'Organizzazione intraprende azioni per affrontare/migliorare:

- I propri impatti ambientali significativi;
- Gli obblighi di conformità;
- I rischi e le opportunità definite nell'analisi del rischio.

La pianificazione di dette azioni tiene conto del progresso tecnologico, delle migliori tecnologie disponibili, dei requisiti finanziari, operativi dell'Organizzazione.

6.1.5 PIANIFICAZIONE PER L'IDENTIFICAZIONE DEI PERICOLI E PER LA VALUTAZIONE ED IL CONTROLLO DEI RISCHI

I criteri finalizzati all'identificazione puntuale dei pericoli, alla valutazione ed al controllo dei rischi ad essi legati, sono dettagliatamente definiti all'interno del Documento di Valutazione dei Rischi aziendali e nelle Relazioni di Valutazione dei rischi relative alle singole imbarcazioni mentre, per le valutazioni di rischio specifiche si rimanda ai relativi documenti.

In sintesi le fasi della pianificazione sono:

- identificazione delle attività di routine e non;
- identificazione delle mansioni, di tutto il personale che ha accesso ai luoghi di lavoro;
- identificazione dei luoghi di lavoro, dei materiali, delle sostanze, delle attrezzature utilizzate, analisi della situazione dell'azienda in relazione con la normativa di riferimento;
- identificazione delle variazioni, anche temporanee, che possono avere impatto sul sistema;
- identificazione dei pericoli;
- identificazione dei pericoli generati da interferenze con le attività svolte nei luoghi di lavoro, da ditte esterne;
- identificazione dei pericoli generati in vicinanza dell'area dell'unità lavorativa;
- valutazione del rischio;
- valutazione del rischio residuo all'applicazione delle misure di controllo in essere;
- identificazione delle misure di controllo integrative;
- pianificazione della implementazione delle misure di controllo integrative.

Le misure di controllo implementate sono oggetto di costante controllo, il cui esito è discusso in sede di riesame, come pure la pianificazione.

Qualsiasi variazione che possa avere impatto sulla salute e sicurezza, sarà preceduta da una valutazione preliminare del rischio indotto.

6.2 OBIETTIVI E PIANIFICAZIONE PER IL LORO RAGGIUNGIMENTO

Le tematiche legate alla Qualità, all'Ambiente, alla Sicurezza, alla Responsabilità Sociale e le iniziative per il loro continuo miglioramento, sono alla base della strategia gestionale dell'Organizzazione, verso tutte le parti interessate per il rispetto di quanto dichiarato in precedenza.

Tale politica si configura nella definizione dei programmi di miglioramento nel "medio/lungo" periodo.

Il personale è formato da dipendenti incaricati di gestire tematiche legate alle attività lavorative, alla Qualità, all'Ambiente, alla Sicurezza e alla Responsabilità Sociale i quali operano in larga autonomia e senza ostacoli gerarchici, in linea con i criteri operativi introdotti in azienda, anche attraverso opportuni interventi di formazione ed addestramento.

I programmi ed i temi di miglioramento vengono descritti nei documenti relativi alle riunioni periodiche e sono definiti, a livello generale, da:

- formazione: sviluppare un programma di formazione per fare conoscere le norme prese a riferimento e la legislazione applicabile;
- investimenti riservati agli interventi programmati per favorire una migliore salute e sicurezza sul lavoro ed un costante aggiornamento tecnologico per il risparmio energetico e prevenzione all'inquinamento;
- capacità dell'Organizzazione di continuare a rimanere competitiva e di espandersi, garantita dall'impegno verso la formazione ed il miglioramento continuativo;
- continuo rispetto delle leggi, norme e regolamenti applicabili alle attività e luoghi di lavoro garantito da attività di aggiornamento costante in materia;
- continuo rispetto dei requisiti sottoscritti dall'organizzazione, garantito da attività di verifica continua;
- prevenzione degli infortuni, delle malattie professionali e delle situazioni di inquinamento ambientale;
- coinvolgimento e consultazione del personale sui temi della salute e sicurezza;
- miglioramento nella gestione ed nel controllo dei rischi individuati in azienda.

Gli obiettivi per la qualità e la Responsabilità Sociale, presenti sia nella politica che per i singoli processi, sono definiti con l'impiego del documento Pannello di Controllo; gli obiettivi strategici/organizzativi possono essere gestiti mediante il documento del Programma di Miglioramento.

Gli obiettivi e traguardi misurabili, per l'ambiente, sono definiti e pianificati nel Programma di Miglioramento in funzione: delle risorse disponibili, dello sviluppo sostenibile dall'Organizzazione, degli aggiornamenti tecnologici, delle necessità delle parti interessate. Gli indicatori associati a tali obiettivi sono gestiti, come per la qualità, attraverso il Pannello di Controllo.

Gli obiettivi di salute e sicurezza sono definiti dall'Alta Direzione, in collaborazione con RSPP e RSG, i preposti ed i responsabili di funzione per ciascuna funzione ed attività, devono essere misurabili, sono sottoposti a monitoraggio ed a riesame periodico. Gli stessi vengono formalizzati annualmente nel Piano di Miglioramento e gestiti, per la parte degli indicatori misurabili, associati agli obiettivi, attraverso il Pannello di Controllo.

Nei programmi sono individuate le funzioni responsabili del raggiungimento dell'obiettivo, i tempi e le risorse a disposizione.

Tali obiettivi sono definiti nel rispetto dei principi dichiarati nella Politica aziendale.

In sede di Riesame della Direzione, vengono identificati/verificati gli obiettivi aziendali (Programma di Miglioramento e Pannello di Controllo), anche sulla base di quanto analizzato e raccolto dalle varie funzioni.

La revisione/aggiornamento di tutti gli obiettivi aziendali tiene in considerazione: i risultati raggiunti, quanto realmente sostenibile dall'Organizzazione in termini di miglioramento e prevenzione, le richieste/necessità delle parti interessate, le cause di eventuali accadimenti negativi (non conformità, infortuni, mancati incidenti, emergenze ambientali, problematiche), gli esiti di audit interni o di parte terza, le modificazioni apportate ai processi produttivi, le condizioni operative.

6.3 PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE

A fronte della modificazione dei requisiti di input al Sistema di Gestione (dal cliente, dall'aggiornamento legislativo, da cambiamenti organizzativi), l'Organizzazione attua azioni pianificate al fine di:

- Valutare gli impatti delle modifiche;
- Mantenere l'integrità del Sistema di Gestione;
- Verificare la disponibilità delle risorse;
- Verificare la necessità di ridefinire le responsabilità ed autorità.

SEZIONE 7 SUPPORTO

7.1 RISORSE

7.1.1 GENERALITA'

Questo punto descrive le modalità con cui il GRUPPO GESMAR individua le risorse e le rende disponibili per attuare e migliorare il nuovo Sistema Integrato, inoltre, individua le necessità di addestramento del personale. Le risorse vengono fornite per la gestione dell'organizzazione e dei processi al fine di perseguire la soddisfazione delle parti interessate attraverso il rispetto dei requisiti definiti a livello contrattuale e dalle norme, leggi e regolamenti applicabili nonché il rispetto dei requisiti di Responsabilità sociale.

7.1.2 PERSONE

Il GRUPPO GESMAR, individuate le necessità formative, svolge una serie di attività mirate ad assicurare ai vari livelli occupazionali la competenza e la professionalità necessarie per lo svolgimento delle proprie mansioni. Tali attività comprendono:

- individuazione delle necessità di formazione ed addestramento;
- pianificazione ed attuazione dei programmi di formazione ed addestramento;
- formazione/addestramento introduttivo per i nuovi assunti e nel caso di cambio di mansione;
- documentazione e registrazione dell'addestramento effettuato;
- verifica dell'efficacia della formazione/addestramento.

L'addestramento del personale viene svolto, a diversi livelli, in funzione delle responsabilità, abilità, competenze linguistiche, cultura e rischio relativo alla mansione svolta.

L'individuazione delle necessità formative viene fatto sulla base dei requisiti associati ad ogni singola mansione, così come descritto all'interno delle schede mansione e, per quanto riguarda gli aspetti relativi alla salute e sicurezza, si fa riferimento ai profili di rischio associati alle singole mansioni, così come esposto all'interno del Mansionario.

La formazione e l'addestramento riguardano:

- aspetti di carattere specifico della mansione svolta;
- norme e regole di comportamento per la salute e sicurezza sul posto di lavoro;
- pericoli e rischi specifici relativi alle attività svolte;
- misure di prevenzione e protezione attuate e da attuare, compresa la formazione specifica in merito all'uso e conservazione dei dispositivi di protezione individuale forniti;
- modalità comportamentali in caso di emergenza ambientale o di sicurezza;
- modalità di prevenzione dell'inquinamento;
- l'importanza della conformità alla Politica, procedure e requisiti del Sistema Integrato;
- Le conseguenze reali o potenziali, in tema di salute e sicurezza ed ambiente, delle loro attività lavorative, del proprio comportamento e dei conseguenti benefici per migliori prestazioni personali;
- Ruoli e responsabilità nel raggiungimento della conformità alla politica, procedure e requisiti del Sistema Integrato e conseguenze potenziali nel caso non siano eseguite le specifiche procedure operative;
- Ruoli e responsabilità relativamente alla preparazione e alla risposta delle emergenze;
- Requisiti di Responsabilità sociale e segnalazione delle problematiche.

Le attività per la gestione dell'addestramento del personale sono regolate dalla procedura delle risorse umane P02.

7.1.3 INFRASTRUTTURE

Il GRUPPO GESMAR definisce, fornisce e mantiene le infrastrutture necessarie per ottenere la conformità dei suoi prodotti/servizi e la conformità alle leggi vigenti; ha studiato la forma migliore della infrastruttura, considerando:

- il posto di lavoro e le attrezzature di produzione;
- La salute e sicurezza del posto di lavoro e le attrezzature associate;
- le apparecchiature, hardware e software;
- sistemi di comunicazione o informativi;
- gli impianti;
- una buona manutenzione delle attrezzature e del posto di lavoro;
- altri servizi di supporto.

Pertanto, a seguito di una valutazione iniziale, ha individuato le infrastrutture a cui fare manutenzione preventiva e straordinaria a seconda del caso in quanto ritenute critiche al fine della qualità dei servizi/prodotti nonché della salute e sicurezza dei lavoratori.

L'attività è regolamentata dalla procedura P05 e dalla Istruzione I06. La manutenzione del R.re della Società STERS Srl è gestita mediante la modulistica prevista dal Safety Management System come richiesto dal ISM Code.

7.1.4 AMBIENTE PER IL FUNZIONAMENTO DEI PROCESSI

L'Organizzazione definisce e mette in atto i fattori fisici ed umani, al fine di individuare un ambiente di lavoro idoneo e necessario, per ottenere la conformità dei suoi prodotti, nel rispetto del cliente, dei lavoratori e delle parti interessate.

I fattori fisici ed umani includono:

- I rischi di natura fisica (es. rumore, vibrazioni, microclima, CEM, ROA, ecc.) ed igienica (polveri, esposizione a prodotti chimici, ecc.) riferibili alla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori;
- Metodi e pratiche di lavoro (turnazione, lavoro notturno, stress lavoro correlato, ecc.);
- Chiara definizione dei ruoli, compiti e responsabilità;
- Rispetto dei requisiti di responsabilità sociale quali discriminazione, lavoro forzato e obbligato, ecc.

In occasione degli audit interni si valuta l'adeguatezza delle aree di lavoro in termini di spazio e rispetto delle norme e leggi sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori.

È compito del Servizio di Prevenzione e Protezione nonché Comitato Salute e Sicurezza in collaborazione con il Social Performance Team e Responsabile Controllo Qualità verificare che le condizioni igieniche e climatiche siano adeguate a garantire un ambiente di lavoro confortevole ai lavoratori ed idoneo all'ottenimento dei requisiti del cliente e leggi cogenti applicabili anche ai prodotti.

7.1.5 RISORSE PER IL MONITORAGGIO E LA MISURAZIONE

Lo scopo di questo punto del Manuale è di descrivere come l'Organizzazione gestisce, verifica e mantiene in efficienza le apparecchiature presenti sui rimorchiatori con particolare riferimento a quelle presenti in plancia di comando ed in sala macchine e sottoposte a periodiche verifiche come previsto dalla legislazione e regolamenti vigenti.

La gestione della scadenza dei certificati è tenuta sotto controllo dal Comandante in collaborazione con il Responsabile Tecnico ed il Responsabile Operativo.

Esempio delle apparecchiature sotto controllo:

- radio;
- bussole;
- radar;
- GPS;
- Etc.

La verifica delle apparecchiature viene effettuata da enti riconosciuti ed autorizzati come previsto dai regolamenti applicabili con rilascio di apposite certificazioni come ad esempio il collaudo GMDSS.

Se durante l'uso delle apparecchiature, si sospetti che queste siano poco attendibili a causa di danneggiamenti, il Comandante lo comunica al Responsabile Operativo il quale provvede a sottoporre lo strumento a verifica straordinaria.

7.1.6 CONOSCENZA ORGANIZZATIVA

Sono determinate le conoscenze necessarie per conseguire la conformità dei prodotti/servizi; tali conoscenze sono conservate e rese disponibili nella misura in cui sono utili e nel rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati.

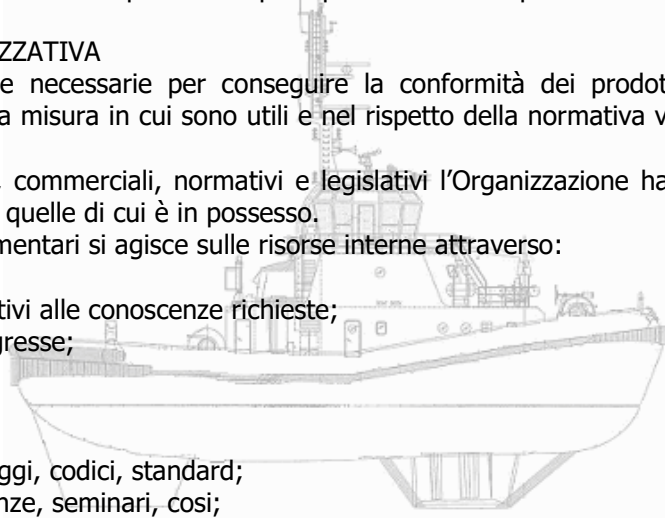
In funzione di sviluppi aziendali, commerciali, normativi e legislativi l'Organizzazione ha determinato come integrare le conoscenze necessarie rispetto a quelle di cui è in possesso.

Per acquisire conoscenze supplementari si agisce sulle risorse interne attraverso:

- analisi di errori;
- ricerca di documenti relativi alle conoscenze richieste;
- analisi di esperienze pregresse;
- attività di marketing;
- etc.

e su quelle esterne mediante:

- acquisizione di norme, leggi, codici, standard;
- partecipazione a conferenze, seminari, corsi;
- condivisione di informazioni con clienti e fornitori;
- consulenze;
- etc.



7.1.7 PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI

L'Organizzazione tratta tutto il personale con dignità e rispetto. Non utilizza e tollera punizioni corporali, coercizione fisica o mentale e abuso verbale. Infine non permette in alcun modo trattamenti duri ed inumani.

L'Organizzazione, applica i provvedimenti disciplinari al personale come prescritto dal CCNL vigente.

Tutto il personale viene informato e formato sui contenuti del CCNL vigente ed in particolare:

- Al personale neo-assunto viene consegnato ed illustrato in fase di assunzione come indicato nella specifica procedura delle risorse umane;
- Per personale in essere è presente l'affissione in bacheca dell'estratto dei provvedimenti disciplinari previsti dal CCNL vigente.

7.1.8 PROCEDURA DI RIMEDIO

L'Organizzazione garantisce il non utilizzo e sostegno all'utilizzo del lavoro infantile definendo nella Procedura delle risorse umane le modalità operative e responsabilità.

L'Organizzazione attiva controlli, come descritto nella Procedure delle risorse umane, in fase di assunzione tali per cui vi sia una chiara individuazione di personale che possa rientrare nella definizione di lavoro infantile.

Nel qual caso il Responsabile Sistemi di Gestione è tenuto a coinvolgere la Direzione per la definizione delle azioni da intraprendere.

Le proposte che l'Organizzazione si propone di poter sostenere sono:

- interessamento alle modalità di ottenimento di un sostegno economico sociale;
- oppure interessamento nell'individuare risorse che possano migliorare lo stato della famiglia del bambino.

- La Direzione si assume la responsabilità di valutare tali aspetti e prendere decisioni in funzione dei singoli casi che si possono presentare, tenendo soprattutto in considerazione:
- il rispetto della volontà e dignità del bambino e della sua famiglia;
- il rispetto del bambino come figura di crescita umana, culturale, religiosa e professionale;
- il rispetto dei vincoli di legge nazionali.

Tale procedura si estende anche al caso in cui si rilevi la presenza di personale, che rientri nella definizione di lavoro infantile, appartenente ad un fornitore qualificato da cui l'Organizzazione si serve per acquisti di materiali, prodotti, beni o di servizi.

Il rispetto di tali requisiti, da parte del fornitore, viene verificato con le seguenti modalità:

- analisi di documentazione richiesta;
- valutazione questionario informativo;
- Segnalazione proveniente dalle parti interessate;
- audit di seconda parte.

7.1.9 DISCRIMINAZIONE

L'Organizzazione garantisce di non attuare né dare sostegno alla discriminazione definendo nella Istruzione specifica le modalità, utilizzate dall'Organizzazione stessa, rivolte ad eliminare la discriminazione nell'assunzione, nella remunerazione, nell'accesso alla formazione, promozione, licenziamento o pensionamento, in base a razza, origine nazionale, territoriale o sociale, casta, nascita, religione, disabilità, genere, orientamento sessuale, responsabilità familiari, stato civile, appartenenza sindacale, opinioni politiche, età o ogni altra condizione che potrebbe comportare la discriminazione.

Inoltre l'Organizzazione garantisce di non interferire con l'esercizio del diritto del personale di seguire principi o pratiche, o di soddisfare esigenze connessi a razza, origine nazionale o sociale, religione, disabilità, genere, orientamento sessuale, responsabilità familiari, appartenenza sindacale, opinioni politiche o ogni altra condizione che potrebbe comportare la discriminazione.

7.1.10 SODDISFAZIONE DEL PERSONALE

La Direzione valuta, in occasione del riesame della direzione, se e con quali modalità verificare il grado di soddisfazione del personale.

7.1.11 ORARIO DI LAVORO E RETRIBUZIONE

I lavoratori dell'Organizzazione vengono gestiti in termini di orario di lavoro e retribuzione conformemente al CCNL vigente applicabile. Il monitoraggio e la verifica vengono svolti a cura del Responsabile del personale e paghe, che si occupa anche dell'emissione delle buste paga come descritto in modo maggiormente dettagliato nell'Istruzione Operativa relativa alle Attività dell'ufficio personale.

7.2 COMPETENZA

Per tutto il personale, specialmente quello che esegua compiti che possono causare qualsiasi impatto sulle problematiche di salute e sicurezza, comprendente quindi sia il personale interno all'organizzazione, sia quello esterno, è previsto, prima dell'impiego in azienda, un programma di formazione introduttivo durante il quale vengono illustrati:

- il Sistema Integrato aziendale ed i suoi requisiti
- norme e principi di salute e sicurezza sul posto di lavoro e di rispetto dell'ambiente;
- i pericoli, i rischi specifici dell'attività svolta e le misure di prevenzione e protezione attuate e da attuare;
- le procedure da adottare in caso di emergenza;
- requisiti di Responsabilità sociale e segnalazione delle problematiche;
- la struttura organizzativa;
- il personale referente per le varie attività;
- i processi aziendali con particolare riferimento a quelli di loro interesse in base alla mansione svolta.

Dopo il programma teorico il personale, da adibire alla nuova attività, viene affiancato a personale esperto per l'istruzione pratica secondo quanto definito dalla procedura delle risorse umane e dal Mansionario.

Per tutto il personale vengono individuate le conoscenze necessarie per lo svolgimento delle loro mansioni e confrontate con le conoscenze di cui queste persone sono realmente in possesso.

Vengono in tal modo evidenziati gli argomenti non sufficientemente coperti e quindi individuate le necessità di addestramento.

In base alle necessità individuali, al documento di valutazione dei rischi ed all'analisi ambientale iniziale la Direzione predispone un piano di formazione, che tenga conto anche delle esigenze organizzative dei singoli.

Coerentemente con la Politica di gruppo, l'organizzazione deve assicurarsi che tutto il personale che esegue, sotto il suo controllo, attività che possano avere impatto sul Sistema Integrato, acquisisca la competenza necessaria mediante istruzione, addestramento o esperienza.

L'attività è dettagliata nella procedura P02.

7.3 CONSAPEVOLEZZA

L'Organizzazione si accerta con varie modalità (come ad esempio riunioni, informative, comunicazioni, affiancamento, formazione ed informazione) che il personale, che opera sotto la propria responsabilità, sia consapevole ed a conoscenza:

- della politica aziendale;
- degli obiettivi, per quanto di propria pertinenza;
- dell'importanza di dare il proprio contributo relativamente all'efficacia del Sistema di Gestione, compresi i benefici derivanti dal miglioramento delle prestazioni;
- delle implicazioni derivanti dal non rispetto dei requisiti del Sistema di Gestione;
- degli aspetti ambientali significativi associati alla propria attività lavorativa.

Inoltre tutto il personale viene sensibilizzato e reso consapevole:

- in occasione di emissione/aggiornamento di nuove procedure;
- circa la rilevanza delle proprie attività ai fini della qualità, della salute e sicurezza, dell'ambiente e della responsabilità sociale evidenziando soprattutto gli impatti negativi sul cliente e/o sul lavoratore stesso e/o sulle parti interessate, se queste non vengono seguite come da procedura o istruzione.

7.4 COMUNICAZIONE

Il GRUPPO GESMAR stabilisce le modalità di comunicazione interna per il proprio personale attraverso riunioni, comunicazioni e bacheca aziendale. Queste comunicazioni diventano un mezzo utile per scambiare informazioni fra i vari livelli e funzioni interessate al Sistema Integrato relativamente alla sua efficacia, esigenze dei clienti, aggiornamento normativo.

In particolare, la Direzione insiste sul coinvolgimento di tutto il personale aziendale e quindi la comunicazione non deve essere solo TOP -> DOWN ma anche e soprattutto BOTTOM -> UP.

In particolare:

1. su efficienza ed efficacia del Sistema Integrato mediante riunioni, comunicazioni e diffusione di dati;
2. riunioni interne e avvisi a fronte di cambio leggi/metodi di lavoro, esito della soddisfazione del cliente, richieste particolari di clienti, aggiornamento della valutazione dei rischi, aggiornamento della significatività degli impatti ambientali.

La comunicazione in merito ai pericoli per la salute e sicurezza sul lavoro non deve rimanere limitata all'ambito interno all'organizzazione, ma deve essere rivolta anche all'esterno, verso le ditte in appalto, i visitatori e qualsiasi parte terza in qualche modo interessata dal Sistema.

Verso l'esterno l'Organizzazione comunica informazioni relativamente ai propri rischi e impatti ambientali a fronte di richieste di enti terzi o parti interessate esterne alla stessa.

In ogni caso la comunicazione sarà documentata con registrazioni gestite come descritto all'interno della P01.

Il coinvolgimento e la consultazione dei dipendenti e delle altre parti interessate è inoltre relativa a:

- Messa a punto e revisione della politica, degli obiettivi e delle procedure relative alla gestione dei rischi;
- Corretto svolgimento nell'identificazione dei pericoli, nella valutazione dei rischi e nella definizione dei controlli;
- Analisi degli incidenti, infortuni e mancati tali;
- Cambiamenti che influiscono sulla salute e sicurezza sul posto di lavoro;
- Rappresentanti dei lavoratori in tema di salute e sicurezza e Rappresentante della direzione.

La partecipazione, il coinvolgimento e la consultazione dei lavoratori e delle altre parti interessate può avvenire con le seguenti modalità:

- Partecipazione a specifiche riunioni quali ad esempio Riunione Periodica e Riesame della Direzione attraverso la Rappresentanza dei lavoratori per la sicurezza e SA8000;
- Partecipazione agli audit svolti per certificare la conformità ai requisiti dello standard SA8000 attraverso la Rappresentanza dei lavoratori per SA8000;
- Condivisione di dati, documenti e registrazioni;
- Ecc.

L'organizzazione informa i lavoratori sulle modalità di partecipazione in merito ai temi di salute sicurezza sul lavoro, inclusa la comunicazione dei nominativi dei Rappresentanti per la Sicurezza.

Inoltre l'Organizzazione comunica costantemente tutte le informazioni inerenti la gestione della salute e sicurezza dei lavoratori in azienda attraverso il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione ed il Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza.

Nel caso di modifiche che influenzino il Sistema, l'Organizzazione consulterà anche i fornitori di prodotti o servizi. L'attività è gestita nel dettaglio dalla procedura P01.

7.5 INFORMAZIONI DOCUMENTATE

La documentazione del sistema dell'Organizzazione include:

- L'Analisi del Rischio;
- L'Analisi Ambientale;
- Documenti di valutazione dei rischi;
- La Politica;
- Il Pannello di Controllo;
- Il presente Manuale;
- I Piani della Qualità, se necessari o richiesti contrattualmente;
- Le informazioni documentate (procedure, istruzioni, etc) richieste dalla norma, quelle individuate importanti dall'azienda in base alla competenza del personale e complessità dei processi;
- Capitolati di fornitura per la gestione delle attività in outsourcing;
- Modulistica allegata alle procedure, istruzioni, etc..

Le modalità di creazione, aggiornamento, distribuzione, controllo, protezione, conservazione ed eliminazione sono definite nella procedura P01.

Le informazioni documentate sono definite in termini di:

- Supporto (quando possibile è preferito il supporto informatico piuttosto che cartaceo);
- Lingua (è utilizzata di regola la lingua italiana; la documentazione potrà comunque essere tradotta sia per i clienti esteri che per lavoratori di altra nazionalità, sotto la supervisione dell'Organizzazione stessa);
- Responsabilità di verifica ed approvazione.

Le norme, leggi e regolamenti nazionali ed internazionali utilizzati come riferimento sono gestite dalle funzioni interne pertinenti, dove possono essere consultate dalle altre funzioni interessate.

In riferimento a norme e leggi applicabili ai processi affidati all'esterno, l'Organizzazione ha demandato la responsabilità al fornitore, come predisposto contrattualmente, del rispetto e continuo aggiornamento, per quanto applicabile.

SEZIONE 8 ATTIVITA' OPERATIVE

8.1 PIANIFICAZIONE E CONTROLLO OPERATIVO

I processi operano a ciclo chiuso, dai requisiti del cliente fino alla soddisfazione del cliente al fine di fornire il prodotto/servizio richiesto, considerando anche i requisiti in ottica di ambiente, salute e sicurezza e responsabilità sociale. La sequenza e l'interazione dei processi è pianificata e controllata per assicurare l'efficacia degli stessi.

Il GRUPPO GESMAR assicura l'attuazione e monitoraggio dei processi dando la responsabilità e le attrezzature al personale adeguatamente qualificato, quando necessario, ed esperto e/o addestrato anche relativamente ai rischi connessi alle attività ed alle misure di prevenzione e protezione.

Il GRUPPO GESMAR assicura che i processi siano attuati in condizioni controllate e producano risultati coerenti con gli obiettivi, la politica, i requisiti del servizio e le norme, leggi e regolamenti applicabili.

L'Organizzazione:

- assicura l'attuazione e monitoraggio dei processi dando la responsabilità e le attrezzature al personale adeguatamente qualificato, quando necessario, ed esperto e/o addestrato;
- assicura che i processi siano attuati in condizioni controllate e producano risultati coerenti con gli obiettivi, la politica ed i requisiti del prodotto/servizio;
- effettua formazione del personale al momento dell'assunzione e cambio mansione, nonché periodica formazione al personale già assunto;
- tiene sotto controllo le modifiche pianificate e riesamina le conseguenze di cambiamenti involontari, intraprendendo azioni per mitigare ogni effetto negativo.

Per fare tutto questo l'Organizzazione:

- stabilisce metodi e procedure relative alle attività dei processi determinati, capitolati di fornitura per attività di outsourcing, istruzioni operative ed ogni altro tipo di informazione documentata che si renderà necessaria;
- determina ed attua i criteri ed i metodi per controllare questi processi per raggiungere la conformità del prodotto/servizio;
- verifica costantemente i processi per ottenerne la conformità ai requisiti definiti;
- determina ed attua i sistemi di misurazione, il controllo continuo e le azioni successive, per assicurare che il processo operi efficacemente;
- assicura la disponibilità delle informazioni documentate di processo per fornire i criteri operativi, le informazioni ed i dati, al fine di supportare un'attuazione efficace ed il controllo continuo dei processi;
- fornisce le risorse necessarie per l'efficace attuazione dei processi;
- tiene sotto controllo le modifiche pianificate e riesamina i cambiamenti involontari, intraprendendo azioni per mitigare ogni effetto negativo.

In termini di performance ambientali e della sicurezza, l'Organizzazione ha identificato, mediante l'analisi ambientale e la valutazione dei rischi, gli impatti ambientali significativi ed i rischi e di conseguenza ha pianificato le modalità per il loro controllo anche nel rispetto della politica aziendale e dei suoi obiettivi e traguardi.

8.2 REQUISITI PER I PRODOTTI E SERVIZI

8.2.1 COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

L'Organizzazione individua ed attua le seguenti modalità:

- Informazioni in merito alla propria attività ed esperienza lavorativa nel settore;
- Chiarezza a livello contrattuale in merito alle caratteristiche del prodotto/servizio;
- Informazioni di ritorno da parte del cliente, soprattutto i reclami;
- Emissione di documenti a corredo delle attività svolte ed in base alle leggi vigenti.

Tutto questo viene comunicato al cliente mediante proposte, visite presso i clienti, documenti contrattuali ed operativi, disponibilità a visitare le aree di lavoro per meglio comprendere le reali capacità produttive e di innovazione tecnologica, sito web o altra documentazione commerciale.

8.2.2 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI DEL PRODOTTO/SERVIZIO

In questo punto si descrivono le modalità adottate dall'Organizzazione per la definizione dei rapporti contrattuali e per il riesame dei documenti stessi, al fine di assicurare che i requisiti da osservare risultino opportunamente definiti e documentati, verificando preventivamente che l'organizzazione abbia la capacità di soddisfarli.

Pertanto vengono determinati:

- I requisiti specificati dal cliente;
- Quanto non specificato dal cliente ma indispensabile per la definizione del prodotto, come definito dall'Organizzazione stessa;
- I requisiti derivanti dalla applicazione delle leggi applicabili ai processi;
- Ogni altro requisito aggiuntivo che l'Organizzazione ritiene indispensabile chiarire (specificato nelle procedure relative ai vari processi).

8.2.3 RIESAME DEI REQUISITI DEL PRODOTTO/SERVIZIO

Le attività svolte dall'Organizzazione per la gestione delle varie attività, al fine di garantire che i requisiti contrattuali siano opportunamente definiti e documentati, riguardano:

- analisi dei documenti consegnati dal committente per la successiva offerta;
- emissione di offerte in linea con le richieste dei clienti;
- ordini.

Tali attività sono regolate dalla procedura Processo Commerciale relativamente alla gestione dei contratti che specifica:

- i requisiti che devono essere definiti a livello contrattuale in modo da emettere una offerta;
- le responsabilità interne delle varie attività;
- che eventuali scostamenti vengano risolti;
- le modalità di archiviazione dei documenti;
- il passaggio delle informazioni tra le funzioni aziendali secondo quanto stabilito come sequenza ed interazione dei processi.

A fronte di modifiche ai requisiti del prodotto, l'Organizzazione emette nuovamente o aggiorna i documenti non più validi ed informa il personale interessato circa le variazioni apportate. Dell'attività di riesame dell'attività contrattuale rimane registrazione come specificato in procedura P06.

RSG verifica preliminarmente all'introduzione di qualsiasi variazione del sistema o delle attività aziendali se, a fronte delle commesse acquisite, è necessario apportare delle modifiche/aggiornare alla valutazione dei rischi e l'analisi ambientale iniziale a causa dell'introduzione di nuovi rischi o impatti ambientali.

8.2.4 MODIFICHE DEI REQUISITI DEL PRODOTTO/SERVIZIO

A fronte di modifiche ai requisiti del prodotto/servizio, l'Organizzazione aggiorna i documenti non più validi ed informa il personale interessato circa le variazioni apportate.

L'attività è dettagliata nella procedura P06.

8.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Scopo del presente punto è di tradurre le esigenze/necessità dell'Organizzazione in specifiche informazioni/documenti, al fine di soddisfare le necessità del committente. Tale attività si applica a:

- erogazione di nuovi servizi;
- modifica/aggiornamento dei servizi esistenti a fronte di necessità aziendali o esterne;
- progettazione delle modalità di erogazione dei servizi presso nuovi porti;
- progettazione a fronte di singole commesse acquisite per la personalizzazione del servizio a quanto richiesto dal committente.

Durante la progettazione di un nuovo servizio RSG verifica se quanto progettato risponde:

- ai requisiti delle norme, leggi e regolamenti applicabili in ambito di salute e sicurezza e salute dei luoghi di lavoro ed ambientale;
- alla politica aziendale;
- all'impiego della migliore tecnologia disponibile e sostenibile dall'organizzazione;
- all'adozione delle migliori tecniche per la conservazione dell'ambiente;
- effettua una valutazione preliminare del rischio

8.3.1 PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE

Il GRUPPO GESMAR definisce il piano di progettazione dei propri servizi individuando per ogni singola attività le figure coinvolte e le relative responsabilità in relazione allo scopo generale del progetto.

In tali piani sono indicate anche le modalità di esecuzione di ogni attività, input e output previsti e stato avanzamento dell'attività.

La pianificazione della progettazione comprende anche l'individuazione di punti di valutazione in funzione di:

- complessità del progetto;
- grado d'innovazione da introdurre;
- similitudine con precedenti progetti;
- norme, leggi e regolamenti applicabili;
- elementi di rischio per la salute e sicurezza o di impatti ambientali.

In corrispondenza dei punti di controllo definiti nel piano, le funzioni responsabili provvedono all'aggiornamento dello stesso attraverso lo strumento dei riesami e/o verifiche a seconda del momento in cui si verificano i punti di controllo previsti.

8.3.2 ELEMENTI IN INGRESSO ALLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

In base ai mezzi individuati vengono stabiliti gli elementi in ingresso riguardanti i requisiti degli stessi e le relative registrazioni.

Essi comprendono:

- a) i requisiti funzionali e prestazionali (da necessità interne/cliente);
- b) i requisiti cogenti applicabili (direttive, leggi in materia);
- c) le informazioni derivanti da precedenti progettazioni similari, ove applicabile;
- d) ogni altro requisito ritenuto essenziale per la progettazione e sviluppo.

Questi elementi in ingresso sono riesaminati per verificarne l'adeguatezza. I requisiti devono essere completi, non ambigui e non in conflitto tra loro.

Il Responsabile del progetto, coadiuvato da altre risorse interne ed esterne raccoglie tutte le informazioni necessarie per attivare la fase di progettazione. Tali informazioni riguardano le necessità del cliente, l'adeguamento a nuove normative, ecc.

8.3.3 ELEMENTI IN USCITA DALLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Gli elementi in uscita dalla progettazione e sviluppo:

- a) soddisfano i requisiti in ingresso della progettazione e sviluppo;
- b) forniscono adeguate informazioni per l'approvvigionamento e per la erogazione dei servizi;
- c) contengono o richiamano i criteri di accettabilità dei servizi;
- d) precisano le caratteristiche dei servizi;
- e) sono conformi alla politica aziendale.

Il progettista, eventualmente coadiuvato da esperti, redige il progetto su moduli predisposti internamente. In questa fase si definiscono le specifiche di servizio quali i riferimenti normativi applicabili, le risorse da impiegare le modalità di realizzazione, ecc.

8.3.4 RIESAME DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Il riesame della progettazione ha lo scopo di analizzare criticamente l'output della fase per accertare che soddisfi tutti i requisiti stabiliti dal cliente, che sia conforme a direttive e requisiti di legge applicabili, sia completo, realizzabile e coerente con gli output generati in altre fasi.

Si tratta di un'attività interfunzionale a cui possono concorrere le funzioni che si interfacciano con il mercato, le funzioni coinvolte nella fase produttiva, ed eventualmente altre persone che rappresentano il sistema cliente e le altre parti interessate.

Questa fase viene svolta dal responsabile della progettazione e documentata. Le attività di riesame sono pianificate a livello di piano della progettazione.

8.3.5 VERIFICA DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

La fase di verifica della progettazione riguarda in modo particolare gli aspetti "tecnici" al fine di accertare che l'output della fase soddisfi tutti i requisiti iniziali e sia completo.

Tale verifica è attuata dal Responsabile del Progetto in collaborazione con le persone incaricate della progettazione. E' definita a livello di piano della progettazione e documentata.

8.3.6 VALIDAZIONE DALLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

La validazione della progettazione è finalizzata a verificare se i risultati della progettazione possono essere percepiti e giudicati dal sistema cliente come corrispondenti alle esigenze contrattualmente specificate. L'attività di validazione è definita nel piano di progettazione e documentata e comunque viene effettuata al termine dell'attività progettata.

8.3.7 GESTIONE DELLE MODIFICHE DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

A fronte di:

- richieste di modifiche inoltrate dal cliente;
- segnalazione di non conformità o miglioramenti possibili, effettuati dalle risorse incaricate della produzione, anche sulla base di specifiche richieste/esigenze del cliente;
- cambio di norme, leggi e regolamenti applicabili;
- esiti delle attività di verifica, riesame e validazione

il responsabile del progetto deve apportare tali modifiche alle fasi della pianificazione interessate dalle variazioni.

La proposta deve essere approvata dalle funzioni che hanno approvato i requisiti della precedente versione del progetto. Viene emessa una revisione al piano di progettazione evidenziando quanto è stato modificato. I documenti progettuali devono essere emessi con appropriato indice di revisione, al fine poter identificare sempre in maniera univoca la versione finale approvata e valida del progetto modificato.

Tutta l'attività di progettazione viene descritta nella procedura P08.

8.4 CONTROLLO DEI PRODOTTI E SERVIZI FORNITI DALL'ESTERNO

8.4.1 GENERALITÀ

Questo punto ha lo scopo di descrivere come l'Organizzazione assicura che i prodotti e i servizi acquistati siano conformi ai requisiti specificati attraverso la gestione delle attività di approvvigionamento, che comprendono:

- valutazione e qualifica dei fornitori;
- emissione degli ordini di acquisto e capitolati di fornitura (per attività in outsourcing);
- verifica dei prodotti acquistati.

I fornitori sono valutati e qualificati, in funzione del tipo di servizio da loro forniti, sulla base della loro capacità di soddisfare i requisiti contrattuali e di dare evidenza:

- di rispettare la legislazione nazionale applicabile in materia di salute e sicurezza per quanto riguarda i fornitori di servizi (art. 26, D.Lgs. 81/08 e s.m.i.);
- di rispettare l'ambiente, in senso più ampio del termine;
- di conformarsi alla Politica aziendale;
- la loro prestazione ed impegno a rispettare i requisiti dell'SA8000.

Periodicamente le prestazioni dei fornitori vengono analizzate dalla Funzione Acquisti in collaborazione con tutta l'organizzazione. I fornitori qualificati sono inseriti in un apposito elenco che viene periodicamente riesaminato ed aggiornato dalla Funzione Acquisti.

8.4.2 TIPO ED ESTENSIONE DEL CONTROLLO

Nel determinare il tipo e l'estensione dei controlli da applicare alle forniture, l'Organizzazione considera:

- L'impatto potenziale dei processi, prodotti e servizi approvvigionati all'esterno sulla capacità dell'azienda ad incontrare le specifiche dei clienti e delle norme e leggi applicabili;
- L'effettivo controllo applicato dai fornitori stessi.

L'Organizzazione stabilisce ed applica i controlli e le altre attività che risultino necessarie per assicurare che i processi, prodotti e servizi approvvigionati all'esterno non abbiano effetti negativi sulla capacità dell'azienda a consegnare al cliente prodotti/servizi conformi.

La verifica dei prodotti approvvigionati si estende anche agli aspetti strettamente legati alla sicurezza, quali presenza di certificati di marcatura CE, presenza di schede di sicurezza, ecc. e all'ambiente come "potere inquinante", come indicato in procedura.

8.4.3 INFORMAZIONI AI FORNITORI ESTERNI

L'Organizzazione comunica, mediante ordini di acquisto e documenti integrativi o contrattuali (capitolati di fornitura), ai fornitori i requisiti in relazione a prodotti, servizi e processi realizzati per conto dell'Organizzazione.

Prima dell'invio ai fornitori, gli ordini di acquisto vengono verificati ed approvati da persone autorizzate. Oltre alle normali condizioni contrattuali, sugli ordini di acquisto vengono riportate tutte le informazioni necessarie a definire chiaramente le caratteristiche dei prodotti o dei servizi richiesti con eventuali riferimenti ai documenti forniti.

L'attività è dettagliata nella procedura P07.

8.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

8.5.1 CONTROLLO DELLA PRODUZIONE E DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'Organizzazione pianifica e svolge attività di erogazione di servizi in condizioni controllate, incluse le attività di spedizione e post vendita.

Tali condizioni includono, se applicabile:

- La disponibilità di informazioni documentate che descrivano le caratteristiche del prodotto/servizio;
- La disponibilità di informazioni documentate che descrivano le attività ed i risultati attesi;
- Le attività di monitoraggio e misurazione necessarie a verificare i processi e gli output dei processi stessi, a fronte di definiti criteri di accettazione;
- Luoghi ed ambienti di lavoro idonei;
- La disponibilità di opportune risorse per il monitoraggio e la misurazione;
- Personale opportunamente competente e qualificato, se necessario;
- La validazione e periodica rivalidazione dei processi produttivi e di erogazione di servizi il cui risultato finale non possa essere verificato da successive attività di monitoraggio o di misurazione;
- Il rilascio dei prodotti/servizi, la spedizione e l'attività di post-vendita.

La gestione dell'attività è regolata dalle procedure per i singoli servizi e da Istruzioni per singola attività.

Attraverso una serie di controlli, pianificati ed eseguiti durante la gestione delle attività di produzione, vengono monitorate le variabili essenziali, valutandone l'accettabilità o apportando gli interventi correttivi appositamente standardizzati come previsto dalle procedure e istruzioni interne.

Le attività di controllo del processo sono affidate a personale appositamente addestrato e dotato di adeguate risorse.

<p>Servizio di rimorchio di navi in porto</p>	<p>Per servizio di rimorchio di navi in porto si intende l'attività di rimorchio delle navi, a traino o a spinta, eseguita in un determinato porto sulla base di uno specifico Regolamento emanato dalla locale Capitaneria di Porto in accordo al Codice della Navigazione ed approvato dal Ministero dei Trasporti. Tale attività si sostanzia nel supportare una nave nella fase di ormeggio, disormeggio o movimento nell'ambito della zona di concessione interessata dal Regolamento e dal relativo tariffario ricorrendo ad uno o più rimorchiatori secondo quanto richiesto dal Comandante della nave stessa.</p>
<p>Servizio di rimorchio di altura</p>	<p>Per servizio di rimorchio di altura si intende l'attività di rimorchio a traino di moduli, piattaforme, navi, pontoni, relitti etc. dalla rada di un porto o da un qualsiasi punto in mare aperto alla rada di un altro porto di navi, piattaforme o altro, eseguita per conto di una società richiedente sulla base di un specifico contratto e in accordo alla legislazione, normativa e regolamentazione nazionale ed internazionale ad essa applicabile.</p>
<p>Servizio di rimorchio di Escort Towing (scorta)</p>	<p>Per servizio "escort" si intende l'attività di scorta per ragioni di sicurezza e prevenzione delle avarie delle navi in casi di trasporto di carichi pericolosi.</p>
<p>Servizio di assistenza e salvataggio in mare</p>	<p>Per servizio di assistenza e salvataggio in mare si intende l'insieme delle attività eseguite in accordo al Codice della Navigazione, alle leggi, regolamenti e disposizioni vigenti in materia, per prestare soccorso ed assicurare la necessaria assistenza a navi e aeromobili sinistrati su richiesta della Capitaneria di Porto, senza compromettere la sicurezza e l'incolumità della nave soccorritrice.</p>
<p>Servizio di antincendio</p>	<p>Per servizio di antincendio si intende l'insieme delle operazioni finalizzate allo spegnimento di incendi su navi, aeromobili, piattaforme o altri tipi natanti e in zone portuali, effettuate con rimorchiatori idonei allo scopo.</p>
<p>Servizio di antinquinamento</p>	<p>Per servizio di antinquinamento in mare si intende l'insieme delle attività eseguite in accordo al Codice della Navigazione, alle leggi, regolamenti e disposizioni vigenti in materia, per eliminare o ridurre, su richiesta della Capitaneria di Porto, la presenza di idrocarburi di varia natura, recuperandoli ed inviandoli allo smaltimento presso società allo scopo autorizzate.</p>
<p>Anchor Handling</p>	<p>Per servizio di Anchor Handling si intende l'insieme delle attività previste per il posizionamento delle ancore di stazionamento di piattaforma o PFSO come da indicazioni dei responsabili della piattaforma o PFSO.</p>
<p>Assistenza Off Shore</p>	<p>Per servizio di Assistenza Off Shore si intende l'attività di rimorchio, di ormeggio, di disormeggio di navi ad installazioni petrolifere off shore e l'assistenza durante gli allibi della nave dalla PFSO di stoccaggio.</p>

8.5.2 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ

Lo scopo di questo punto è descrivere le modalità adottate dal GRUPPO GESMAR per la identificazione e rintracciabilità dei propri servizi, al fine di assicurare che, durante tutte le fasi dell'attività di erogazione, essi risultino correlabili alla documentazione di riferimento applicabile ed al cliente e ai documenti che ne attestano la conformità ai requisiti.

Metodologie applicate: tutte le attività e documenti operativi sono identificati dal nome del cliente e/o riferimento alla commessa dalla fase contrattuale alla fase di erogazione del servizio. Il materiale che arriva dai fornitori riporta sull'imballo primario la specifica identificazione.

La rintracciabilità viene garantita mediante la documentazione di produzione che riporta:

- Il personale ed i mezzi che sono intervenuti nella varie fasi produttive;
- I controlli effettuati.

8.5.3 PROPRIETÀ DEI CLIENTI E/O DEI FORNITORI

L'Organizzazione ha cura della proprietà del cliente e/o del fornitore quando esse sono sotto il suo controllo o vengono da essa utilizzate.

Nel caso, l'Organizzazione, si fa carico di identificare, verificare, proteggere e salvaguardare le proprietà del cliente messe a disposizione per essere utilizzate o incorporate nei prodotti.

Qualora le proprietà dei clienti e/o dei fornitori siano perse, danneggiate o riscontrate inadeguate all'impiego, queste situazioni sono comunicate al cliente e/o fornitore.

Per proprietà del cliente, si intendono i soli dati personali gestiti dall'Amministrazione per fini contabili. Il requisito non si applica alle navi rimorciate in quanto, per Codice della Navigazione artt.103, 104 e 105, i rimorchiatori svolgono solo un servizio di prestazione di forza motrice.

8.5.4 PRESERVAZIONE

La movimentazione, conservazione e stoccaggio è applicabile all'attività di immagazzinamento dei materiali di consumo (es.: olio lubrificante/idraulico) e parti di rispetto di macchina all'interno di magazzini o dei depositi situati a bordo dei rimorchiatori.

La movimentazione avviene con l'impiego di idonee attrezzature di bordo (es.: gruette di bordo) o con l'impiego di mezzi a noleggio/di proprietà del fornitore; tali operazioni avvengono nel rispetto dei requisiti di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e dell'ambiente.

Lo stoccaggio dei prodotti avviene nel rispetto dei requisiti ambientali come ad esempio l'utilizzo delle casse strutturali di bordo.

Le eventuali parti di rispetto o altro materiale presente nei depositi, viene immagazzinato in scaffalature adeguatamente montate e dotate di identificazione della portata massima.

8.5.5 ATTIVITÀ POST-CONSEGNA

Quando applicabile, l'Organizzazione rispetta i requisiti delle attività di post vendita del servizio.

Per determinare la natura ed estensione dell'attività di post vendita, sono considerati:

- i rischi associati al servizio;
- la natura, l'uso ed il tempo di vita del servizio;
- le informazioni di ritorno dal cliente;
- i requisiti di legge e regolamenti cogenti.

L'attività di post vendita essenzialmente costituita da:

- comunicazione di informazioni inerenti il servizio erogato;
- la gestione "post servizio" di eventuali problematiche registrate dai clienti/committenti in fase di erogazione del servizio.

8.5.6 GESTIONE DELLE MODIFICHE

Le modifiche non pianificate del prodotto/servizio sono riesaminate e tenute sotto controllo al fine di assicurare la conformità ai requisiti pianificati.

Sono conservate le informazioni documentate relative ai risultati dei riesami delle modifiche, al personale autorizzato ad approvare dette modifiche ed infine alle azioni intraprese.

8.6 RILASCIO DI PRODOTTI E SERVIZI

L'Organizzazione ha pianificato attività di controllo, nelle opportune fasi dei processi, per verificare che il servizio sia conforme ai requisiti stabiliti.

Sono mantenute informazioni documentate per dare evidenza della conformità ai criteri di accettazione.

Nell'ambito specifico dell'Organizzazione il rilascio "del prodotto" è da intendersi a cura del Comandante del rimorchiatore che stabilisce la fine del servizio richiesto.

Informazioni documentate forniscono tracciabilità dei nomi delle persone autorizzate a rilasciare il prodotto/servizio.

8.7 CONTROLLO DEGLI OUTPUT NON CONFORMI

L'Organizzazione identifica e tiene sotto controllo gli output dei processi e prodotti/servizi non conformi ai requisiti al fine di evitare indesiderati utilizzi da parte del cliente.

Sono intraprese opportune azioni correttive, in base alla natura della non conformità del prodotto/servizio, anche quando individuate dopo la spedizione del prodotto o dopo l'erogazione del servizio.

Le non conformità sono trattate a mezzo di:

- Correzione;

- Segregazione, contenimento, richiamo dal mercato o sospensione delle forniture;
- Informazioni al cliente;
- Ottenimento di autorizzazione per
 - Usare il prodotto/servizio tal quale;
 - Procedere a nuovo rilascio o nuova fornitura;
 - Operare sotto concessione.

In caso di correzione il prodotto/servizio è sottoposto a nuova verifica di conformità.
L'attività è dettagliata nella procedura P03.

8.8 PREPARAZIONE E RISPOSTA ALLE EMERGENZE ED INCIDENTI

Inoltre questa Sezione descrive i procedimenti adottati dalla Organizzazione per la gestione e l'indagine degli incidenti, eventi accidentali, situazioni di emergenza ed emergenze di tipo ambientale.

Gli incidenti, gli eventi accidentali, le emergenze ambientali e di sicurezza sono gestiti in accordo alla Istruzione IO1, che ne assicura l'identificazione, la registrazione e la possibilità di riesaminare la natura e le estensioni dei problemi individuati. Per quanto riguarda gli eventi infortunistici, mancati incidenti o malattie professionali, le modalità di rilievo, descritte all'interno della procedura P05, seguono iter identico alle Non Conformità. L'analisi dei dati viene invece effettuata secondo criteri specifici, essendo gli indici infortunistici uno degli indicatori fondamentali per valutare le prestazioni dell'Organizzazione in materia di salute e sicurezza, per i quali si rimanda al successivo paragrafo.

Le finalità dell'indagine degli eventi pericolosi sono quelle di:

- identificare le carenze del Sistema per la parte Sicurezza, o qualsiasi altro fattore che possa causare, o contribuire a causare un accadimento pericoloso;
- identificare la necessità o l'opportunità di azioni preventive o correttive;
- identificare obiettivi di miglioramento;
- documentare e comunicare i risultati delle indagini.

Gli incidenti, eventi accidentali ed emergenze possono essere rilevati in qualsiasi momento nel corso di svolgimento dell'attività lavorativa.

La gestione di incidenti, eventi accidentali ed emergenze ambientali prevede la registrazione e documentazione dell'evento.

L'Organizzazione riesamina i documenti e determina le azioni da intraprendere, assegnando le responsabilità e le autorità per il riesame e la risoluzione, le azioni per mitigare le conseguenze degli incidenti, eventi accidentali ed emergenze sia ambientali che di sicurezza.

Il riesame di incidenti, eventi accidentali, emergenze ambientali e situazioni di emergenza deve seguire il seguente iter:

- Valutazione;
- Risoluzione.

La valutazione di incidenti, eventi accidentali, emergenze sia ambientali che di sicurezza è effettuata dal personale incaricato secondo le modalità e le responsabilità fissate in apposita Istruzione IO01 e dai Piani di Emergenza.

L'Istruzione IO01 ha in particolare le finalità di identificare le potenziali situazioni di emergenza e le procedure da attuare in risposta alle stesse. L'organizzazione pianifica tali procedure considerando le necessità delle parti interessate, quali i servizi di emergenza ed i vicini e perseguendo la finalità di prevenire gli eventi e mitigarne gli impatti, sia sull'ambiente sia sulle persone.

Periodicamente vengono pianificate esercitazioni finalizzate alla verifica dell'efficacia dell'addestramento del personale, le misure contenute nei Piani di Emergenza e le procedure di risposta alle emergenze identificate nella IO01.

In occasione delle simulazioni di emergenza o di eventi reali, vengono compilati appositi moduli di registrazione.

Tutti i rapporti sono raccolti ed archiviati dal RSG, che periodicamente li analizza ed elabora i dati in essi contenuti.

I dati così elaborati vengono presentati e discussi nel corso del riesame della Direzione, dove vengono individuate le necessità di opportune azioni correttive.

8.9 GESTIONE DELLE PROBLEMATICHE

Tutto il personale dell'Organizzazione e le altre parti interessate hanno la possibilità di muovere problematiche in merito a Conformità/Non Conformità rispetto alla politica aziendale e/o ai requisiti di Responsabilità sociale in forma anonima e non anonima;

- al Rappresentante dei Lavoratori SA8000;
- alla Direzione;
- all'Organismo di Certificazione Accreditato ed Organismo di Accredimento Social Accountability International (SAI).

Le modalità di segnalazione delle problematiche sono riportate nella specifica Procedura.

Tutto il personale viene informato sulla modalità di segnalazione delle problematiche nel seguente modo:

- al personale neo-assunto viene consegnata ed illustrata in fase di assunzione la Dispensa Informativa sulla Responsabilità Sociale come indicato nella specifica procedura delle risorse umane;
- al personale esistente è stata effettuata comunicazione interna con affissione della Dispensa in bacheca.

La Direzione ed il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 durante tutto l'iter di segnalazione e trattamento delle problematiche garantiscono il mantenimento dell'anonimato nonché la riservatezza delle informazioni di cui vengono a conoscenza.

La Direzione si impegnerà attraverso la formazione e sensibilizzazione del personale e tutte le parti interessate a rendere lo strumento della segnalazione delle problematiche un mezzo positivo ed attivo con cui la stessa organizzazione vuole migliorare il proprio Sistema di Gestione.

La Direzione si astiene da prendere provvedimenti disciplinari, licenziare o discriminare personale che abbia segnalato problematiche.

SEZIONE 9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE

9.1.1 GENERALITÀ

L'Organizzazione ha determinato:

- Cosa monitorare e misurare;
- I metodi per il monitoraggio e la misurazione al fine di assicurare i risultati attendibili;
- Quando devono essere effettuate le attività di monitoraggio e di misura;
- Quando i risultati del monitoraggio e della misurazione devono essere analizzati e misurati.

Sono conservate informazioni documentate dei risultati.

Sono valutate le prestazioni in materia di qualità, ambiente e salute e sicurezza ed efficacia del Sistema di Gestione.

Le modalità di monitoraggio e misurazione dei processi sono definite nei documenti aziendali.

9.1.2 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

L'Organizzazione ha definito le modalità per l'ottenimento ed il monitoraggio di informazioni e dati sulla soddisfazione dei clienti.

In sede di Riesame della Direzione, quando i dati vengono analizzati, si deciderà circa le modalità e tempistiche ritenute più idonee per la verifica della soddisfazione del cliente.

L'Organizzazione può variare le modalità di indagine e/o le domande a seguito di varie esigenze aziendali quali ad esempio: investimenti, cambi organizzativi, nuovi servizi/prodotti.

La soddisfazione del cliente viene comunque verificata annualmente, per i nuovi clienti e a livello triennale per tutti.

Le modalità di indagine possono essere:

- Invio di questionari;
- Intervista telefonica;
- Analisi dei dati di vendita;
- Relazioni commerciali;
- Analisi della fidelizzazione del cliente attraverso nuovi acquisti;
- Combinazione tra quanto sopra elencato;
- Altre modalità ritenute più idonee.

Al termine dell'indagine viene effettuata una relazione finale con le modalità di individuazione dei clienti e i risultati emersi. Le decisioni di miglioramento verranno prese in occasione del Riesame della Direzione.

9.1.3 ANALISI E VALUTAZIONI

I dati derivanti dal monitoraggio e dalle misurazioni sono analizzati, valutati ed utilizzati per:

- Dimostrare la conformità del prodotto/servizio ai requisiti;
- Prendere consapevolezza della soddisfazione del cliente;
- Dimostrare l'efficacia del Sistema di Gestione;
- Dimostrare che quanto pianificato sia stato effettivamente realizzato;
- Prendere consapevolezza delle prestazioni dei processi;
- Prendere consapevolezza delle prestazioni dei fornitori;
- Individuare necessità di miglioramento.

I risultati delle analisi e delle valutazioni costituiscono i dati di ingresso al riesame della direzione.

9.1.4 VALUTAZIONE DELLA CONFORMITA'

Il rispetto alle prescrizioni legali (es. autorizzazioni alle emissioni in atmosfera, agli scarichi idrici, ecc.), di quelle eventualmente sottoscritte volontariamente, delle leggi e norme applicabili viene valutato attraverso le modalità (periodicità, criteri, registrazioni, ecc) descritte nella procedura P01.

9.2 AUDIT INTERNO

Questo punto del manuale ha lo scopo di descrivere le modalità adottate dall'Organizzazione per la pianificazione, la preparazione, l'esecuzione e la documentazione degli audit, interni ed eventualmente esterni presso i fornitori, al fine di accertare la corretta applicazione delle prescrizioni del Sistema di Gestione, valutarne l'adeguatezza alla struttura organizzativa aziendale e la conformità alla norma di riferimento.

Gli audit consistono in esami sistematici ed indipendenti ed obiettivi delle attività aziendali tesi a determinare se queste sono svolte in accordo a quanto stabilito dal Sistema di Gestione e se risultano idonee ed efficaci al conseguimento degli obiettivi fissati.

Questi sono gestiti e coordinati dall'Organizzazione e vengono svolte da personale addestrato e qualificato, secondo le seguenti fasi:

- Pianificazione;
- Preparazione;
- Esecuzione;
- Documentazione dei risultati;
- Archiviazione.

L'attività è dettagliata nella procedura P04.

9.3 RIESAME DELLA DIREZIONE

La Direzione, riconosciuta l'importanza e la necessità di mantenere e migliorare il Sistema di Gestione, provvede annualmente al riesame del Sistema nel suo complesso e alla revisione/formulazione della Politica e degli obiettivi anche a seguito di quanto definito nella stessa.

Le prestazioni del Sistema vanno valutate in merito ad:

- appropriatezza: il Sistema implementato deve essere calato sulla realtà aziendale,
- adeguatezza: il Sistema deve essere orientato all'impegno ed agli obiettivi definiti nella politica aziendale,
- efficacia: il Sistema deve conseguire i risultati pianificati.

Il riesame è basato sull'andamento e le opportunità per il miglioramento, sulla la base di:

- valutazione dei risultati emersi dagli audit;
- analisi del rischio;
- analisi ambientale;
- risultati delle valutazioni della conformità ai requisiti legali o di altro tipo ai quali l'azienda ha sottoscritto;
- valutazione dei risultati emersi dagli audit;
- adeguatezza, appropriatezza ed efficacia della Politica, delle procedure e dei dati di performance rispetto ai requisiti del Sistema Integrato;
- Indicatori di performance SA8000;
- livello qualitativo dei processi;
- stato di completamento dei programmi di miglioramento ambientale e della salute e sicurezza;
- piani di miglioramento;
- comunicazioni provenienti da parti interessate esterne all'organizzazione, compresi i dati di ritorno dai clienti (reclami e questionari di soddisfazione);
- Analisi degli incidenti, eventi incidentali, mancati incidenti; delle emergenze ambientali, delle non conformità e reclami;
- lo stato delle azioni correttive e preventive;
- dati di ritorno dai lavoratori;
- analisi delle non conformità e problematiche;
- azioni a seguire di precedenti riesami;
- tutti i cambiamenti (interni ed esterni) che possono influenzare il Sistema Integrato;
- raggiungimento degli obiettivi pianificati;
- raccomandazioni per il miglioramento;
- Adeguatezza della individuazione dei pericoli e valutazione dei rischi;
- Adeguatezza dalla valutazione dei aspetti ambientali;
- Le prestazioni in materia di Salute e Sicurezza sul lavoro;
- Risultati della partecipazione e consultazione;

- Risultati dal controllo operativo.
 - Requisiti legislativi applicabili;
 - Adempimenti provenienti da organi di controllo;
 - Comunicazioni dalle parti interessate.
- RSG organizza la documentazione necessaria per il Riesame.

Gli elementi in uscita del riesame comprendono azioni sul:

- miglioramento del sistema e dei processi individuati;
- miglioramento dei prodotti secondo i requisiti del cliente;
- miglioramento delle prestazioni del sistema in materia di ambiente;
- politica ed obiettivi;
- la necessità di risorse.

SEZIONE 10 MIGLIORAMENTO

10.1 GENERALITA'

L'Organizzazione individua e seleziona opportunità di miglioramento, implementa le necessarie azioni per incontrare i requisiti del cliente ed incrementarne la soddisfazione.

Ciò include:

- Il miglioramento dei processi per prevenire le non conformità, emergenze, incidenti ed infortuni;
- Il miglioramento dei prodotti/servizi per incontrare le esigenze del cliente, espresse o attese;
- Il miglioramento dei risultati del Sistema di Gestione.

10.2 NON CONFORMITA' E AZIONI CORRETTIVE

Quando si manifestano non conformità, inclusi i reclami, l'Organizzazione reagisce attuando azioni per tenerle sotto controllo, correggerle e minimizzarne le conseguenze.

Al fine di evitare che le non conformità si ripetano, vengono intraprese azioni correttive per eliminare le cause.

La valutazione della necessità di intraprendere azioni correttive considera:

- L'analisi delle non conformità/reclami;
- Lo studio delle cause;
- L'esistenza di non conformità/reclami simili;
- L'importanza della non conformità/reclamo.

Le azioni correttive implementate sono appropriate all'effetto della non conformità/reclamo.

L'efficacia delle azioni correttive viene riesaminata e sono poste in essere modifiche al Sistema di Gestione, quando necessario. Sono conservate informazioni documentate sia delle non conformità/reclami che delle conseguenti azioni correttive.

La Direzione ed il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 durante tutto l'iter di segnalazione e trattamento delle problematiche garantiscono il mantenimento dell'anonimato nonché la riservatezza delle informazioni di cui vengono a conoscenza.

La Direzione garantisce che in fase di definizione delle azioni correttive e preventive per il rimedio di una problematica segnalata prenderà in considerazione, per quanto legalmente e professionalmente possibile, le misure più favorevoli nei confronti del lavoratore ed inoltre si impegnerà attraverso la formazione e sensibilizzazione del personale e tutte le parti interessate a rendere lo strumento della segnalazione delle problematiche un mezzo positivo ed attivo con cui la stessa organizzazione vuole migliorare il proprio Sistema Integrato.

Qualsiasi azione, sia preventiva che correttiva, che possa avere impatto sul sistema per la parte riguardante la salute e sicurezza, viene implementata solo DOPO aver effettuato un'analisi preliminare del rischio indotto.

L'attività è dettagliata nella procedura P03.

10.3 MIGLIORAMENTO CONTINUO

L'Organizzazione intende far crescere continuamente la convenienza, l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione. Sono considerati tutti i risultati delle analisi e delle valutazioni, nonché gli elementi di uscita del riesame della direzione per identificare aree di miglioramento.

Quando applicabile, possono essere utilizzati strumenti, tecniche e metodologie di problem solving per investigare le cause delle non conformità per sostenere il miglioramento continuo, quali ad esempio:

- Diagramma a lisca di pesce;
- Analisi di Pareto;
- FMEA;
- Diagramma di correlazione;
- Etc.

In particolare l'analisi dei dati infortunistici, o relativi ai mancati incidenti, segue i criteri specifici definiti dalla norma UNI 7249, per consentire il confronto dei dati aziendali con le statistiche a livello nazionale. L'analisi consente inoltre di valutare quali sono le cause, le aree di lavoro, le attività, le mansioni più interessate da eventi infortunistici, al fine di pianificare interventi mirati di controllo dei rischi e percorsi di formazione specifici per il personale. L'analisi viene condotta annualmente e valutata sia in sede di Riesame della Direzione, sia in sede di Riunione Periodica ai sensi del art. 35 del D.Lgs. 81/88 e art. 14 del D.Lgs. 271/99.

L'attività di miglioramento può essere gestita mediante lo strumento delle azioni preventive, come definito nella procedura P03.

