

**DALLA DIREZIONE****A TUTTO IL PERSONALE INTERNO****OGGETTO: Conoscenza degli Obiettivi ed Impegni per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza**

Egredi Signori, la **ELETTROSYSTEM SRL** ha un Sistema di Gestione Integrato, in conformità alle Norme: **UNI EN: ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 e SA8000**, e pertanto ha definito e vuole mantenere attiva una politica della qualità ambiente e sicurezza e degli obiettivi per consentire un costante controllo dei processi ed attivare le opportune azioni di miglioramento.

**Mission dell'Azienda**

La **ELETTROSYSTEM SRL**, entrata dal 04/11/2021 a far parte di un gruppo di imprese territorialmente presenti in Lombardia e Veneto, ha messo a punto ed aggiorna continuamente i processi inerenti alla "Progettazione, installazione e manutenzione di impianti di sicurezza ed elettrici", con il fine di:

- attuare una comunicazione efficace ed efficiente per il miglioramento continuo;
- affiancare le aziende partner nelle lavorazioni di gruppo;
- estendere la sua presenza e visibilità nel Veneto;
- ampliare i servizi offerti includendo il settore della telefonia;
- ricercare ed applicare soluzioni che consentano di migliorare i prodotti e servizi offerti alla clientela;
- dare sempre risposte innovative alle richieste dei Clienti con applicazioni mirate;
- rendere disponibili con facilità le informazioni ai Clienti;
- individuare ed attuare dei piani di sviluppo commerciale e marketing atti ad incrementare il parco Clienti ed a consolidare i rapporti con quelli già esistenti;
- verificare e aggiornare con continuità le operazioni di pianificazione, gestione e controllo dei processi aziendali;
- ottimizzare la logistica e l'utilizzo delle risorse;
- eseguire e aggiornare periodicamente la valutazione dei rischi e delle opportunità, al fine di definire opportune azioni relativamente alle situazioni individuate;
- eseguire e aggiornare periodicamente la valutazione del contesto e degli indirizzi strategici dell'organizzazione, al fine di definirne opportune azioni relative;
- attuare le azioni di miglioramento dei processi, dei prodotti e dei servizi e di efficacia del sistema di gestione.

**Politica**

La Politica per la Qualità che la **ELETTROSYSTEM SRL** intende perseguire il miglioramento continuo attraverso il Sistema Gestione Integrato conforme alle Norme **UNI EN ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 e SA8000**, che può essere sintetizzata nei seguenti punti:

- ❖ Operare affinché sia garantita la Soddisfazione dei clienti.
- ❖ Verificare il raggiungimento degli obiettivi economici e finanziari, valutando le opportunità di miglioramento.
- ❖ Applicare con regolarità il Sistema di gestione della Qualità, nel rispetto delle disposizioni di legge e delle normative tecniche di riferimento del nostro settore, evidenziando le opportunità di miglioramento.
- ❖ Stabilire e riesaminare periodicamente, alla luce dei risultati conseguiti, dell'evoluzione della tecnica, delle necessità produttive, i propri obiettivi di Qualità, Ambiente e Sicurezza, programmando nel tempo il miglioramento delle performance raggiunte in materia di Qualità, Ambiente e di Sicurezza e Salute sul Lavoro.

- ❖ Rendere note alle persone operanti nell'organizzazione, o sotto il controllo di essa, le modalità di gestione della sicurezza previste dall'organizzazione
- ❖ stessa e i rispettivi compiti di attuazione delle procedure previste;
- ❖ Definire e applicare le azioni per il monitoraggio e il controllo del processo di progettazione sviluppo, con la definizione di appropriati indici di performance, per verificare il loro raggiungimento e definire le possibili azioni di miglioramento.
- ❖ Definire e applicare le azioni per il monitoraggio e il controllo del processo di approvvigionamento, con la definizione di appropriati indici di performance, per verificare il loro raggiungimento e definire le possibili azioni di miglioramento.
- ❖ Definire e applicare le azioni per il monitoraggio e il controllo del processo di produzione e di erogazione dei servizi, con la definizione di appropriati indici di performance, per verificare il loro raggiungimento e definire le possibili azioni di miglioramento.
- ❖ Definire e applicare le azioni per la valutazione del contesto e degli indirizzi strategici dell'organizzazione, al fine di definirne opportune azioni relative;
- ❖ Definire e applicare la valutazione dei rischi e delle opportunità, al fine di definire opportune azioni relativamente alle situazioni individuate.
- ❖ Snellire l'assetto documentale ai fini di avere una gestione più performante e digitalizzata
- ❖ Con l'ottenimento della certificazione etica **SA8000** creare valore nella supply chain e un rafforzamento delle partnership con clienti e fornitori altrettanto certificati, inoltre creare un vantaggio competitivo nei confronti dei concorrenti.
- ❖ Prevenire gli infortuni e le malattie professionali dei propri lavoratori, fornendo condizioni di lavoro sicure e salubri, valutando i rischi per la sicurezza e la salute, eliminandoli se possibile o, in caso contrario, riducendoli al minimo, adottando innanzitutto misure di prevenzione, sia di carattere tecnico che organizzativo e quindi di protezione collettiva e individuale.
- ❖ Garantire il pieno rispetto delle leggi vigenti e delle altre normative, anche non cogenti, applicabili e accettate dall'organizzazione, nell'ambito della Sicurezza e Salute nei luoghi di lavoro, della regolamentazione dei rapporti di Lavoro, della tutela dell'Ambiente e dell'uso efficiente dell'Energia per uno Sviluppo Sostenibile.
- ❖ Garantire un'adeguata informazione, formazione ed addestramento dei propri lavoratori, nonché disponibilità di istruzioni per eseguire il lavoro in sicurezza, nel rispetto dell'ambiente e delle regolamentazioni sul lavoro vigenti, con elevati livelli qualitativi.
- ❖ Garantire che i lavoratori e/o i loro rappresentanti partecipino e siano consultati in merito alla Sicurezza e Salute nei luoghi di lavoro.
- ❖ Prevenire e ridurre gli impatti sull'ambiente attraverso una gestione ambientale che miri a promuovere la raccolta differenziata dei rifiuti e ad effettuare un monitoraggio delle risorse naturali utilizzate, coinvolgendo il personale al fine di perseguire il miglioramento continuo del sistema di gestione integrato.
- ❖ rispettare le leggi nazionali, quelle comunitarie e quelle internazionali in materia di lavoro e di diritti dei lavoratori, ottemperando alle disposizioni contenute nei documenti ufficiali ed alle loro interpretazioni;
- ❖ mantenere nel tempo i requisiti di responsabilità sociale e adeguarsi a nuovi requisiti eventualmente richiesti;

- ❖ garantire il monitoraggio periodico ed il miglioramento continuo del sistema di gestione implementato definendo, nell'ambito delle riunioni del Comitato Etico, obiettivi specifici di miglioramento e verificandone il raggiungimento anche attraverso un panel di indicatori significativi;
  - ❖ assicurare a tutto il personale adeguata formazione ed informazione in materia di etica e responsabilità sociale;
  - ❖ sensibilizzare i fornitori ai principi di responsabilità sociale dello standard SA8000;
  - ❖ realizzare audit di prima parte atti ad accertare il rispetto dei requisiti sociali, quindi adottare tutte le eventuali azioni correttive e preventive necessarie;
  - ❖ documentare e comunicare ai portatori d'interesse l'impegno in materia di Responsabilità Sociale d'Impresa anche attraverso la redazione del Bilancio Sociale.
-

## **Obiettivi**

In riferimento alla Politica ed agli Obiettivi generali descritti sono stati individuati i seguenti parametri di controllo dei processi e dei prodotti.

### **1 Aspetti Economici.**

- 1.1 Migliorare il volume di fatturato;
- 1.2 Analisi dei costi di struttura;
- 1.3 Indici di redditività.

### **2 Area Direzionale e Commerciale.**

- 2.1 Monitorare gli indici della soddisfazione dei Clienti;
- 2.2 Gestire i rapporti di collaborazione con Clienti, Partner per consolidare la presenza nelle zone già acquisite ed ampliare la presenza in nuove aree geografiche;
- 2.3 Riduzione del numero di reclami;
- 2.4 Verifica dell'efficacia del processo del commerciale;
- 2.5 Verifica dell'efficienza del processo del commerciale;
- 2.6 Mantenere ed ampliare i contratti di manutenzione;
- 2.7 Promuovere azioni di visibilità dell'Azienda e dei prodotti / servizi.

### **3 Area Tecnica – Progettazione, Produzione e taratura**

- 3.1 Rispetto dei tempi di esecuzione;
- 3.2 Ridurre / contenere il numero di NC ed AC interne;
- 3.3 Verifica dell'efficacia del processo produttivo;
- 3.4 Riduzione numero di interventi in garanzia;
- 3.5 Ridurre a ZERO il numero di strumenti sottoposti a taratura e risultati non tarati.

### **4 Area Tecnica - Acquisti**

- 4.1 Valutare periodicamente i Fornitori sulla base delle loro capacità tecnico/economiche a fornire beni e servizi conformi ai requisiti dei sistemi di gestione, anche con il monitoraggio della regolarità di fornitura dei prodotti e dei servizi acquistati;
- 4.2 Ridurre / contenere il numero di NC ed AC in approvvigionamento;
- 4.3 Valutare periodicamente i Fornitori ai fini del loro rispetto dei principi etici
- 4.4 Ridurre / contenere il Numero di NC esterne ed AC in approvvigionamento rispetto ai principi etici della SA8000

**5 Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza**

- 5.1 Mantenere la certificazione del Sistema Gestione Integrato, rilasciata da un Ente accreditato o riconosciuto in conformità alle Normative **UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, UNI EN ISO 45001:2018 e SA8000;**
- 5.2 Verificare e, se del caso, aggiornare la politica della Qualità, Ambiente e Sicurezza e gli obiettivi;
- 5.3 Monitorare con regolarità il rispetto delle disposizioni di legge e delle normative tecniche di riferimento del nostro settore;
- 5.4 Eseguire ed aggiornare con regolarità la valutazione dei rischi e delle opportunità;
- 5.5 Ridurre / contenere il Numero di NC ed AC di "Sistema";
- 5.6 Attuare Azioni di Miglioramento del Sistema Qualità e dei suoi Processi;
- 5.7 Mantenere l'attestazione SOA;
- 5.8 Integrare il sistema con la certificazione etica **SA8000;**
- 5.9 Riduzione consumi tramite impianto fotovoltaico;
- 5.10 Utilizzo di energia elettrica da fonti al 100% rinnovabili;
- 5.11 Utilizzo di gas naturale in compensazione CO2;
- 5.12 Utilizzare servizi web a impatto zero.

**6 Personale e infrastrutture**

- 6.1 Miglioramento delle competenze;
- 6.2 Implementazione degli interventi formativi;
- 6.3 Fare la valutazione sulla comprensione della consapevolezza e della conoscenza organizzativa del personale;
- 6.4 Eseguire le verifiche di manutenzione programmate delle attrezzature e degli impianti.

**7 Sicurezza e prevenzione.**

- 7.1 Miglioramento prevenzione e sicurezza sul lavoro;
- 7.2 Tenere aggiornate le competenze del personale sui requisiti di sicurezza e prevenzione;
- 7.3 Eseguire le verifiche mediche periodiche del personale;
- 7.4 Nominare nuovi preposti;
- 7.5 Aumentare la consapevolezza della legge sulla privacy;
- 7.6 Migliorare sicurezza backup dati mediante soluzioni cloud;
- 7.7 Garantire la sicurezza delle informazioni per le parti interessate interne ed esterne, in particolare per clienti ed utenti;
- 7.8 Garantirne la continua affidabilità, la continuità operativa, l'utilizzo al meglio delle risorse aziendali disponibili, minimizzando i rischi per le informazioni, relativamente a minacce e vulnerabilità.

**8 Etica**

- 8.1 Creare un questionario per i lavoratori per analizzare il livello di percezione dell'adeguatezza del proprio stipendio secondo i principi della SA8000;
- 8.2 Ricevere riscontri dal personale mediante la raccolta di segnalazioni riguardanti questioni di etica ovvero: diversità, equità, inclusione, orari di lavoro e retribuzione;
- 8.3 Coinvolgimento dei fornitori mediante la raccolta di questionari SA8000;
- 8.4 Libertà d'associazione e diritto alla contrattazione collettiva.

Gli indici individuati, per ognuno degli obiettivi indicati, ed i risultati ottenuti sono riportati nel modello **Mod. 5.1.01 “Indici di performance dei processi”**, che viene periodicamente esaminato e revisionato, in occasione del Riesame della Direzione.

Tutto il personale deve collaborare al raggiungimento di tali obiettivi, al fine di assicurare ai Clienti e alle altre parti interessate, che le attività descritte nel presente Manuale Gestione Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Etica vengono effettivamente svolte, controllate, documentate ed aggiornate.

Rev.	Data	Firma DIR
3	15/11/2021	
4	09/11/2022	
5	21/12/2022	
6	22/03/2023	