



**MANUALE GESTIONE COMPLIANCE
MODELLO ORGANIZZAZIONE GENERALE 231**

UNI ISO 37301:2021
D. Lgs.231/01 e smi
D. Lgs.14/19 e smi

Il presente Manuale di Gestione della Compliance normativa – Modello di Organizzazione Generale è di proprietà della **TEKN&CO S.R.L.** (di seguito **TEKN&CO** o **organizzazione** o **ente** o **azienda** o **società**)

Sede Legale, Amministrativa e Operativa:

Via Val di Scalve, 100

24020 ONORE (BG)

Sede Operativa:

Viale dell'industria, 308

285173 CORRIDONIA (MC)

Numero REA N° BG - 360153

P.I. – C.F. 03226530164

CS 25.000,00 i.v.

PEC certificata@pec.tekneco.eu

CODICI ATECO 71.12.20

CODICI NACE 71.1

SITO www.tekneco.eu

Questo manuale di gestione della Compliance è redatto in applicazione alla norma internazionale

a) **ISO 37301:2021 Compliance Management System – Requirements with Guidelines for Use**

conformemente alla norma internazionale volontaria

b) **UNI EN ISO 9001 :2015** - Sistemi di Gestione per la Qualità

c) **UNI EN ISO 14001 :2015** - Sistemi di Gestione Ambientale

d) **UNI EN ISO 45001 :2018** - Sistemi Gestione Salute Sicurezza luoghi di lavoro

e) **PdR 74:2019** - Sistema di Gestione Bim

f) **UNI PdR 125:2022** Parità di genere

e ai dispositivi normativi e legislativi italiani ed europei

D.LGS.231/01 E SMI* - *RESPONSABILITA' AMMINISTRATIVA DELLE SOCIETA' E DEGLI ENTI*

D.LGS. 14/19 E SMI* - *SULLA CRISI D'IMPRESA*

D.LGS 81/08 E SMI* - *TESTO UNICO IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO*

D.LGS 152/06 E SMI* - *TESTO UNICO TUTELA AMBIENTALE*

D.LGS 196/03 E SMI* - *TESTO UNICO IN MATERIA DI PRIVACY E REGOLAMENTO UE 679/2016 PROTEZIONE DATI PERSONALI*

DISPOSIZIONI NORMATIVE ITALIANE – IN MATERIA DI PARITA' DI GENERE – CODICE ROSSO e s.m.i.

CCNL STUDI PROFESSIONALI vigente

* SMI = Successive Modifiche ed Integrazioni

Il presente elaborato è una copia

SOGGETTA A REVISIONE

La sua diffusione è controllata e limitata. Il manuale non può essere assegnato e/o riprodotto (anche in parte) senza l'autorizzazione dell'Alta Direzione aziendale, rappresentata dall'Organo Amministrativo in carica. Questo documento contiene informazioni riservate di proprietà di TEKN&CO e qualsiasi uso da parte di terzi senza espressa autorizzazione sarà punito a termini di legge.

STATO di aggiornamento Edizione 2

Revisione 1	Descrizione	Redatto CM-RSGI	Approvato AU
25.05.15	Integrazione requisiti parità di genere – UNI PdR 125:2022		

INDICE

1	Generalità	
2.	RIFERIMENTI NORMATIVI E PERIMETRO DI <i>COMPLIANCE</i>	4
3.	TERMINI DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI	4
4.	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	4
	Esigenze e aspettative delle parti interessate (<i>STAKEHOLDERS</i>)	5
5.	LEADERSHIP	6
	Leadership e impegno	6
	Focalizzazione sul cliente e sugli aspetti di <i>Compliance</i> e-business <i>continuity</i> applicabili.....	7
	Politica per la <i>Compliance</i> , Codice Etico e di Comportamento e loro comunicazione	7
	Ruoli, responsabilità, autorità nell'organizzazione.....	8
6.	PIANIFICAZIONE	8
a.	Analisi per affrontare rischi e opportunità	8
b.	Traguardi, obiettivi e pianificazione per il loro raggiungimento.....	9
7.	SUPPORTO	9
	Risorse	9
a)	Persone.....	9
b)	Infrastruttura.....	10
c)	Ambiente per il funzionamento dei processi.....	10
d)	Risorse per il monitoraggio e la misurazione.....	10
	Conoscenza Organizzativa	10
	Competenza	11
	Consapevolezza.....	11
	Comunicazione – Segnalazioni e <i>Whistleblowing</i>	11
	Informazioni documentate	11
	Creazione, aggiornamento e controllo delle informazioni documentate.....	12
8.	ATTIVITÀ OPERATIVE	13
	Pianificazione e controlli operativi.....	13
	Requisiti per l'erogazione dei servizi – Rapporti con i clienti.....	13
a)	Comunicazione con il Cliente.....	13
b)	Riesame dei requisiti relativi ai servizi.....	14
c)	Progettazione e sviluppo servizi.....	14
d)	Erogazione Servizi.....	14
9.	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	16
	Monitoraggio e misurazione dei servizi erogati e degli aspetti di <i>Compliance</i>	16
a)	Soddisfazione del cliente e degli <i>Stakeholders</i>	17
	<i>Audit</i> interno e attività di verifica, valutazione e vigilanza esterna.....	17
	Relazione annuale stato del sistema di gestione - Riesame di direzione.....	18
a)	Input alla Relazione Annuale sul Sistema di Gestione - riesame di direzione.....	18
b)	Output del Relazione Annuale sul Sistema di Gestione - Riesame di direzione	18
10.	MIGLIORAMENTO	18
a)	Non conformità e azioni correttive.....	19
b)	Miglioramento continuo	19
11.	ALLEGATI.....	19

1. GENERALITA', SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Manuale di Gestione della *Compliance* definisce le modalità adottate da **TEKN&CO** per la gestione del proprio **sistema di Compliance**, secondo il **PERIMETRO** di riferimento (indicato in maniera più dettagliata al successivo punto 2) che l'organizzazione ha inteso esplicitamente individuare e definire.

Per lo sviluppo ordinato degli argomenti in esso contenuti si prende, come riferimento di trattazione dei diversi ambiti gestionali, l'indice della norma internazionale UNI ISO 37301:2021 – *Compliance Management System – Requisiti e linee guida per l'uso Guide Lines*, integrato con alcuni elementi specifici dell'indice "indici" delle norme internazionali UNI EN ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 – per le tematiche rispettivamente della gestione qualità e della gestione della salute e sicurezza sul lavoro.

INOLTRE, ATTRAVERSO L'ADOZIONE DI QUESTO MODELLO ORGANIZZATIVO, **TEKN&CO** HA INTESO IMPLEMENTARE IL PROPRIO **MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E CONTROLLO**, SECONDO QUANTO RICHIESTO DAL **D.LGS. 231/01 E SMI**, CHE DISCIPLINA IN MATERIA DI **RESPONSABILITA' AMMINISTRATIVA DELL'ENTE**.

IL SISTEMA DI GESTIONE RILEVA ANCHE COME **ADEGUATO ASSETTO ORGANIZZATIVO ATTO A PREVENIRE LA CRISI D'IMPRESA E A GARANTIRE LA CONTINUITA' OPERATIVA** COME RICHIESTO DAL **D.LGS.14/2019** E SMI E DALL'ART.2086 DEL CODICE CIVILE "GESTIONE DELL'IMPRESA"

NOTA: DI SEGUITO, NEL TESTO DEL PRESENTE MANUALE, IL **SISTEMA DI GESTIONE** DI **TEKN&CO** IN ESSO RAPPRESENTATO SARA' DENOMINATO "**COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM – MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E CONTROLLO 231/14**", ABBREVIATO DI SEGUITO IN "**CMS-MOG231/14**".

Ai fini del processo di certificazione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità, secondo le norme UNI EN ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, per l'**AMBIENTE** e la **SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO**.

lo **SCOPO DI CERTIFICAZIONE** di **TEKN&CO** è il seguente:

Progettazione, anche in ambito BIM, direzione lavori e coordinamento della sicurezza di opere civili, industriali e ambientali. - Verifiche sulla progettazione delle opere ai fini della validazione/approvazione, ai sensi della normativa vigente.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI E PERIMETRO DI COMPLIANCE

L'organizzazione opera nel rispetto dei criteri e dei requisiti di alcuni standard organizzativi internazionali e nel rispetto dei requisiti cogenti della Repubblica Italiana e dell'Unione Europea indicati di seguito:

STANDARD INTERNAZIONALI VOLONTARI

ISO 37301:2021	- <i>Compliance Management System – Requirements with Guidelines for Use</i>
UNI EN ISO 9000: 2015	- <i>Sistemi di gestione per la Qualità - Fondamenti e vocabolario</i>
UNI EN ISO 9001: 2015	- <i>Sistemi di gestione per la Qualità - Requisiti</i>
UNI ISO 45001:2018	- <i>Sistemi Gestione Salute e Sicurezza sul Lavoro – Requisiti e Linea Guida</i>
UNI ISO 14001:2015	- <i>Sistemi di Gestione Ambientale</i>
UNI PdR 125:2022	- <i>Parità di genere</i>
UNI EN ISO 19011:2018	- <i>Linea guida per audit di sistemi di gestione</i>
ISO 37002:2021	- <i>Whistleblowing Management System –Guide Lines</i>

DISPOSIZIONI LEGISLATIVE COGENTI REPUBBLICA ITALIANA E UNIONE EUROPEA

D.LGS. 231/01 E SM	I - RESPONSABILITA' AMMINISTRATIVA DELLE SOCIETA' E DEGLI ENTI
D.LGS. 14/19 E SMI	– CRISI D'IMPRESA E CONTINUITA' OPERATIVA
L.179/2017	“DISPOSIZIONI PER LA TUTELA DEGLI AUTORIDI SEGNALAZIONI DI IRREGOLARITA' DI CUI SIANO VENUTI A CONOSCENZA NELL'AMBITO DI UN RAPPORTO DI LAVORO PUBBLICO E PRIVATO e Direttiva UE
D.LGS. 24/2023 E SMI	ATTUAZIONE DIRETTIVA 1937/2019 sul <i>Whistleblowing</i>
D.LGS 81/08 E SMI	– TESTO UNICO IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO
D.LGS 152/06 E SMI	– TESTO UNICO TUTELA AMBIENTALE
D.LGS 196/03 E SMI	– TESTO UNICO IN MATERIA DI PRIVACY/ ANTINCENDIO E REGOLAMENTO UE 679/16
	REGOLAMENTO EUROPEO PER LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI
DISPOSIZIONI LEGISLATIVE ITALIANE VIGENTI IN MATERIA DI PARITA' DI GENERE E DIVERSITY – CODICE ROSSO	
CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE DI LAVORO STUDI PROFESSIONALI VIGENTE	

Il presente PERIMETRO DI COMPLIANCE, potrà evolversi e dovrà essere aggiornato, in funzione delle evoluzioni di contesto che riguarderanno l'organizzazione. La responsabilità dell'aggiornamento è del CM/RSGI dell'ente, secondo le procedure del sistema (PR_4.1_Gestione della documentazione e delle registrazioni).

3. TERMINI DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI

Ai fini del presente documento si applicano i termini e le definizioni riportate nelle norme internazionali volontarie e nelle disposizioni legislative obbligatorie, indicate nel PERIMETRO DI COMPLIANCE di cui al precedente punto 2 del presente CMS-MOG231/14.

4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

I VALORI e la cultura aziendale che contraddistinguono TEKN&CO si basano su:

- Il rispetto diffuso, convinto e condiviso di un'etica del lavoro che rispetti le regole volontarie e cogenti che l'ente rispettivamente ha scelto di applicare e che devono essere applicate per lo svolgimento delle proprie attività.
- L'ambizione ad essere misurati sugli effettivi obiettivi raggiunti attraverso il proprio lavoro nel rispetto delle esigenze dei Clienti e delle capacità dell'organizzazione di essere sempre “in compliance” rispetto al suo perimetro

normativo di riferimento, con particolare riferimento agli aspetti di tutela della salute e sicurezza dei propri lavoratori, agli aspetti di tutela ambientale, agli elementi relativi alla tutela e al corretto trattamento dei dati e al rispetto degli elementi relativi alla corretta gestione amministrativa della società.

- La capacità di fornire ai propri clienti proposte e soluzioni organizzative tecniche e tecnologiche all'altezza delle evoluzioni del settore e dei mercati, in una logica di continuità operativa nel tempo, orientata alla massima soddisfazione del cliente.

In **ALLEGATO 1 "COMPANY PROFILE – PRESENTAZIONE AZIENDALE"** che, unitamente al sito WEB www.tekneco.eu e alla Visura Camerale aggiornata vigente, sono i documenti base di presentazione dell'organizzazione che delineano a livello generale il Contesto Interno ed Esterno all'interno del quale si muove ed opera l'organizzazione.

In **ALLEGATO 2 "ORGANIGRAMMA NOMINALE TEKN&CO"** rappresentativo delle funzioni e delle figure apicali e sottoposte o subordinate sulle quali si fonda l'operatività dell'organizzazione, attraverso il quale si chiarisce ulteriormente il Contesto Interno di **TEKN&CO**.

Gli elementi di Contesto aziendale sono inoltre sintetizzati in documento specifico **"MOD 5.1.7 Analisi del contesto - Rischi – Opportunità" ALLEGATO 3**

Esigenze e aspettative delle parti interessate (STAKEHOLDERS)

Le parti interessate coinvolte sono innanzitutto la compagine proprietaria, gli organi amministrativi, l'organo di controllo, l'organismo di vigilanza, i dipendenti, i collaboratori, i *partners*, i fornitori, i clienti, gli organi di verifica e di certificazione e/o accreditamento, le Pubbliche Autorità e la collettività in senso generale (**MOD 5.1.8 Analisi delle parti interessate – esigenze e impatti**).

Le esigenze e le aspettative sono molto diverse tra loro e costituiscono sicuramente una sfida continua per il *management*, che si trova quotidianamente ad affrontare le problematiche legate alla gestione dei diversi processi strategici ed operativi, ma anche grosse opportunità di sviluppo del *business*, nel rispetto delle norme cogenti e volontarie del proprio PERIMETRO DI COMPLIANCE.

Sistema di gestione della Compliance – Modello di Organizzazione e Controllo 231/14 – e relativi processi

Come già indicato al precedente punto 1, **TEKN&CO** ha predisposto un sistema documentato di gestione, prendendo come riferimento lo standard internazionale ISO 37301:2021 versione vigente - *Compliance Management System – Requirements with Guidelines for Use*, declinato nello specifico per adempiere ai requisiti indicati poi dalle altre normative volontarie e cogenti del PERIMETRO DI COMPLIANCE individuato, in particolare della Norma volontaria internazionale UNI EN ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 e PdR 74:2019 nelle revisioni vigenti.

Il **CMS-MOG231/14** è strutturato in modo tale da assicurare un'efficace ed efficiente conduzione delle attività direttamente o indirettamente connesse alla gestione dei diversi processi aziendali, in una logica sistematica, integrata, replicabile e controllabile, attraverso:

- La chiara determinazione dei **processi** necessari per il **CMS-MOG231/14** e delle coerenti modalità della loro applicazione nell'ambito di tutta l'organizzazione
- La determinazione della sequenza e dell'interazione di tali processi
- La determinazione dei criteri e dei metodi necessari per assicurare che il funzionamento ed il controllo dei processi siano efficaci ed efficienti nel tempo
- La disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per supportare il funzionamento ed il monitoraggio di questi processi

- Il monitoraggio e la misura ove applicabile e l'analisi di questi processi
- L'attuazione delle azioni necessarie per conseguire, in coerenza con la strategia, la **Compliance Policy** e il **Codice Etico e di Comportamento** dell'ente, i risultati pianificati ed il miglioramento continuo.

L'ente, qualora affidi all'esterno processi che influenzano la conformità del prodotto ai requisiti, assicura di tenere sotto controllo tali processi. Il tipo e l'estensione del controllo che viene applicato a questi processi affidati all'esterno sono stati definiti nell'ambito dei singoli protocolli e delle singole procedure di riferimento, relativi ai diversi processi gestiti attraverso l'applicazione del presente modello organizzativo.

In particolare, i **principali processi dell'ente** sono i seguenti:

- Processo per la gestione attività direzionali
- Processo per la gestione della Compliance (Perimetro di *Compliance*, documenti, dati e registrazioni, delle NC e delle AC e degli Audit)
- Processo per la gestione delle attività amministrative
- Processo per la gestione risorse umane
- Processo per la gestione infrastrutture
- Processo per la gestione dell'erogazione del servizio
- Processo per la gestione marketing
- Processo per la gestione commerciale
- Processo per la gestione dei fornitori e dell'approvvigionamento
- Processo per la gestione degli aspetti ambientali
- Processo per la gestione degli aspetti di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro
- Processo per la gestione degli aspetti legati alla Privacy e alla Sicurezza dei dati
- Processo per la gestione degli aspetti specifici della Responsabilità Amministrativa e della Prevenzione e Continuità di *business*
- Processo per la gestione della parità di genere

In **ALLEGATO 4 "MOD_4.1.1_Gestione documenti e registrazioni"** rappresentativi delle modalità adottate dall'organizzazione per la gestione dei propri processi, sopra delineati.

Lo schema base che si adotta per la gestione dei processi è quello proposto e rappresentato dalla norma ISO 9001:2015 e di seguito indicato

5. LEADERSHIP

Leadership e impegno

L'alta direzione dell'ente fornisce evidenza del proprio impegno per lo sviluppo e per l'attuazione del presente **CMS-MOG231/14** e per migliorare in continuo la sua efficacia:

- Stabilendo la Politica per la *Compliance* e il Codice Etico e di Comportamento
- Definendo e assicurando, in coerenza con la *Policy* e con il Codice etico e di Comportamento, la messa in campo di risorse per il conseguimento, degli obiettivi, conducendo attività di riesame della direzione (almeno con frequenza annuale)
- Promuovendo l'utilizzo dell'approccio per processi e del **risk-based thinking** ad essi connesso
- Comunicando a tutta l'organizzazione l'importanza di soddisfare i requisiti del Cliente, nel rispetto degli elementi di *Compliance* cogenti ai processi adottati
- Promuovendo il miglioramento continuo del presente **CMS-MOG231/14**, nella logica della sua efficacia ed efficienza operativa

Focalizzazione sul cliente e sugli aspetti di *Compliance* e-business *continuity* applicabili

L'Alta Direzione, rappresentata nei suoi componenti apicali dall'Organo Amministrativo in carica, assicura che i requisiti del Cliente sono determinati, compresi e soddisfatti, così come sono affrontati i rischi allo scopo di accrescere la soddisfazione del Cliente stesso, nel rispetto delle leggi e norme applicabili al settore, in particolare quelle riferite al proprio Perimetro di *Compliance* rappresentato al punto 2 del presente Manuale.

Politica per la *Compliance*, Codice Etico e di Comportamento e loro comunicazione

L'Alta Direzione, rappresentata nei suoi componenti apicali dall'Organo Amministrativo in carica, ha definito e approvato formalmente la Politica per la *Compliance* e il Codice Etico e di Comportamento, assicurando che:

- Siano appropriati alle finalità e al contesto dell'organizzazione
- Costituiscono un quadro di riferimento per fissare i traguardi e gli obiettivi dell'ente
- Comprendano un impegno a soddisfare i requisiti e a migliorare in continuo l'efficacia del sistema di gestione
- Siano disponibili come informazione documentata
- Siano comunicati, compresi e applicati all'interno e all'esterno dell'organizzazione
- Siano disponibili alle parti interessate - *stakeholders* rilevanti
- Siano riesaminati periodicamente e con continuità per accertarne la loro continua adeguatezza e consistenza alle evoluzioni di contesto dell'ente.

In particolare, i Soci e l'Alta Direzione, rappresentata nei suoi componenti apicali dall'Organo Amministrativo in carica, di **TEKN&CO**, convinti dei miglioramenti interni e verso i clienti conseguenti all'adozione di un **SISTEMA DI GESTIONE DELLA COMPLIANCE INTEGRATO AL SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' - AMBIENTE SICUREZZA**, anche quale **MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E CONTROLLO 231/14**, hanno definito la propria politica della *Compliance* (**MOD 5.1.11**) ed il Codice Etico e di Comportamento, basati sui seguenti punti:

- Garantire e migliorare costantemente la capacità di **TEKN&CO** di essere COMPLIANT rispetto alle norme del proprio PERIMETRO DI COMPLIANCE preso come riferimento.
- Garantire e migliorare la soddisfazione dei clienti soddisfacendone le attese ed ottemperando ai requisiti dei lavori svolti allo scopo di divenire per loro un *partner* affidabile e sempre più importante nel tempo
- Favorire il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati e dell'efficacia del sistema di *compliance*
- Rispondere prontamente all'evolversi del settore e del mercato mediante una organizzazione flessibile, competitiva, competente, consapevole e motivata, in grado di attuare processi di prevenzione della crisi d'impresa e della continuità aziendale.
- Coinvolgere in tutti i processi tutto il personale e tutti i collaboratori consentendogli di crescere professionalmente e di sentirsi parte attiva dell'organizzazione e del suo **CMS-MOG231/14**.

L'attuazione della *Policy* e del Codice Etico e di Comportamento ha comportato l'attivazione delle seguenti azioni:

- Definire e precisare le **AUTORITA'**, le **RESPONSABILITA'**, le **DELEGHE**, le **PROCURE**, le **NOMINE** e le **DESIGNAZIONI** i ruoli, le mansioni e i compiti per i diversi processi e per le loro fasi ed attività
- Mettere a punto le regole interne assunte come *standard* di riferimento organizzativo, procedurale ed operativo nella gestione dei processi e delle attività
- Prevenire la crisi d'impresa e prevenire in generale, il verificarsi di non conformità durante la gestione dei processi
- Identificare e registrare le non conformità e le segnalazioni provenienti dagli *Stakeholders*, promuovendo l'attivazione di idonee azioni di trattamento e di azioni correttive per l'efficace consolidamento delle ri-soluzioni adottate
- Promuovere lo sviluppo delle competenze, delle abilità delle risorse lavorative e professionali, promuovendo l'integrazione e la collaborazione tra le diverse aree organizzative interne, attivando un sistema di azioni di formazione permanente, che favorisca la consapevolezza del proprio rispettivo ruolo all'interno dell'organizzazione

- Valorizzare il *know-how* posseduto, attivando la diffusione delle buone prassi e perseguendone l'ottimizzazione per rendere patrimonio comune i metodi di lavoro e le esperienze
- Assicurare la promozione della focalizzazione sul Cliente nell'ambito dell'intera organizzazione
- Assicurare il rispetto delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e in materia di tutela dell'ambiente
- Assicurare l'integrità e l'efficacia del sistema di gestione stesso, come elemento fondante della *Social Reputation* dell'organizzazione
- **Assicurare il monitoraggio e il controllo in continuo degli Indicatori di Alert della Crisi d'Impresa, di cui al D. Lgs.14/2019 e smi.**
- **Garantire tutti coloro che segnalano violazioni e irregolarità del corretto ed efficace funzionamento del Modello di Organizzazione, nel rispetto di quanto indicato dalla L.179/2017 e smi e dal D. Lgs.24/2023 sul Whistleblowing.**

In **ALLEGATO 5a "MOD 5.1.11 COMPLIANCE POLICY"**, **ALLEGATO 5b "POLITICA PARITA' DI GENERE"** e in **ALLEGATO 6 "CODICE ETICO E DI COMPORTAMENTO"**, che definiscono i principi, i valori e le linee di movimento dell'ente.

L'Alta Direzione, rappresentata nei suoi componenti apicali dall'Organo Amministrativo in carica, ha stabilito, in coerenza con la propria dimensione, processi di comunicazione interna di tipo informale, con riunioni/incontri.

Per la comunicazione esterna si utilizzano sostanzialmente il sito internet www.tekneco.eu, i Social Media, le e-mail e i sistemi di corrispondenza e comunicazione più tradizionale.

Ruoli, responsabilità, autorità nell'organizzazione

L'Alta Direzione, rappresentata nei suoi componenti apicali dall'Organo Amministrativo in carica, assicura che tutte le responsabilità ed autorità, le DELEGHE e le PROCURE e le NOMINE e le DESIGNAZIONI, sono state definite e comunicate nell'ambito dell'organizzazione stessa e sono correttamente tracciate e gestite.

A questo proposito si rimanda ai **Certificati e alle Visure Camerali** aggiornate almeno semestralmente e vigenti, **all' ORGANIGRAMMA NOMINALE TEKN&CO (ALLEGATO 2) ed al MANSIONARIO FUNZIONALE come da CCNL applicato.**

6. PIANIFICAZIONE

L'Alta Direzione, rappresentata nei suoi componenti apicali dall'Organo Amministrativo in carica, ha definito ai pertinenti livelli organizzativi e/o funzioni, traguardi e obiettivi che risultano misurabili e coerenti con la Politica e con il Codice Etico e di Comportamento.

Assicura inoltre che il presente **CMS-MOG231/14**

- possa efficacemente conseguire i risultati pianificati ed attesi
- accresca gli effetti desiderati e prevenga / riduca quelli indesiderati
- consegua il miglioramento

- La pianificazione del sistema di gestione DEVE ESSERE condotta in modo conforme ai punti e agli elementi delle norme di riferimento e agli obiettivi

- La pianificazione delle azioni intraprese DEVE CONSENTIRE di **AFFRONTARE I RISCHI E LE OPPORTUNITA'** in modo proporzionato al potenziale impatto degli stessi alla conformità dei servizi erogati.

a. Analisi per affrontare rischi e opportunità

L'organizzazione ha definito un proprio **sistema di analisi dei rischi e delle opportunità**, individuando e stabilendo dei livelli di rischio in termini di capacità dell'organizzazione nel raggiungere gli obiettivi fissati, in modo di garantire al mercato e

agli *Stakeholders*, di essere sempre COMPLIANT rispetto ai requisiti richiesti dalle norme del proprio PERIMETRO DI COMPLIANCE sopra stabilito e indicato.

Il *risk-based thinking* in **TEKN&CO** è adottato per stabilire, implementare, mantenere e migliorare continuamente il **CMS-MOG231/14** monitorando le conseguenze sui servizi erogati e sulle non conformità di sistema.

Il sistema adottato si basa sul documento **ALLEGATO 3 “MOD 5.1.7 Analisi del contesto - Rischi – Opportunità”** di analisi che viene redatto e aggiornato nel tempo direttamente dal CM dell’ente

Parte integrante di questa analisi sono anche alcune valutazioni specifiche che l’ente, in applicazione degli adempimenti previsti dall’adozione di alcuni dettati normativi del proprio PERIMETRO DI COMPLIANCE; in particolare

- La **Valutazione Rischi 231** registrata di volta in volta nei Verbali dell’ODV 231
- Il **Documento di Valutazione Rischi 81** e documenti afferenti – (**ALLEGATO 7**) redatto in applicazione di quanto richiesto dal D. Lgs.81/08 e smi
- La **Relazione sulla Sicurezza dei Dati e Privacy** e documenti afferenti (**ALLEGATO 8**) – redatto tenendo conto di quanto richiesto anche dal D. Lgs.196/03 e dal Regolamento UE 679/16.
- Documento strategico per la parità di genere (**ALLEGATO 9**)

Tali Documenti sono parte integrante e fondamentale del presente **CMS-MOG231/14**.

b. Traguardi, obiettivi e pianificazione per il loro raggiungimento

Tutti gli obiettivi dell’ente, coerenti con la *Compliance Policy* e il Codice Etico e di Comportamento, vengono formalizzati, riportati e analizzati annualmente nella **Relazione Annuale sul Sistema di Gestione e/o Riesame della Direzione**, in cui si stabiliscono anche i *target* di riferimento per l’anno successivo, è redatta dall’Organo Amministrativo in carica entro il primo bimestre di ogni anno e **sottoposta poi all’approvazione dei Soci durante l’Assemblea di approvazione del Bilancio Civilistico annuale**. Un estratto della relazione è riportato nella Nota Integrativa al Bilancio Civilistico, nella voce <Altre Informazioni> ove si fa riferimento agli aspetti salienti di funzionamento del presente sistema di gestione – modello di organizzazione generale.

7. SUPPORTO

Risorse

TEKN&CO ha determinato e messo a disposizione le risorse necessarie (umane ed infrastrutture) per attuare e mantenere il **CMS-MOG231/14** coerente alla *Compliance Policy* e al Codice Etico e di Comportamento, atta a migliorare in continuo l’efficacia operativa e per accrescere la soddisfazione del Cliente, nel rispetto delle norme e delle leggi del proprio **Perimetro di Compliance**.

Tale azione considera le risorse esistenti all’interno ed i vincoli che gravano su di esse, oltre a cosa richiedere ed ottenere dai fornitori, dai partners esterni ed in generale agli *stakeholders*.

a) Persone

Tutto il personale interno ed esterno a **TEKN&CO**, avendo influenza diretta ed indiretta sulla conformità ai requisiti di *compliance* e dei lavori, deve essere idoneo e competente sulla base di istruzione, formazione-addestramento, abilità ed esperienza appropriate e adeguate, secondo naturalmente quanto indicato dalle norme volontarie e dalle leggi obbligatorie del proprio Perimetro di *Compliance* di cui al p.to 2 del presente Manuale.

Deve essere consapevole dei principi e dei valori, contenuti nel Codice Etico e di Comportamento e nella Politica dell’ente.

In **ALLEGATO 10 “ELENCO PERSONALE IN FORZA”**, aggiornato costantemente dall’organizzazione.

b) Infrastruttura

TEKN&CO ha determinato le infrastrutture necessarie per conseguire la conformità e i requisiti dei servizi erogati.

Tali infrastrutture comprendono:

- Edifici, spazi di lavoro e servizi connessi
- Mezzi, Macchinari, Attrezzature e Apparecchiature di controllo e misura
- Servizi di supporto (sistemi di comunicazione e informativi ecc.)

Queste infrastrutture, il cui elenco è riportato in appositi elenchi e registri, sono gestite, controllate e periodicamente mantenute al fine di garantirne il corretto ed efficiente funzionamento.

c) Ambiente per il funzionamento dei processi

TEKN&CO ha predisposto ambienti e luoghi di lavoro (in sede e presso i cantieri) le cui condizioni sono favorevoli per lo svolgimento delle attività lavorative e per il conseguimento della conformità ai requisiti richiesti per i servizi commissionati ed erogati.

Il Servizio di Protezione e Prevenzione sui Luoghi di Lavoro (SSP) di **TEKN&CO** controlla l’adeguatezza degli ambienti di lavoro sia per quanto riguarda i fattori fisici, ambientali ed altro (esempio rumori, temperatura, umidità, illuminazione, condizioni atmosferiche). Per ulteriori dettagli si rimanda ad apposita documentazione relativa al D.lgs. 81/2008 e smi (DVR) e rispetto al D.Lgs. 152/06 e smi.

d) Risorse per il monitoraggio e la misurazione

TEKN&CO quando il monitoraggio e la misura sono usate per dare evidenza della conformità dei servizi erogati, determina le risorse necessarie per assicurare risultati validi e affidabili.

Le risorse introdotte:

- Sono appropriate per il tipo di misura e di monitoraggio previsti
- Sono tenute sotto controllo al fine di assicurare la loro continua efficienza in relazione allo scopo

TEKN&CO conserva informazioni documentate come evidenza dell’efficienza e dell’efficacia di queste risorse per la misura ed il monitoraggio, in relazione allo scopo previsto.

Nei casi in cui la rintracciabilità dei prodotti e/o delle misure sia un requisito cogente, e/o una esigenza delle parti interessate, e/o considerata essenziale dall’ente per acquisire piena fiducia sulla validità dei risultati le risorse per le misure sono:

- Verificate ad intervalli specificati o prima della loro utilizzazione, a fronte di campioni riferibili a campioni internazionali o nazionali; qualora tali campioni non esistano, è registrato, e mantenuto come informazione documentata, il riferimento adottato per la taratura o la verifica
- Identificate per consentire di conoscere il loro stato di taratura
- Protette contro regolazioni che potrebbero invalidare i risultati delle misurazioni

Conoscenza Organizzativa

L’Alta Direzione dell’ente, rappresentata nei suoi componenti apicali dall’Organo Amministrativo in carica, ha una mappatura completa dei principali ruoli dell’organizzazione con indicazione specifica, per ogni mansione, del profilo di competenze tecniche e gestionali necessarie.

Competenza

L'Alta Direzione, rappresentata nei suoi componenti apicali dall'Organo Amministrativo in carica, ha determinato le competenze necessarie per ruoli/mansioni che influenzano la conformità dei processi e dei lavori; ove necessario viene pianificata e fornita formazione/addestramento o altra azione per acquisire la competenza necessaria. L'Alta Direzione inoltre è responsabile direttamente e/o indirettamente tramite i diretti responsabili della valutazione dell'efficacia della formazione e degli addestramenti effettuati.

Consapevolezza

Al fine di motivare e mantenere alto il coinvolgimento di tutto il personale la Direzione, rappresentata dall'Amministratore unico in carica, si adopera per assicurare che ogni persona, di ogni livello ed importanza, sia consapevole della rilevanza e dell'importanza del suo ruolo, della sua mansione, delle sue attività e di come esse contribuiscano a conseguire gli obiettivi.

Comunicazione – Segnalazioni e Whistleblowing

Tutto il personale viene aggiornato costantemente sui cambiamenti strategici e organizzativi tramite comunicazioni a tutti i dipendenti, attraverso il canale di informazione interno (sito - bacheca - mail).

A livello di comunicazione esterna l'ente adotta specifiche azioni attraverso l'uso anche del sito aziendale.

AL FINE DI CONSENTIRE LORO DI SEGNALARE IRREGOLARITA' E/O VIOLAZIONI RIFERITE ALL'APPLICAZIONE DEGLI ELEMENTI E DEI REQUISITI DELLE LEGGI E DELLE NORME DEL PRESENTE PERIMETRO DI COMPLIANCE, IN APPLICAZIONE ANCHE DELLA L.179/2017 "Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato" (*Whistleblowing*) e del D.Lgs.24/2023 sulla medesima tematica **TEKN&CO METTE A DISPOSIZIONE I SEGUENTI CANALI DI COMUNICAZIONE**:

A) Canali Segnalativi Interni

- Account segnalazioniwhistleblowing@tekneco.eu indicizzata al CM/RSGI e all'ODV 231
- lettera Raccomandata a TEKN&CO SRL VIA VAL DI SCALVE 100 24020 ONORE BG indirizzata a CM/RSGI e/o ODV 231

B) Canale Segnalativo esterno

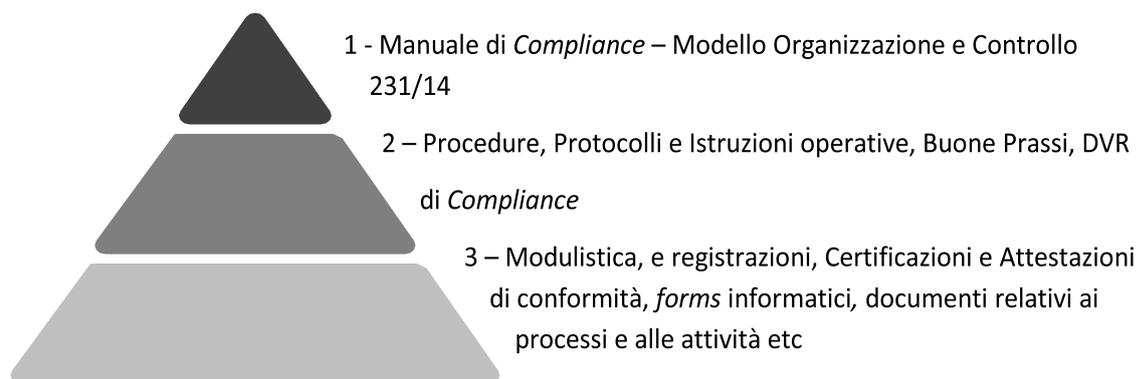
Portale ANAC Autorità Nazionale AntiCorruzione www.anticorruzione.it

Informazioni documentate

La documentazione del **CMS-MOG231/14** - di **TEKN&CO** comprende:

- Dichiarazioni documentate della Politica e degli obiettivi
- Codice Etico e di Comportamento
- Il manuale di COMPLIANCE – Modello Organizzativo Generale 231
- Procedure e protocolli formalizzati relativi ai propri processi
- Istruzioni operative (eventuali) riferite alle attività connesse ai diversi processi e attività degli stessi
- RegISTRAZIONI ed evidenze documentali oggettive richieste dalle norme e leggi di riferimento
- *Forms*, documenti e Modulistica varia.

Livelli gerarchici della documentazione relativa al CMS-MOG231/14



Livello 1

Comprende il presente Manuale di COMPLIANCE, che contiene lo scopo e il campo di applicazione del sistema stesso, in cui sono anche descritte le aree strategiche d'affari, eventuali esclusioni, i riferimenti alle procedure e ai protocolli documentati, l'identificazione e l'interazione dei processi principali oltre che la descrizione dell'organizzazione, dei suoi valori, della cultura aziendale, della mission. In questo documento si fa inoltre riferimento al Codice Etico e di Comportamento, alla *Policy* di *Compliance*, all'organigramma, al mansionario e acronimi.

Livello 2

Comprende le Procedure, i Protocolli e le (eventuali) Istruzioni operative, buone prassi, i Documenti di Conformità Normativa, i Documenti di Valutazione dei Rischi di *Compliance* e le Analisi e Relazioni relative.

Le Procedure e i Protocolli sono i documenti che, nell'ambito dei processi, definiscono le modalità e le responsabilità di esecuzione, controllo e registrazione delle attività. Le Procedure e i Protocolli si possono avvalere del supporto di Istruzioni operative ovvero di documenti che descrivono in forma dettagliata come eseguire le attività.

Le Procedure rispetto ai Protocolli specificano con maggiore dettaglio le modalità di gestione dei diversi processi che vogliono descrivere.

Livello 3

Comprende la Modulistica (moduli, tabelle, verbali, ...) e le Registrazioni delle evidenze oggettive riferite alla conformità ai requisiti di *compliance* e ai requisiti contrattuali relativi ai lavori, le Certificazioni e le Attestazioni di conformità afferenti alla corretta applicazione dei processi, ovvero i documenti in cui registrare l'avvenuta attività o controlli previsti dal presente manuale di *compliance* o da un protocollo o procedura ad esso afferente. Le registrazioni forniscono un'evidenza oggettiva circa la funzionalità e l'efficacia del **CMS-MOG231/14**.

Creazione, aggiornamento e controllo delle informazioni documentate

Tutta la documentazione relativa al **CMS-MOG231/14** è tenuta sotto controllo attraverso un sistema strutturato e formalizzato come illustrato nel dettaglio nella PR 4.1 Gestione documenti e registrazioni.

Le registrazioni predisposte per dare evidenza della conformità e dell'efficace funzionamento del sistema vengono tenute sotto controllo.

In particolare, nel MOD_4.1.1_Gestione documenti e registrazioni sono riportati tutti i documenti di registrazione, per i quali sono state definite le regole di identificazione, archiviazione, protezione, la rintracciabilità, la conservazione e l'eliminazione delle registrazioni.

La gestione dei documenti di origine esterna che **TEKN&CO** ritiene necessari per la pianificazione e per il funzionamento del sistema di gestione di *Compliance*, è demandata ai Responsabili dei processi indicati in Organigramma vigente, coadiuvati dal CM-RSGI dell'ente. Questi provvede alla raccolta, identificazione e distribuzione in forma controllata.

8. ATTIVITÀ OPERATIVE

Pianificazione e controlli operativi

TEKN&CO ha pianificato e sviluppato tutti i processi principali necessari per lo svolgimento dei lavori e per lo svolgimento dei propri processi e attività.

Requisiti per l'erogazione dei servizi – Rapporti con i clienti

a) Comunicazione con il Cliente

Scopo della presente procedura è quello di definire le modalità con cui vengono gestiti i rapporti commerciali con i clienti e determinare i criteri che garantiscano una corretta e puntuale attività di riesame dei dati e documenti contrattuali.

I clienti di **TEKN&CO** possono essere suddivisi in tre categorie:

- Enti pubblici
- Società private/imprese
- Persone fisiche

Il contatto diretto con il cliente avviene da parte di COM prevalentemente attraverso due modalità:

- attraverso il passa parola da parte dei clienti storici;
- partecipazione a gare d'appalto.
- collaborazione con società del settore

La ricerca di clienti o probabili clienti può avvenire anche attraverso: newsletters, attività di promozione sul sito internet, partecipazione a fiere o rete d'impresa.

La soddisfazione del cliente è valutata attraverso i seguenti indicatori:

- incarichi rinnovati nel tempo con lo stesso cliente (fidelizzazione)
- promozione ad altri Enti del lavoro svolto da parte dei clienti stessi
- assenza di contenziosi con i clienti
- assenza di errori progettuali imputati
- assenza di reclami da parte del cliente
- assenza di non conformità rilevate nello svolgimento della commessa.

In alcuni casi la soddisfazione del cliente può essere valutata attraverso la somministrazione del **MOD 7.1.4 Questionario di soddisfazione cliente**.

I risultati del Questionario di soddisfazione cliente sono inseriti ed analizzati da RSG nel **MOD 7.1.5 Riepilogo Questionari Clienti**.

Nel caso risultino punteggi scarsi, RSGI si attiva per intraprendere azioni correttive o preventive.

RSGI ha il compito di redigere una relazione annuale di valutazione della soddisfazione del cliente evidenziando le criticità rilevate.

La misurazione del grado di soddisfazione del cliente avviene durante il Riesame da parte della Direzione che valuterà la relazione di valutazione della soddisfazione del cliente redatta da RSGI.

b) Riesame dei requisiti relativi ai servizi

La funzione commerciale, in applicazione al **Codice Etico e di Comportamento**, adotta i comportamenti necessari e riesamina i requisiti prima di impegnare l'ente nelle fasi di gestione del contratto, in particolare assicura che:

- Siano inequivocabilmente definiti sui documenti contrattuali tutti i requisiti dei servizi, compresi quelli di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e di tutela ambientale e i richiami al Codice etico e di comportamento;
- Siano risolte eventuali differenze tra i requisiti di un'offerta/contratto o ordine finale rispetto a quelli espressi in precedenza;
- Tutta l'organizzazione sia in grado di soddisfare tali requisiti definiti.

Qualora il Cliente esprima i requisiti in forma non documentata, la funzione commerciale dovrà confermarli al Cliente prima della loro accettazione, in maniera documentata.

Qualora i requisiti dei servizi vengano modificati, tutta l'organizzazione deve assicurare che tali modifiche vengano comunicate al personale interessato e i relativi documenti vengano aggiornati.

c) Progettazione e sviluppo servizi

Il presente processo in **MF** è gestito dall'Ufficio Tecnico mediante specifico Protocollo attraverso

- l'analisi dei dati di input dei clienti e dei dati di riferimento di settore
- lo svolgimento delle attività progettuali, a partire se richiesto, fin dalla fase precontrattuale e commerciale, definendo coerentemente gli elementi di riesame, verifica e validazione dei progetti
- la definizione e gestione degli *output* progettuali
- la gestione delle modifiche progettuali, durante tutte le fasi della progettazione
- la corretta gestione dell'archiviazione degli *output* progettuali.

d) Erogazione Servizi

TEKN&CO, allo stato, svolge le attività di cui al suo scopo di certificazione.

Scopo della presente procedura è di descrivere la gestione dei servizi erogati da **TEKN&CO** nella sua composizione in processi e definendone le attività, le responsabilità e la strutturazione documentale.

I servizi erogati da **TEKN&CO** possono essere distinti in:

- progettazione
- direzione lavori
- coordinatore per la sicurezza in fase progettuale ed esecutiva
- ricerca di finanziamenti
- servizi vari alle imprese ed agli Enti

L'applicabilità della presente procedura è estesa a tutte le aree di attività indicate in organigramma.

Il Sistema riguarda le attività gestionali ed operative di progettazione, di erogazione del servizio e suo relativo controllo.

Progettazione

tekn&co s.r.l.

Via Val di Scalve, 100 - 24020 Onore (BG)
Tel 0346 73701 - Mail info@tekneco.eu
www.tekneco.eu
Codice Fiscale e Partita IVA 03226530164



Lo scopo della presente procedura è quello di definire la gestione del processo di progettazione nelle aree operative di TEKN&CO.

L'applicabilità della presente procedura è estesa a tutte le Aree operative (Architettura, Ingegneria strutturale, Ingegneria Ambientale, Energia e sostenibilità) e a tutte le aree coinvolte nei processi correlati alle aree stesse.

Possiamo suddividere l'attività di progettazione nelle seguenti fasi:

1. avvio commessa e distribuzione incarichi
2. pianificazione del progetto
3. sviluppo del progetto
4. verifica
5. riesame
6. validazione

Direzione lavori (DL)

Ai sensi dell'art. 114 del d.lgs. 36/2023 e smi (...) il direttore dei lavori cura che i lavori cui e' preposto siano eseguiti a regola d'arte ed in conformità al progetto e al contratto.

Il DL ha la responsabilità del coordinamento e della supervisione dell'attività ed interloquisce in via esclusiva con l'esecutore in merito agli aspetti tecnici ed economici del contratto.

Il DL ha la specifica responsabilità dell'accettazione dei materiali, sulla base anche del controllo quantitativo e qualitativo degli accertamenti ufficiali delle caratteristiche meccaniche di questi, e in aderenza alle disposizioni delle norme tecniche per le costruzioni.

Al DL fanno carico le seguenti attività:

- a) verificare periodicamente il possesso e la regolarità da parte dell'esecutore e del subappaltatore della documentazione prevista dalle leggi vigenti in materia di obblighi nei confronti dei dipendenti;
- b) curare la costante verifica di validità del programma di manutenzione, dei manuali d'uso e dei manuali di manutenzione, modificandone e aggiornandone i contenuti a lavori ultimati;
- c) provvedere alla segnalazione al responsabile del procedimento, dell'inosservanza, da parte dell'esecutore, dei suoi obblighi e delle norme previste per il subappalto dei lavori. (...).
- d) Svolge, qualora in possesso dei requisiti previsti, le funzioni di coordinatore per l'esecuzione dei lavori previsti dalla vigente normativa sulla sicurezza.

Il DL è nominato dal Committente e solitamente l'incarico è assegnato a DTEC, che si avvale della collaborazione degli operatori coinvolti nella commessa.

L'assistente alla DL è solitamente il responsabile commessa che parteciperà all'attività facendo da supporto.

Coordinatore per la sicurezza in fase di progettazione (CSP)

Secondo la normativa vigente (D.Lgs 81/2008) , durante la progettazione dell'opera e comunque prima della richiesta di presentazione delle offerte, il coordinatore per la progettazione:

- a) redige il piano di sicurezza e di coordinamento (PSC);
- b) predisporre un fascicolo adattato alle caratteristiche dell'opera, contenente le informazioni utili ai fini della prevenzione e della protezione dai rischi cui sono esposti i lavoratori. Il fascicolo non è predisposto nel caso di lavori di manutenzione ordinaria;

- c) coordina l'applicazione delle disposizioni di cui all'articolo 90, comma 1 (scelte architettoniche, tecniche ed organizzative, onde pianificare i vari lavori o fasi di lavoro che si svolgeranno simultaneamente o successivamente).

Coordinatore per la sicurezza in fase di esecuzione (CSE)

Secondo la normativa vigente (D.Lgs 81/2008) durante la realizzazione dell'opera, il coordinatore per l'esecuzione dei lavori:

- verifica, con opportune azioni di coordinamento e controllo, l'applicazione, da parte delle imprese esecutrici e dei lavoratori autonomi, delle disposizioni loro pertinenti contenute nel PSC e la corretta applicazione delle relative procedure di lavoro.
- verifica l'idoneità del piano operativo di sicurezza, da considerare come piano complementare di dettaglio del PSC, assicurandone la coerenza con quest'ultimo, adegua il PSC e il fascicolo dell'opera in relazione all'evoluzione dei lavori ed alle eventuali modifiche intervenute, valutando le proposte delle imprese esecutrici dirette a migliorare la sicurezza in cantiere, verifica che le imprese esecutrici adeguino, se necessario, i rispettivi piani operativi di sicurezza.;
- organizza tra i datori di lavoro, ivi compresi i lavoratori autonomi, la cooperazione ed il coordinamento delle attività nonché la loro reciproca informazione
- verifica l'attuazione di quanto previsto negli accordi tra le parti sociali al fine di realizzare il coordinamento tra i rappresentanti della sicurezza finalizzato al miglioramento della sicurezza in cantiere;
- segnala al committente o al responsabile dei lavori, previa contestazione scritta alle imprese e ai lavoratori autonomi interessati, le inosservanze alle disposizioni degli articoli 94, 95, 96 e 97, comma 1, e alle prescrizioni del PSC, e propone la sospensione dei lavori, l'allontanamento delle imprese o dei lavoratori autonomi dal cantiere, o la risoluzione del contratto. Nel caso in cui il committente o il responsabile dei lavori non adotti alcun provvedimento in merito alla segnalazione, senza fornire idonea motivazione, il coordinatore per l'esecuzione dà comunicazione dell'inadempienza alla Azienda Unità Sanitaria Locale e alla Direzione Provinciale del Lavoro territorialmente competenti.
- sospende, in caso di pericolo grave e imminente, direttamente riscontrato, le singole lavorazioni fino alla verifica degli avvenuti adeguamenti effettuati dalle imprese interessate.

9. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Monitoraggio e misurazione dei servizi erogati e degli aspetti di Compliance

TEKN&CO ha individuato ed attuato, in opportune fasi dei processi, attività di monitoraggio che permettono di presidiare la conformità dei servizi erogati e del rispetto dei requisiti di *Compliance*, indicati nel suo PERIMETRO DI RIFERIMENTO, in particolare gli aspetti legati alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, alla tutela ambientale e alla responsabilità amministrativa e alla prevenzione e continuità operativa dell'ente

Tali attività di monitoraggio e misurazione sono indicate nelle descrizioni dei vari processi/procedure e protocolli ed opportunamente registrate.

TEKN&CO per monitorare e misurare i propri processi ha definito metodi ed ha identificato gli indicatori più opportuni per ogni processo cruciale.

SI RICORDA ANCHE IN QUESTO PUNTO CHE GLI INDICATORI DI ALERT INTRODOTTI E DISCIPLINATI DAL DECRETO LEGISLATIVO 14/2019 SULLA CRISI D'IMPRESA SONO PARTE FONDAMENTALE ED INTEGRANTE DEL PRESENTE SISTEMA E DEVONO ESSERE TENUTI MONITORATI CON CONTINUITA' DALL'ORGANO AMMINISTRATIVO IN CARICA E DALL'ORGANO DI CONTROLLO SE INCARICATO E/O PRESENTE.

Per tali argomenti **TEKN&CO** rimanda alla Relazione annuale sullo stato del sistema di gestione - riesame della direzione.

TEKN&CO pianifica ed effettua il processo di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento necessario a:

- Dimostrare la conformità ai requisiti del processo, dei servizi erogati o delle forniture svolte ad essi eventualmente connesse
- Assicurare la conformità del **CMS-MOG231/14**
- Migliorare in continuo l'efficacia del **CMS-MOG 231/14**.
- Gli *Audit* interni pianificati riguardano anche gli *Outsourcers* qualificati.

a) Soddisfazione del cliente e degli *Stakeholders*

TEKN&CO periodicamente effettua un monitoraggio relativo alla percezione del Cliente sulla sua soddisfazione; sono stati stabiliti i metodi per ottenere ed utilizzare tali informazioni.

TEKN&CO adotta anche valutazioni periodiche qualitative sulla soddisfazione in generale degli *stakeholders* incrociando dati e registrazioni che scaturiscono dalle attività aziendali, prevedendo anche l'utilizzo di sistemi di rilevazione quantitativi e strutturati, che possono scaturire anche dalla segnalazione di irregolarità e violazioni (**Whistleblowing**).

b) Analisi e valutazione

TEKN&CO determina, raccoglie ed analizza tutti i dati appropriati per dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia **CMS-MOG231/14** e per valutare dove possa essere realizzato il miglioramento continuo dell'efficacia del sistema stesso. L'analisi dei dati in particolare fornisce informazioni relative a:

- Conformità ai requisiti dei servizi erogati
- Conformità ai requisiti delle norme volontarie ed obbligatorie di riferimento
- Soddisfazione del Cliente e degli *Stakeholders*
- Efficacia del **CMS-MOG231/14**
- Pianificazione delle azioni per affrontare rischi e opportunità
- Fornitori
- Caratteristiche e tendenze dei processi, compreso opportunità per azioni correttive.

Audit interno e attività di verifica, valutazione e vigilanza esterna

TEKN&CO conduce annualmente **audit interni** per determinare che il **CMS-MOG231/14**

- Sia conforme a quanto pianificato, ai requisiti della presente norma internazionale ed ai requisiti del **CMS-MOG231/14** stabiliti dall'ente stesso
- Sia efficacemente attuato e mantenuto

È stato predisposto un **MOD 8.1.1 Piano audit interni** che prende in considerazione lo stato e l'importanza dei processi e delle aree da sottoporre ad *audit*, così come i risultati di *audit* precedenti.

Sono stati definiti inoltre i criteri, il campo di applicazione, la frequenza ed i metodi dell'*audit*.

La scelta degli *auditor* e la conduzione degli *audit* è stata fatta assicurando obiettività ed imparzialità del processo di *audit*. Nessun *auditor* ha effettuato e effettuerà *audit* sul proprio processo.

Tutti i risultati emersi sono registrati e tali registrazioni sono mantenute.

I responsabili delle aree sottoposte ad *audit* assicurano che ogni azione correttiva necessaria per eliminare le non conformità rilevate e le loro cause vengano effettuate senza indebito ritardo. Le attività successive vengono comunque riverificate.

TEKN&CO, in merito alle **verifiche e vigilanze** sul presente sistema di gestione **da parte di soggetti terzi**, l'ente è sottoposto a verifiche di parti terze:

- Organismi di Certificazione o di Attestazione di Conformità (periodiche)
- Organi di controllo istituzionali relativamente ai diversi processi e alle diverse tematiche aziendali (sicurezza, ambiente, amministrazione e controllo, autorità giudiziaria etc)
- Organismo di Vigilanza 231 (periodiche e non)
- Organo di Controllo in carica ex D.Lgs. 14/2019 .

Tutti i documenti e le evidenze relativi a queste attività sono gestiti, trattati e conservati secondo le disposizioni di legge vigenti dal *RSGL* dell'ente.

Relazione annuale stato del sistema di gestione - Riesame di direzione

TEKN&CO determina, raccoglie ed analizza tutti i dati appropriati per dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del **CMS-MOG231/14** e per valutare dove possa essere realizzato il miglioramento continuo dell'efficacia del sistema stesso. L'analisi dei dati in particolare fornisce informazioni relative a:

- Conformità ai requisiti dei processi indicati nel presente Manuale e dei servizi erogati
- Soddisfazione del Cliente e degli *Stakeholders*
- Efficacia del CMS-MOG 231/14 e della pianificazione e delle azioni per affrontare rischi e opportunità
- Fornitori e *stakeholders* in genere
- Caratteristiche e tendenze dei processi e dei servizi erogati, compreso opportunità per azioni correttive.

a) Input alla Relazione Annuale sul Sistema di Gestione - riesame di direzione

Gli elementi in ingresso per il riesame (MOD_5.1.6_Riesame della Direzione) comprendono:

- Azioni derivanti da precedenti riesami di direzione
- Modifiche che potrebbero avere effetti sul CMS-MOG231/14
- Informazioni di ritorno del Cliente e degli *STAKEHOLDERS*
- Prestazioni dei processi e conformità dei servizi
- Non conformità e stato delle azioni correttive
- Reclami Clienti e Penali
- Segnalazioni di violazioni e/o irregolarità (*Whistleblowing*)
- La misura dei risultati relativi ai traguardi e agli obiettivi definiti precedentemente
- Risultati degli *audit* interni e delle verifiche e vigilanze e controlli esterni
- Fornitori esterni e *Outsourcers*
- Adeguatezza risorse
- Rischi e opportunità
- Raccomandazioni per il miglioramento

b) Output del Relazione Annuale sul Sistema di Gestione - Riesame di direzione

Gli elementi in uscita dal riesame di direzione comprendono ogni decisione ed azione relative:

- Al miglioramento dell'efficacia del sistema e dei relativi processi
- Al miglioramento dei servizi erogati in relazione ai requisiti del Cliente
- Alle esigenze di risorse
- Alla definizione degli obiettivi, in coerenza con il Codice Etico e di Comportamento e della *Policy* aziendale

10. MIGLIORAMENTO

TEKN&CO determina le opportunità di miglioramento e attua azioni al fine di soddisfare i requisiti di *COMPLIANCE* dei diversi processi e del Cliente accrescendone la sua soddisfazione attraverso:

- Mantenimento e miglioramento dei processi e dei servizi
- Correzione, prevenzione, riduzione degli effetti indesiderati

- Miglioramento delle prestazioni e dell'efficacia del CMS-MOG 231/14

a) Non conformità e azioni correttive

TEKN&CO intraprende azioni per eliminare le cause delle non conformità relative ai processi e ai requisiti di *Compliance* richiamati nel presente Manuale, al fine di prevenirne la ripetizione. Le azioni correttive sono appropriate agli effetti delle non conformità riscontrate.

Sono definiti i requisiti per:

- Reagire alle non conformità (compresi i reclami e le segnalazioni del Cliente e degli *STAKEHOLDERS*)
- Individuare le cause delle non conformità
- Valutare le segnalazioni svolte dagli *Stakeholders* anche in riferimento al *Whistleblowing*
- Valutare l'esigenza di azioni per assicurare che le non conformità non si ripetano
- Valutare l'esigenza di azioni per assicurare che le segnalazioni siano prese in carico
- Determinare ed effettuare le azioni necessarie
- Registrare i risultati delle azioni effettuate
- Esaminare l'efficacia delle azioni correttive effettuate
- Aggiornare se necessario i rischi e le opportunità determinate in pianificazione
- Modificare ove necessario il CMS-MOG231/14.

b) Miglioramento continuo

TEKN&CO si impegna a migliorare in continuo l'efficacia del suo CMS-MOG231/14, utilizzando il Codice Etico e di Comportamento, la politica per la *Compliance*, i traguardi e gli obiettivi relativi, gli Indicatori (compresi quelli di **Alert** di cui al **D.Lgs. 14/2019**) i risultati degli *audit* interni o effettuati da terzi, l'analisi dei dati, le azioni correttive e la Relazione sullo stato del sistema di gestione - riesame di direzione.

11. ALLEGATI

All. 1 *Company Profile* – www.tekneco.eu - Presentazione Società

All. 2 Organigramma nominativo funzionale

All. 3 MOD 5.1.7 Analisi del contesto - Rischi – Opportunità

All. 4 MOD_4.1.1_Gestione documenti e registrazioni

All. 5a MOD 5.1.11 Policy Compliance

All. 5b Politica parità di genere

All. 6 Codice Etico e di Comportamento

All. 7 Documento Valutazione Rischi 81

All. 8 Relazione sulla sicurezza dei dati secondo il GDPR REGOLAMENTO EUROPEO PER LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI UE 679/2016

All. 9 Documento strategico parità di genere

All. 10 Elenco personale in forza