



# **MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO**

**IN CONFORMITA' AI REQUISITI DELLA NORMA**

**UNI EN ISO 14001:2015**

**UNI EN ISO 9001:2015**

**UNI EN ISO 45001:2018**

**UNI EN ISO 37001:2016**

***HW STYLE S.R.L.***

Sede legale, Show room e Ufficio commerciale:

Edificio 16 – Viale Sarca, 336 F


20126 Milano

Sede operativa e amministrativa:

• Via Primo Maggio, 27 – 24050 Lurano (BG)


• Via delle Antille, 2/A – 00071 Pomezia (ROMA)

<http://www.hw-style.it>

|   |                          |                            |
|---|--------------------------|----------------------------|
|  | <b>MANUALE</b><br>MAN 01 | Rev. 07<br>Data 21/07/2020 |
|   |                          | Pagina: <b>2 / 45</b>      |


### STATO DELLE REVISIONI

|             |             |  |                |                   |                  |
|-------------|-------------|--|----------------|-------------------|------------------|
| 07          | 21/07/2020  | Revisione scopo di certificazione pag. 9       | R.S.P.P.       | R.S.G.I.          | D.L.             |
| 06          | 26.06.2020  | Modifica req. 7.2 e 7.3                        | R.S.P.P.       | R.S.G.I.          | D.L.             |
| 05          | 29/05/2020  | Modifica scopo di certificazione               | R.S.P.P.       | R.S.G.I.          | D.L.             |
| 04          | 07/02/2020  | Aggiornamento alla norma ISO 45001 e ISO 37001 | R.S.P.P.       | R.S.G.I.          | D.L.             |
| 03          | 08/03/2018  | Modifica scopo di certificazione               | R.S.P.P.       | R.S.G.I.          | D.L.             |
| 02          | 16/01/2017  | Revisione totale                               | R.S.P.P.       | R.S.G.I.          | D.L.             |
| 01          | 16/01/2015  | Revisione totale                               | R.S.P.P.       | R.S.G.I.          | D.L.             |
| 00          | 19/06/2013  | Prima emissione                                |                |                   | D.L.             |
| <b>REV.</b> | <b>Data</b> | <b>Descrizione</b>                             | <b>Redatto</b> | <b>Verificato</b> | <b>Approvato</b> |


|   |                          |                            |
|---|--------------------------|----------------------------|
|  | <b>MANUALE</b><br>MAN 01 | Rev. 07<br>Data 21/07/2020 |
|   |                          | Pagina: <b>3 / 45</b>      |

## INDICE

|  |  |
|--|--|
| <b>Sezione 1 – SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....</b>   | <b>5</b>                                     |
| <b>Sezione 2 – RIFERIMENTI NORMATIVI .....</b>   | <b>6</b>                                     |
| <b>Sezione 3 – TERMINI E DEFINIZIONI .....</b>   | <b>6</b>                                     |
| <b>Sezione 4 – CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE .....</b>  | <b>7</b>                                     |
| 4.1 <i>Identificazione del contesto - Presentazione aziendale .....</i>                            | 7  |
| 4.2 <i>Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate.....</i>                   | 8  |
| 4.3 <i>Campo di applicazione del Sistema di Gestione Integrato .....</i>                           | 9  |
| 4.4 <i>Sistema di gestione integrato.....</i>  | 9  |
| 4.5 <i>Valutazione del rischio corruzione.....</i>   | 9  |
| <b>Sezione 5 – Leadership .....</b>  | <b>10</b>                                    |
| 5.1 <i>Leadership e impegno della Direzione .....</i>  | 10   |
| 5.1.1 <i>Organo Direttivo.....</i>   | 10   |
| 5.1.1 <i>Alta Direzione .....</i>  | 10   |
| 5.2 <i>Politica aziendale.....</i>   | 11   |
| 5.3 <i>Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione.....</i>                               | 12   |
| 5.3.2 <i>Funzione di Conformità per la Prevenzione della Corruzione (FCPC) e referenti interni</i> | 12   |
| 5.3.2 <i>Deleghe nel processo decisionale.....</i>   | 13   |
| <b>Sezione 6 – PIANIFICAZIONE.....</b>   | <b>13</b>                                    |
| 6.1 <i>Azioni per affrontare rischi e opportunità.....</i>   | 13   |
| 6.2 <i>Obiettivi e pianificazione per il loro raggiungimento .....</i>                             | 15   |
| 6.3 <i>Pianificazione delle modifiche .....</i>  | 16   |
| <b>Sezione 7 – SUPPORTO .....</b>  | <b>16</b>                                    |
| 7.1. <i>Risorse .....</i>  | 16   |
| 7.2 <i>Competenza .....</i>  | <b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b> |
| 7.3 <i>Consapevolezza .....</i>  | 22   |
| 7.4 <i>Comunicazione .....</i>   | 23   |
| 7.5 <i>Informazioni documentate.....</i>   | 24   |
| <b>Sezione 8 – ATTIVITA' OPERATIVE .....</b>   | <b>25</b>                                    |
| 8.1 <i>Pianificazione e controlli operativi.....</i>   | 25   |
| 8.2 <i>Preparazione e risposta alle emergenze.....</i>   | 26   |

|   |                              |                                |
|---|------------------------------|--------------------------------|
|  | <b>MANUALE</b><br><br>MAN 01 | Rev. 07<br><br>Data 21/07/2020 |
|   |                              | Pagina: <b>4 / 45</b>          |

|                            |  |           |
|----------------------------|--|-----------|
| 8.2.Q                      | requisiti per i prodotti servizi.....  | 27        |
| 8.2.C                      | Due Diligence.....   | 27        |
| 8.2.4                      | Modifiche ai requisiti per i prodotti servizi.....                                     | 28        |
| 8.3Q                       | Progettazione e sviluppo dei prodotti servizi .....                                    | 29        |
| 8.3C                       | Controlli finanziari.....  | 31        |
| 8.4C                       | Controlli non finanziari.....  | 31        |
| 8.4                        | Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno .....                  | 31        |
| 8.4.3                      | Informazioni ai fornitori esterni.....   | 33        |
| 8.5                        | Produzione ed erogazione del servizio .....  | 33        |
| 8.5C                       | Attuazione dei controlli da parte di organizzazioni controllate e Soci in affari ..... | 36        |
| 8.5.1.C                    | Organizzazioni controllate (ex art. 2359 del codice civile).....                       | 36        |
| 8.5.2                      | C Socio in Affari.....   | 36        |
| 8.6                        | Rilascio di prodotti e servizi .....   | 37        |
| 8.6 C                      | Impegni per la prevenzione della corruzione .....                                      | 37        |
| 8.7                        | Controllo degli output non conformi.....   | 37        |
| 8.7 C                      | Regali, ospitalità, donazioni e benefici.....  | 38        |
| 8.8 C                      | Gestione dell'inadeguatezza dei controlli per la prevenzione della corruzione.....     | 38        |
| 8.9 C                      | Segnalazioni .....   | 38        |
| 8.10 C                     | Indagini e gestione della corruzione .....   | 38        |
| <b>Sezione 9</b>           | <b>– VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI.....</b>  | <b>39</b> |
| 9.1                        | Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione .....                                 | 39        |
| 9.2                        | Audit interno .....  | 40        |
| 9.3                        | Riesame di Direzione.....  | 41        |
| 9.3.2 C                    | Riesame da parte dell'Organo Direttivo .....   | 43        |
| 9.3.3 C                    | Riesame da parte della Funzione di Conformità per la Prevenzione della Corruzione..... | 43        |
| <b>Sezione 10</b>          | <b>–Miglioramento.....</b>   | <b>44</b> |
| 10.1                       | Generalità .....   | 44        |
| 10.2                       | Non conformità e Azioni correttive .....   | 44        |
| 10.3                       | Miglioramento continuo.....  | 45        |
| <b>ALLEGATI AL MANUALE</b> | <b>.....</b>   | <b>45</b> |

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <p style="text-align: center;"><b>MANUALE</b></p> <p style="text-align: center;">MAN 01</p> | <p style="text-align: right;">Rev. 07</p> <p style="text-align: right;">Data 21/07/2020</p> |
|   |   | <p style="text-align: right;">Pagina: <b>5 / 45</b></p>                                     |

## SEZIONE 1 – SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Scopo del presente Manuale Integrato è quello di stabilire i requisiti e di fornire una guida per stabilire, attuare, mantenere, rivedere e migliorare un sistema di gestione, secondo lo standard delle norme UNI ISO 9001:2015, UNI ISO 14001:2015, UNI ISO 45001:2018 e UNI ISO 37001:2016, progettato per aiutare HW a garantire la salvaguardia dell'ambiente, migliorare la soddisfazione del cliente, assicurare la Salute e Sicurezza dei lavoratori, prevenire ed affrontare la corruzione, a rispettare tutte le leggi applicabili alle proprie attività sia gestite internamente e/o affidate a soggetti esterni inoltre si impegna a rispettare gli impegni deliberati applicabili alle sue attività.

Il suddetto Manuale ha carattere prescrittivo (oltre che descrittivo) per tutto il personale di **HW STYLE S.R.L.**

**HW STYLE S.R.L.** (di seguito denominata **HW**) considera la realizzazione del proprio Sistema di Gestione Integrato uno strumento di lavoro utile a fornire valore aggiunto alle sue attività, attraverso il miglioramento continuativo delle proprie prestazioni.


La **HW** ha adottato per il proprio Sistema di Gestione Integrato i principi stabiliti dalle norme UNI ISO 9001:2015, UNI ISO 14001:2015, UNI ISO 45001:2018 e UNI ISO 37001:2016 uniti agli altri principi di gestione presenti in azienda, quali:

- l'impegno al miglioramento delle prestazioni gestionali;
- il soddisfacimento degli obblighi di conformità;
- il raggiungimento degli obiettivi aziendali;
- l'approccio sistemico alla gestione basato sui processi;
- il coinvolgimento del personale;
- la soddisfazione del cliente e delle parti interessate coinvolte nei processi;
- l'analisi dei dati;
- il rapporto di reciproco beneficio con i fornitori.

Inoltre, in relazione alle attività di HW, sono stati considerati i seguenti temi corruttivi:

- - corruzione da parte di HW;
- - corruzione da parte del personale di HW che opera per conto o a beneficio della stessa;
- - corruzione da parte dei Soci in Affari di HW che operano per conto o a beneficio della stessa;
- - corruzione di HW;
- - corruzione del personale di HW in relazione alle attività della stessa;
- - corruzione dei Soci in Affari di HW in relazione alle attività della stessa;
- - corruzione diretta o indiretta.

Il Sistema di Gestione Integrato è applicato a tutti gli aspetti ritenuti significativi, scaturiti dall'analisi del contesto e dalla valutazione rischio-opportunità, e legati alle attività svolte e ai servizi principali che la **HW** determina di poter controllare o influenzare, considerando il tutto in una prospettiva di "Life Cycle" (ciclo di vita) per gli aspetti strettamente ambientali legati al servizio offerto, di ottimizzazione dei processi economico-finanziari e di miglioramento delle condizioni di lavoro e di vita dei propri lavoratori, creazione e diffusione di una cultura basata su integrità, trasparenza, onestà e conformità alle leggi.

|   |                          |                            |
|---|--------------------------|----------------------------|
|  | <b>MANUALE</b><br>MAN 01 | Rev. 07<br>Data 21/07/2020 |
|   |                          | Pagina: 6 / 45             |

**HW** ha deciso di comunicare il proprio impegno al rispetto dell'ambiente attraverso la Dichiarazione Ambientale redatta in conformità al Regolamento (CE) n. 1221/2009 e successive modifiche e integrazioni. (Regolamento (UE) 2018/2026 che ha modificato l'Allegato IV e il Regolamento (UE) 1505/2017 che ha modificato gli Allegati I,II,III.)

*Pertanto il campo di applicazione risulta:*

**Progettazione, costruzione e manutenzione di opere a verde, di parchi, giardini e campi sportivi, impianti di irrigazione e annessi opere edili; esecuzione di lavori movimento terra e sottoservizi correlati; gestione e manutenzione di piante da interno ed esterno. Effettuazione in conto proprio del trasporto dei rifiuti prodotti dalle attività svolte incluso rifiuti urbani vegetali provenienti da aree verdi.**

Rimangono valide, ove più restrittive del presente documento, le prescrizioni applicabili contenute in contratti con i clienti.

## **SEZIONE 2 – RIFERIMENTI NORMATIVI**

I principali riferimenti normativi sono riportati in allegato al presente MGI (**Rif. MOD 08 "APPLICAZIONE CONTROLLO E CONFORMITA' DELLE PRESCRIZIONI LEGALI ED ALTRE PRESCRIZIONI"**).


## **SEZIONE 3 – TERMINI E DEFINIZIONI**

I termini e le definizioni utilizzati nella stesura del presente Manuale sono quelli riportati rispettivamente:

- sulla norma UNI EN ISO 14001:2015 (sez. 3), rispetto ai concetti relativi alla gestione ambientale (termini relativi all'organizzazione e alla leadership, termini relativi alla pianificazione, termini relativi al supporto e al funzionamento, termini relativi alla valutazione della prestazione e al miglioramento).
- sulla norma ISO 9000:2015 fondamenti e vocabolario
- sulla norma ISO 45001:2018 (sez.3), rispetto ai concetti relativi al sistema di gestione sicurezza.
- sulla norma ISO 37001:2016 (sez.3),

Per integrazione con gli altri acronimi utilizzati all'interno del SGI, si devono considerare anche le definizioni di seguito elencate:

- MGI: Manuale Gestione Integrato
- SGI: Sistema di gestione integrato
- DL: Datore di Lavoro: Si intende in base alla definizione di cui al D.Lgs. 81/2008.
- RSPP: Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione.
- OD: Organo Direttivo
- ODV: Organismo di Vigilanza
- ANAC: Autorità Nazionale AntiCorruzione
- FCPC: Funzione di Conformità per la Prevenzione della Corruzione
- RLS: Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza.
- DVR: Documento di Valutazione dei Rischi, di cui all'artt. 17 comma 1.a, 28 e 29 del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <p style="text-align: center;"><b>MANUALE</b></p> <p style="text-align: center;">MAN 01</p> | <p style="text-align: right;">Rev. 07</p> <p style="text-align: right;">Data 21/07/2020</p> |
|   |   | <p style="text-align: right;">Pagina: <b>7 / 45</b></p>                                     |

- Organizzazione: Ambito aziendale rientrante nell'applicabilità del presente documento (vedi Paragrafo 2 "Campo di Applicazione").
- "s.m.i.": successive modifiche e integrazioni.
- RDS: Rappresentante della Direzione per il SGI.
- RGA: Responsabile Gestione Ambientale.
- I.O.: Istruzioni Operative.
- DG: Direzione Generale

## SEZIONE 4 – CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

### 4.1 Identificazione del contesto - Presentazione aziendale

Hydro Ware Milano Srl nasce nel 1988 e, come riportato nell'oggetto sociale, svolge la sua attività nell'ambito degli allestimenti a verde per spazi interni ed esterni.

La mission aziendale fin dai primi tempi è di migliorare la qualità degli ambienti di lavoro, rendendoli più gradevoli e più produttivi, permettendo alle persone di esprimere al meglio le proprie potenzialità. Questo si raggiunge creando, con fioriere, accessori, piante da interno e da esterno, ambientazioni di qualità e garantendo un'elevata professionalità nei servizi di manutenzione.

Hydro Ware Milano Srl, in questi oltre vent'anni di attività, è riconosciuta sul mercato italiano come principale azienda nazionale in termini di dimensioni per quanto riguarda l'attività di allestimento e manutenzione spazi verdi da interno con piante in idrocoltura.

Inoltre, negli ultimi anni, acquisisce appalti per la creazione di parchi e giardini privati e pubblici in collaborazione con primari studi di progettazione paesaggistica (landscaping) italiani e stranieri.

Nell'Ottobre 2008, l'Azienda cambia la propria ragione sociale che diventa HW STYLE S.R.L.-Style Srl.

A luglio 2010 l'Azienda si trasferisce a Lurano (BG) in una grande struttura che ha ampliato notevolmente gli spazi di ogni funzione; il magazzino conta circa 1500 mq.

L'Azienda è specializzata nella realizzazione di spazi verdi da interno mediante un servizio di progettazione e di allestimento con l'utilizzo di un nutrito catalogo di fioriere e vasi da interno di design, di diverse forme, materiali e colori e di piante verdi e fiorite vive e coltivate in idrocoltura. Inoltre provvede alla manutenzione di questi allestimenti con servizi accurati e organizzati per l'espletamento di tutte le operazioni di cui hanno bisogno le piante. Fornisce ai propri clienti una vasta gamma di soluzioni contrattuali che possono prevedere anche il noleggio completo degli allestimenti, per brevi e per lunghi periodi e soluzioni che prevedono un servizio manutentivo completo anche di sostituzione di piante deperite.


Inoltre l'azienda si occupa di progettazione e di realizzazione di parchi, giardini e terrazzi, estendendo i propri servizi anche alla realizzazione di impianti di irrigazione automatici di qualsiasi dimensione. Anche per il verde esterno fornisce ai propri clienti un servizio di manutenzione completo e organizzato.

I processi sopra descritti sono eseguiti con l'ausilio di apparecchiature e macchine specifiche e tecnologicamente all'avanguardia, da parte di personale qualificato e addestrato e qualificato.

Tutte le attrezzature sono sottoposte a un programma di manutenzione periodica per garantire l'efficienza e l'utilizzo.

Tutti i lavori eseguiti, prima della consegna al Cliente sono adeguatamente controllati.

L'Azienda si avvale anche della collaborazione di fornitori qualificati che eseguono per suo conto la realizzazione e la manutenzione di aree verdi.

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <p style="text-align: center;"><b>MANUALE</b></p> <p style="text-align: center;">MAN 01</p> | <p style="text-align: right;">Rev. 07</p> <p style="text-align: right;">Data 21/07/2020</p> |
|   |   | <p style="text-align: right;">Pagina: <b>8 / 45</b></p>                                     |

L'azienda opera prevalentemente in un mercato di aziende di differenti aree di business, con uffici di rappresentanza o sportelli aperti al pubblico, multinazionali o nazionali, anche con presenze sul territorio nazionale in città diverse.

La struttura aziendale permette di assicurare il servizio di realizzazione e di manutenzione sull'intero territorio nazionale.

**HW** ha acquisito una notevole esperienza nel settore e la ricerca della qualità in ogni aspetto del proprio lavoro è stata sempre tra i principali obiettivi. Il mercato di riferimento da una parte e il desiderio di differenziarsi dall'altra, hanno determinato la necessità di dotarsi di uno strumento più completo e metodico per garantire un'efficiente e corretta gestione aziendale che contribuisca, in modo determinante, alla qualità ed affidabilità stessa del servizio offerto.

**HW** ha determinato gli elementi esterni ed interni rilevanti per le sue finalità e che influenzano la propria capacità di raggiungere gli obiettivi del proprio sistema di gestione integrato.

La valutazione del contesto esterno ha come obiettivo quello di evidenziare come le caratteristiche dell'ambiente nel quale **HW** opera possano favorire il verificarsi di eventi indesiderati che possono avere ricadute al proprio interno.

La valutazione del contesto interno ha, invece, come obiettivo quello di evidenziare come le caratteristiche interne dell'azienda possano favorire il verificarsi di fenomeni indesiderati al proprio interno.

In particolare, con riferimento agli aspetti legati alla corruzione, all'inquinamento ambientale, alla salute e sicurezza dei propri lavoratori sotto il suo controllo e alla soddisfazione del cliente, **HW** ha considerato, tra gli altri aspetti, l'esistenza ed attuazione al suo interno di un sistema di prevenzione e controllo dei rischi previsto dalla vigente legislazione in materia (es. D. Lgs 81/08; D. lgs 152/06; L.190/12 e D.Lgs. 33/13, Regolamento EMAS) che risponde a principi e criteri analoghi a quelli del sistema di gestione integrato: tale sistema costituisce l'ossatura strutturale sulla quale si va ad inserire il sistema ISO con le sue proprie peculiarità. **HW** ha, anche, considerato l'esistenza ed attuazione al suo interno di un sistema di prevenzione e controllo ex D. Lgs. 231/01 (relativamente ai rati presupposto di natura "corruttiva"). **HW** ha conseguito il rating di legalità da parte dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato e l'inserimento nella Whitelist del sito della prefettura.

Per tali valutazioni si rinvia al documento di sistema denominato "**Analisi del contesto**".


#### 4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate

In fase di analisi del contesto ed analisi iniziale, **HW** ha determinato le possibili relazioni con portatori di interessi esterni per il sistema di gestione integrato che possono influenzare l'attività della **HW** e che a loro volta possono essere influenzati dall'attività della **HW** e ne ha individuato i requisiti (sia obbligatori che volontari):

- le parti interessate rilevanti per il sistema di gestione integrato (come ad esempio: clienti, comunità, fornitori, enti di controllo, soci, dipendenti, banche, assicurazioni, pubblica amministrazione, ecc);
- i bisogni e le aspettative rilevanti delle parti interessate individuate;
- quali di questi bisogni diventano obblighi di conformità.

Per tali valutazioni si rinvia al documento di sistema denominato "**Parti Interessate**".



|   |   |                 |
|---|---|-----------------|
|  | <p style="text-align: center;"><b>MANUALE</b></p> <p style="text-align: center;">MAN 01</p> | Rev. 07         |
|   |   | Data 21/07/2020 |
|   |   | Pagina: 9 / 45  |

### 4.3 Campo di applicazione del Sistema di Gestione Integrato

**HW** definisce il seguente campo di applicazione per il proprio sistema di gestione integrato in conformità alle attività dichiarate nella visura camerale:

*Progettazione, costruzione e manutenzione di opere a verde, di parchi, giardini e campi sportivi, impianti d'irrigazione e annessi opere edili; esecuzione di lavori movimento terra e sottoservizi correlati; gestione e manutenzione piante da interno ed esterno. Effettuazione in conto proprio del trasporto dei rifiuti prodotti dalle attività svolte incluso rifiuti urbani vegetali provenienti da aree verdi.*

Il campo di applicazione definito riguarda la sede operativa di Lurano gli altri siti presenti in CCIAA non risultano presenziati da operatori di HW.

Nell'ottica dell'integrazione dei sistemi, il campo di applicazione definito è comune a tutti i sistemi aziendali UNI EN ISO 45001, UNI EN ISO 14001, UNI EN ISO 37001 e UNI EN ISO 9001.

Il presente Manuale rimanda anche alle misure di prevenzione dei reati integrative adottate ai sensi del D. Lgs. 231/01, che rappresenta un documento primario e di fondamento strutturale (in quanto richiesto da uno specifico obbligo di legge) al quale il Manuale del sistema Integrato si può solidamente appoggiare contribuendo, a sua volta, ad integrarlo ed a rafforzarlo.

### 4.4 Sistema di gestione integrato

**HW** nel pianificare il proprio sistema di Gestione integrato ha tenuto conto dei seguenti elementi primari:

- Requisiti cogenti
- Esigenze delle parti interessate individuate

Tali elementi costituiscono input primario per l'analisi degli aspetti significativi e quindi per la decisione di strategie rivolte al miglioramento.


In particolare, il sistema di HW garantisce che:

- venga assicurata l'attuazione della policy aziendali in materia di ambiente, sicurezza e corruzione nelle strategie aziendali;
- vengano attribuite responsabilità adeguate ed idonei controlli dei processi;
- vengano garantiti flussi efficaci di comunicazione e risposte adeguate;
- vengano identificati, analizzati e valutati i rischi in modo coerente con le attività ed il contesto di **HW**;
- vengano adottate misure "ragionevoli ed appropriate" volte a prevenire, rilevare ed affrontare i rischi individuati;
- venga effettuata una revisione del sistema in conseguenza di potenziali od effettivi cambiamenti e comunque periodicamente in ottica del miglioramento continuo;
- vengano assicurati tutti gli altri requisiti previsti dal presente Manuale e dalla legislazione cogente applicabile ad HW.

### 4.5 Valutazione del rischio corruzione

Le valutazioni dei rischi di corruzione di **HW** sono periodiche e consistono:

- - nelle attività di identificazione dei rischi di corruzione che possono ragionevolmente prevedersi;
- - nelle attività di analisi, valutazione e messa in ordine di priorità dei rischi di corruzione identificati;

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <p style="text-align: center;"><b>MANUALE</b></p> <p style="text-align: center;">MAN 01</p> | <p style="text-align: right;">Rev. 07</p> <p style="text-align: right;">Data 21/07/2020</p> |
|   |   | <p style="text-align: right;">Pagina: <b>10 / 45</b></p>                                    |

- - nelle attività di valutazione di idoneità e di efficacia delle misure di controllo esistenti per contenere i rischi di corruzione valutati.
- **HW** conserva (su documenti cartacei ed informatici) le informazioni che documentano come la valutazione del rischio di corruzione è stata condotta ed utilizzata per progettare o migliorare il sistema di gestione per la prevenzione della corruzione.
- Per la metodologia ed i criteri utilizzati da **HW**, per valutare il livello di rischio di corruzione, per le risultanze emerse, per le misure di prevenzione e controllo adottate ed attuate e per ogni altro aspetto relativo alla attività di valutazione del rischio di corruzione (ivi compreso il suo riesame periodico), si rinvia integralmente al sotto paragrafo 4.2, rubricato
- Individuazione e gestione dei rischi di corruzione, documento denominato “Valutazione dei rischi”, integrative di quelle adottate ai sensi del D. Lgs. 231/01”.

## SEZIONE 5 – LEADERSHIP

### 5.1 Leadership e impegno della Direzione

**HW** ritiene che la leadership, l’impegno ed il coinvolgimento della Direzione siano essenziali per lo sviluppo ed il mantenimento di un SGI efficace ed efficiente al conseguimento degli obiettivi di sviluppo aziendale.

#### 5.1.1 Organo Direttivo

L’Organo Direttivo di **HW**:

- approva la politica di prevenzione della corruzione;
- si assicura che la strategia e la politica di prevenzione della corruzione siano allineate;
- riceve (dall’Alta Direzione e dalla Funzione di Conformità per la Prevenzione della Corruzione) e sottopone a riesame, a intervalli programmati, le informazioni concernenti il contenuto ed il funzionamento del sistema di gestione della prevenzione della corruzione;
- richiede che vengano stanziati ed assegnate risorse adeguate ed appropriate necessarie per un funzionamento efficace del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione;
- esercita una ragionevole sorveglianza sull’attuazione del sistema di gestione della prevenzione della corruzione da parte dell’Alta Direzione e sulla sua efficacia.


L’Organo Direttivo di **HW** è individuato nel suo Amministratore Unico (AU).

#### 5.1.1 Alta Direzione

L’Alta Direzione di **HW** è costituita dal suo Direttore Generale (DG) e dal top management che dipende direttamente dal primo (così detto “primo livello”).

L’Alta Direzione di **HW** dimostra la leadership e l’impegno nei confronti del sistema di gestione integrato:

- assicurando che tale sistema, compresa la politica e gli obiettivi, sia stabilito, attuato, mantenuto e riesaminato così da poter affrontare adeguatamente i rischi dell’Organizzazione;
- garantendo l’integrazione dei requisiti di tale sistema nei processi dell’Organizzazione;
- garantendo la distribuzione di risorse adeguate e appropriate per il funzionamento efficace di tale sistema;
- comunicando internamente ed esternamente la politica anticorruzione;

|   |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  | <p style="text-align: center;"><b>MANUALE</b></p> <p style="text-align: center;">MAN 01</p> | Rev. 07                |
|   |   | Data 21/07/2020        |
|   |   | Pagina: <b>11 / 45</b> |

- comunicando internamente l'importanza di una efficace gestione in conformità ai requisiti di tale sistema;
- garantendo che tale sistema sia debitamente progettato per raggiungere i suoi obiettivi;
- dirigendo e sostenendo il personale per contribuire all'efficacia di tale sistema;
- promuovendo una cultura aziendale adeguata all'interno dell'Organizzazione;
- promuovendo il miglioramento continuo;
- sostenendo i Responsabili di Funzione per dimostrare la loro leadership nel prevenire e individuare i rischi per quanto possa applicarsi alle loro aree di responsabilità;
- incoraggiando l'uso di procedure di segnalazione di atti illegali presunti o certi;
- garantendo che nessun membro del personale possa subire ritorsioni, discriminazioni o azioni disciplinari per segnalazioni fatte in buona fede, o sulla base di una ragionevole convinzione di violazione, o sospetta violazione della politica aziendale, o per aver rifiutato di impegnarsi in attività illecite, lesive dell'ambiente o insicure per la salute e sicurezza, anche se tale rifiuto può comportare perdite aziendali;
- periodicamente (o al verificarsi di gravi o sistematiche violazioni), riferisce all'Organo Direttivo sul contenuto e il funzionamento del sistema e di ogni accusa di violazione legislativa grave o sistematica.

## 5.2 Politica aziendale

La Politica di **HW**. è documentata dagli obiettivi e dagli impegni che la Direzione assume per la sua applicazione all'interno dell'Azienda.

La Politica è la forza motrice del sistema di gestione integrale e riflette l'impegno a conformarsi alle leggi applicabili e a ricercare il miglioramento continuo. La Direzione è responsabile dei contenuti di tale Politica, della sua attuazione e del suo aggiornamento.

La Politica dell'Azienda è definita dalla Direzione a seguito di un'analisi iniziale di tutti i processi aziendali, ed è quindi appropriata alle finalità ed al contesto dell'organizzazione.

La Politica così delineata fornisce il quadro di riferimento per stabilire e riesaminare gli obiettivi ed i programmi di miglioramento e definisce e documenta l'impegno, non solo formale, della **HW**:

- al rispetto e mantenimento di tutte le prescrizioni normative in materia ambientale, contrattuale e di salute e sicurezza e anticorruzione;
- al ragionevole e costante miglioramento del sistema di gestione integrato per accrescere le proprie prestazioni;
- a ricercare soluzioni tecniche, tecnologiche e impiantistiche che permettono di prevenire l'inquinamento, ridurre i rischi e migliorare il servizio offerto.
- al perseguimento di impegni specifici legati alla prevenzione pertinenti al contesto interno ed esterno dell'organizzazione;


La Politica è riesaminata annualmente dalla Direzione durante il riesame, in base ai risultati delle misurazioni periodiche e:

- viene mantenuta come informazione documentata;
- viene comunicata all'interno dell'Organizzazione;
- viene mantenuta disponibile per le parti interessate.

Nell'ottica dell'integrazione dei sistemi, **HW** ha definito un documento di Politica che rifà a quanto previsto nelle norme, UNI EN ISO 45001, UNI EN ISO 14001, UNI EN ISO 37001 e UNI EN ISO 9001.

Il Documento di Politica è diffuso e reso disponibile in ogni sito lavorativo.

Più in particolare, il Documento di Politica sarà diffuso come segue:

|   |                          |                            |
|---|--------------------------|----------------------------|
|  | <b>MANUALE</b><br>MAN 01 | Rev. 07<br>Data 21/07/2020 |
|   |                          | Pagina: <b>12 / 45</b>     |

- esposizione del Documento di Politica in modo permanente in almeno un punto della sede e nelle baracche di cantiere per quelli maggiormente significativi, durata oltre 10 gg/u, (es. bacheca), al fine della sua massima visibilità;
- presentazione e discussione con i lavoratori nel corso della prima Riunione utile;
- disponibilità per chiunque ne faccia richiesta.

### **5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione**

La Direzione si applica in prima persona nella conduzione del SGI attraverso gli strumenti e le metodologie di seguito descritte.

Inoltre la Direzione, individua e descrive le responsabilità e le autorità delle figure chiavi al fine di favorire una efficace gestione organizzativa ed operativa.

La Direzione indica negli organigrammi aziendali le figure e le responsabilità che sono chiamate a far rispettare e monitorare quanto è stato stabilito nei documenti di sistema per la sua corretta implementazione inoltre conferisce attraverso l'organigramma e le nomine personali l'autorità per la gestione, conduzione e controllo del SGI.

Parte integrante del sistema sono i seguenti documenti organigramma funzionale/nominale di sede:

*organigramma funzionale/nominale qualità*

*organigramma funzionale/nominale sicurezza*

*organigramma funzionale/nominale ambiente*

*organigramma funzionale/nominale anticorruzione*

*Per i cantieri al fine di garantire sempre la corretta individuazione delle figure che rivestono un ruolo di responsabilità e autorità in ambito salute e sicurezza in cantiere senza incorrere nella duplicazione o sovrapposizione delle funzioni di responsabilità, HW Style definisce nel POS di cantiere in modo univoco i nominativi dei responsabili.*


*Nel Piano qualità di cantiere vengono riportate le figure che ricoprono ruoli di responsabilità in ambito ambientale e anticorruzione.*

#### **5.3.2 Funzione di Conformità per la Prevenzione della Corruzione (FCPC) e referenti interni**

In una logica di integrazione e semplificazione, la Funzione di Conformità per la Prevenzione della Corruzione in **HW** è assegnata al medesimo soggetto che ricopre il ruolo di Responsabile della Prevenzione Corruzione e della Trasparenza ex L. 190/12.

Tale Responsabile, oltre ai propri obblighi di legge, ha quindi anche la responsabilità di:

- supervisionare la progettazione e l'attuazione da parte di HW del sistema di gestione integrato per la prevenzione della corruzione;
- fornire consulenza e orientamento per il personale su tale sistema e sulle questioni relative alla corruzione in generale;
- assicurare che tale sistema sia conforme ai requisiti della norma ISO 37001;
- relazionare sulla prestazione di tale sistema all'organo Direttivo ed all'Alta Direzione ed alle altre Funzioni nel modo opportuno.

|   |                              |                        |
|---|------------------------------|------------------------|
|  | <b>MANUALE</b><br><br>MAN 01 | Rev. 07                |
|   |                              | Data 21/07/2020        |
|   |                              | Pagina: <b>13 / 45</b> |

La **Funzione SAL** fornisce supporto alla Funzione di Conformità per la Prevenzione della Corruzione (ed anche al Responsabile della Corruzione e della Trasparenza ex L. 190/12) garantendogli un servizio consulenziale, l'aggiornamento normativo nonché la predisposizione e l'adeguamento dei principali documenti del sistema di gestione della prevenzione della corruzione. La Funzione SAL fornisce analogo supporto all'Amministratore ed al Direttore Generale per quanto concerne gli adempimenti della normativa in materia di D. Lgs. 231/01 (nella quale, si ricorda, sono compresi anche reati presupposto di natura "corruttiva").

### 5.3.2 Deleghe nel processo decisionale

Per i casi in cui l'Alta Direzione deleghi al personale l'autorità di assumere decisioni in relazione alle quali sussista un rischio di corruzione superiore al basso, **HW** ha introdotto, traccia e mantiene attivi una serie di controlli (due diligence) che prevedono che il processo decisionale ed il livello di autorità del/i decision-maker siano adeguati e privi di conflitti di interesse effettivi o potenziali. L'Alta Direzione assicura che questi processi siano riesaminati periodicamente in attuazione del proprio ruolo e responsabilità per l'attuazione e il rispetto del sistema di gestione di integrato.

Per l'attività di due diligence in relazione al conferimento di procure e deleghe, si rinvia alle modalità previste nel documento denominato "MOG" adottate ai sensi del D. Lgs. 231/01". Sul punto, si precisa che, per ragioni prudenziali, tale specifica due diligence, non viene collegata al livello di rischio "superiore al basso" risultato dall'analisi rischi (vale, infatti, per ogni tipo di rischio) e, pertanto, non necessita di una sua ripetizione periodica volta a verificare eventuali variazioni dei livelli di rischio.

## SEZIONE 6 – PIANIFICAZIONE

### 6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità

#### 6.1.1 Generalità


**HW** nel sviluppare e pianificare il proprio sistema di gestione integrato, tiene conto:

- delle informazioni provenienti dall'analisi del contesto (rif. sez. 4.1);
- delle esigenze ed aspettative delle parti interessate (rif. sez. 4.2);
- del proprio campo di applicazione

e individua i rischi e le opportunità correlati ai propri aspetti gestionali, agli obblighi normativi ed altri fattori eventuali individuati nell'analisi del contesto.

Le azioni sono intraprese allo scopo di:

- dare la ragionevole garanzia che il sistema di gestione integrato possa conseguire i risultati attesi;
- Accrescere gli effetti desiderati
- Prevenire o ridurre gli effetti indesiderati;
- Conseguire il miglioramento continuo.
- Prevenire, o ridurre, gli effetti indesiderati relativi alla politica e agli obiettivi aziendali (attraverso: la correlazione e coerenza tra i risultati della valutazione dei rischi ed i presidi programmati/stabiliti da **HW**;

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <p style="text-align: center;"><b>MANUALE</b></p> <p style="text-align: center;">MAN 01</p> | <p style="text-align: right;">Rev. 07</p> <p style="text-align: right;">Data 21/07/2020</p> |
|   |   | <p style="text-align: right;">Pagina: <b>14 / 45</b></p>                                    |

L'analisi del contesto e la valutazione del rischio/opportunità per il sistema anticorruzione di recente implementazione è stata condotta in modo separato nel documento specifico VDR-Valutazione dei rischi\_HW STYLE S.R.L.\_37K

***ADC\_Analisi del contesto\_HW STYLE S.R.L.***  
***VDR-Valutazione dei rischi\_HW STYLE S.R.L.***  
***VDR-Valutazione dei rischi\_HW STYLE S.R.L.\_37K***

### **6.1.2 Aspetti gestionali**

La HW stabilisce e mantiene attiva una procedura per l'individuazione del contesto interno ed esterno, la valutazione dei rischi ed opportunità rispetto alle parti interessate individuate rispetto alle proprie attività (prodotti e servizi) sia diretti (quelli che può tenere sotto controllo) che indiretti (quelli sui quali può esercitare un'influenza), al fine di determinare e pianificare le azioni per affrontare quelli che hanno o possono avere impatti significativi sulla gestione dei processi aziendali, e in merito agli aspetti ambientali considerando una prospettiva di ciclo di vita.

Gli impatti significativi e i valori quantitativi dei parametri prestazionali costituiscono uno degli elementi fondamentali da prendere in considerazione per determinare gli obiettivi e i programmi.

Gli aspetti significativi sono valutati nelle seguenti condizioni operative:

- condizioni normali incluse le condizioni di avviamento
- eventuali condizioni eccezionali
- incidenti e possibili situazioni di emergenza
- attività cessate, presenti e future.


Il SGI, tiene sotto controllo gli aspetti gestionali delle attività svolte, individua e documenta tutte le modifiche avvenute nel processo produttivo e nell'ambiente esterno, con le modalità riportate nella procedura "PRO 15\_Gestione del Contesto, parti interessate, rischi ed opportunità" e per gli aspetti ambientali e nel documento VDR ambiente e qualità e VDR salute e sicurezza.

### **6.1.3 Obblighi di conformità**

**HW STYLE S.R.L.** individua e tiene sotto controllo i propri obblighi di conformità, gli accordi con la pubblica amministrazione ed ai codici di buona pratica interni attinenti gli aspetti gestionali delle sue attività prodotti e servizi.

La valutazione delle conformità ai requisiti di Legge, ai requisiti delle norme interne e delle normative volontariamente adottate viene effettuata dalla funzione RSGI e può avvenire principalmente mediante:

- Verifiche ispettive interne (audit);
- Compilazione e aggiornamento periodico della check-list di conformità legislativa per la sicurezza e salute e per l'ambiente, nelle revisioni aggiornate ed effettuata da personale competente in materia ambientale e sicurezza;
- Iscrizioni a news letter periodiche e banche dati legislative (es. PUNTO SICURO, AMBIENTE e SICUREZZA, FOCUS AMBIENTE ecc.);
- sottoscrizione di contratti di consulenza con società specializzate;

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <p style="text-align: center;"><b>MANUALE</b></p> <p style="text-align: center;">MAN 01</p> | <p style="text-align: right;">Rev. 07</p> <p style="text-align: right;">Data 21/07/2020</p> |
|   |   | <p style="text-align: right;">Pagina: <b>15 / 45</b></p>                                    |

- informazioni pervenute dalle Associazioni di Categoria

La Direzione mantiene il controllo sulla conformità legislativa e sull'andamento di sicurezza, salute, ambiente anche in occasione delle riunioni interne del consiglio di amministrazione e negli incontri con l'Organismo di Vigilanza 231.

#### **6.1.4 Attività di pianificazione**

Le attività di pianificazione del Sistema di Gestione Integrato comprendono l'individuazione di azioni per:

- gestire gli aspetti gestionali e operativi significativi
- affrontare gli obblighi di conformità
- gestire rischi ed opportunità correlati agli aspetti gestionali, ambientali e salute e sicurezza.
- affrontare i rischi e le opportunità in modo adeguato rispetto all'impatto potenziale che possono avere sulla conformità di prodotti e servizi

Le azioni pianificate devono considerare le opzioni tecnologiche dell'Organizzazione, i requisiti finanziari, operativi e aziendali.

Le attività di pianificazione sono l'output dell'identificazione e valutazione dei rischi opportunità (Rif. procedura PO 01\_0 Contesto, parti interessate, rischi ed opportunità e per gli aspetti ambientali e nel documento VDR ambiente e qualità e VDR salute e sicurezza.

## **6.2 Obiettivi e pianificazione per il loro raggiungimento**

### **6.2.1 Obiettivi**

Nel definire gli obiettivi, **HW** persegue la conformità normativa ed il miglioramento continuo delle prestazioni gestionali delle attività svolte per tutte le funzioni e livelli pertinenti.

La fase di individuazione degli obiettivi comporta l'individuazione del margine di miglioramento attuabile per le prestazioni per l'efficienza gestionale; ciò avviene attraverso l'identificazione delle azioni di miglioramento, di carattere tecnologico e tecnico e/o organizzativo procedurale, sulla base delle valutazioni che possono essere riportate:


- nel documento di politica aziendale,
- nel documento di valutazione rischi opportunità,
- nel documento di valutazione dei rischi salute e sicurezza
- nell'elenco delle normative e dei regolamenti
- sulle informazioni raccolte durante gli audit periodici.

L'Organizzazione stabilisce e persegue obiettivi e programmi in diversi ambiti e a diversi livelli aziendali e principalmente:

- obiettivi definiti dall'Alta Direzione nel documento di Politica;
- altri obiettivi e programmi specifici a livello di sito operativo.

La definizione e l'avanzamento di programmi e piani d'azione specifici possono essere impostati e gestiti mediante l'utilizzo di file informatici di gestione.

Il raggiungimento degli obiettivi e dei traguardi è tenuto sotto controllo periodicamente attraverso il monitoraggio degli indicatori di prestazione e, annualmente, tramite il riesame della direzione.

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <p style="text-align: center;"><b>MANUALE</b></p> <p style="text-align: center;">MAN 01</p> | <p style="text-align: right;">Rev. 07</p> <p style="text-align: right;">Data 21/07/2020</p> |
|   |   | <p style="text-align: right;">Pagina: <b>16 / 45</b></p>                                    |

Il Documento “**MOD 28\_Obiettivi e Processi di Miglioramento**” e il documento “**Obiettivi-Indicatori 37001**” vengono definiti tenendo conto delle tecnologie disponibili e delle risorse economiche e finanziarie.

### **6.2.2 Attività di pianificazione per raggiungere gli obiettivi ambientali**

Per ogni specifico obiettivo vengono individuati:

- il traguardo specifico,
- l'indicatore di prestazione,
- le azioni da intraprendere,
- i responsabili della loro attuazione,
- il tempo di realizzazione.
- Il budget assegnato
- le modalità di valutazione e rendicontazione dei risultati
- chi comincerà sanzioni e penalità

Periodicamente, in fase di Riesame della Direzione, viene effettuata una verifica del livello di raggiungimento degli obiettivi stessi e vengono ridefiniti gli obiettivi relativi all'anno successivo, inoltre viene verificato se risultano rispondenti alla Politica aziendale, se sono misurabili, se tengono in considerazione i requisiti applicabili, se risultano sempre pertinenti alla conformità dei servizi e sono rivolti all'aumento delle performance e della soddisfazione dei clienti.

Gli obiettivi ed i traguardi sono definiti nell'ambito della logica del miglioramento continuo gli obiettivi sono monitorati, comunicati e aggiornati.

### **6.3 Pianificazione delle modifiche**

Quando nasce l'esigenza di apportare modifiche al sistema di gestione integrato, le modifiche vengono effettuate in modo pianificato tra i soggetti interessati alle modifiche e dal responsabile del SGI (vedere punto 4.4).

Prima dell'avvio delle modifiche vengono considerate:


- Le finalità delle modifiche e le loro potenziali conseguenze;
- L'integrità del sistema di gestione integrato;
- La disponibilità di risorse;
- L'allocazione o la riallocazione delle responsabilità e autorità.

## **SEZIONE 7 – SUPPORTO**

### **7.1. Risorse**

Al fine di attuare efficacemente il sistema di gestione integrato, **HW** ha individuato ed acquisito le risorse necessarie per attuare, mantenere e migliorare i processi di gestione manageriali e operativi vedi organigramma.



|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <p style="text-align: center;"><b>MANUALE</b></p> <p style="text-align: center;">MAN 01</p> | <p style="text-align: right;">Rev. 07</p> <p style="text-align: right;">Data 21/07/2020</p> |
|   |   | <p style="text-align: right;">Pagina: <b>17 / 45</b></p>                                    |

Le risorse individuate per assicurare una gestione efficace dei processi operativi e gestionali sono state scelte analizzando le capacità delle risorse già disponibili e i vincoli che li legano alla **HW** inoltre in base alle attività che di volta in volta si presentano verrà valutata dalla Direzione in collaborazione con i responsabili dei servizi e il responsabile del personale la possibilità di rivolgersi a fornitori esterni.

L'adeguatezza delle Risorse interne individuate come necessarie viene verificata in occasione del Riesame della Direzione, per le risorse esterne subappaltatori l'adeguatezza viene verificata in process durante l'erogazione del servizio e a conclusione dei lavori.

**HW** ha definito all'interno dei documenti di sistema le modalità per l'assunzione del personale e la definizione dei requisiti minimi richiesti, tali aspetti si rimanda alla procedura

**PER\_Procedura Selezione del Personale** e ai documenti **PER\_requisiti ideali e valutazione personale;**  
**PER\_Pianificazione formazione personale**


### **7.1.1 Processo di assunzione**

In relazione a tutto il personale, **HW** attua procedure per cui:

- le condizioni contrattuali di assunzione richiedano che il personale rispetti la politica aziendale e il codice etico ed il sistema di gestione integrato;
- all'assunzione, il personale neoassunto riceva una copia della politica aziendale o gliene sia fornito accesso, e riceva la formazione relativa a tale politica;
- le condizioni contrattuali di assunzione richiedano la dichiarazione di assenza di conflitti di interesse rispetto ai ruoli e posizioni per cui viene operata l'assunzione;
- consentano di agire disciplinarmente nei confronti del personale che viola la politica aziendale o il sistema di gestione integrale;
- il personale non subisca ritorsioni, discriminazione o azioni disciplinari (per esempio con minacce, isolamento, abbassamento di livello, limitazione di carriera, trasferimento, licenziamento o altre forme di molestie) per:
  1. il rifiuto di partecipare o respingere qualsiasi attività per la quale si sia ragionevolmente giudicato che vi sia un livello di rischio di corruzione superiore al livello basso che non è stato mitigato dall'Organizzazione;
  2. aver espresso sospetti o effettuato segnalazioni in chiara buona fede, o sulla base di una convinzione ragionevole, di un atto corruttivo tentato, effettivo o presunto o una violazione della politica aziendale o del sistema di gestione integrato.

In relazione a tutte le posizioni che sono esposte a un rischio di corruzione superiore al livello basso per come stabilito nella valutazione del rischio di corruzione e per la Funzione di Conformità per la Prevenzione della Corruzione, **HW** prevede che:

- venga condotta una due diligence sulle persone prima di essere assunte o sul personale prima di essere trasferito o promosso dall'Organizzazione, per accertare, per quanto ragionevolmente possibile, che sia opportuno assumere o riposizionare tali persone e che sussistano motivi validi per ritenere che essi si conformeranno alla politica anticorruzione ed ai requisiti del sistema di gestione integrato;
- venga condotta una due diligence per la verifica dei requisiti e dell'idoneità del soggetto cui attribuire la nomina di Funzione di Conformità per la Prevenzione della Corruzione ad opera del soggetto aziendale che procede alla nomina;
- i bonus sulla prestazione e eventuali altri elementi incentivanti di remunerazione siano rivisti periodicamente per verificare che vi siano ragionevoli garanzie per impedire che costituiscano incentivi alla corruzione;

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <p style="text-align: center;"><b>MANUALE</b></p> <p style="text-align: center;">MAN 01</p> | <p style="text-align: right;">Rev. 07</p> <p style="text-align: right;">Data 21/07/2020</p> |
|   |   | <p style="text-align: right;">Pagina: <b>18 / 45</b></p>                                    |

- il personale, l'Alta Direzione e l'Organo Direttivo di **HW** (e anche coloro che agiscono a nome e/o per conto di **HW** con una attività a carattere negoziale) depositino una dichiarazione ad intervalli ragionevolmente proporzionati con il rischio di corruzione individuato, con la quale sottoscrivano la loro volontà di conformità con la politica aziendale: in relazione al rischio di corruzione individuato in **HW** si reputa opportuno fissare tale adempimento almeno una volta all'anno; il deposito di tali dichiarazioni viene effettuato presso il Responsabile della Funzione Personale (PER) che ne cura la registrazione e conservazione; nel caso di coloro che agiscono a nome e/o per conto di **HW** con una attività a carattere negoziale la dichiarazione deve essere rilasciata al soggetto che conferisce l'incarico il quale poi la trasmette tempestivamente al Responsabile della Funzione Personale (PER).

**HW** identifica e valuta il rischio di conflitto di interessi interni ed esterni ed informa in modo chiaro tutto il personale del loro dovere di riferire tempestivamente qualsiasi sopraggiungere di fatti o circostanze che possono determinare l'insorgere di un conflitto di interessi o una situazione di incompatibilità rispetto alla posizione o al ruolo ricoperto.

Tale dovere è anche contenuto nel Codice Etico e di Comportamento di **HW**, il quale individua il soggetto a cui va fatta la relativa comunicazione, e cioè:

- per il personale, nel proprio superiore gerarchico o in caso di sua impossibilità/inopportunità, nel Direttore del Personale o nel Direttore Generale di **HW**;
- per coloro che agiscono, con attività a carattere negoziale, in nome e/o per conto di **HW**, nel soggetto aziendale dal quale hanno ricevuto l'incarico.

Nella dichiarazione con la quale il personale sottoscrive la propria volontà di conformità con la politica aziendale viene riportata anche una sua autodichiarazione circa l'assenza di situazioni di conflitto o di incompatibilità nel ruolo ricoperto. Lo stesso dicasi per coloro che agiscono a nome e/o per conto di **HW** con una attività a carattere negoziale.

### **7.1.3 infrastrutture**


Le infrastrutture e le attrezzature di lavoro della **HW** risultano al momento adeguate per lo svolgimento delle attività risultano confortevoli e ben gestite inoltre **HW** ha predisposto un piano di controllo operativo atto ad assicurare l'efficienza e l'efficacia dell'infrastruttura necessaria per il funzionamento dei suoi processi e per conseguire la conformità dei prodotti e servizi.

Tutte le infrastrutture, sia immobili sia mobili, sono regolarmente sottoposte a un piano di manutenzione ordinario e straordinario, in parte svolto internamente e in parte affidato a ditte esterne specializzate, per assicurare il corretto funzionamento durante l'erogazione del servizio, il rispetto dell'ambiente e la salute e sicurezza degli operatori.

**Vedi IOP 13 Gestione manutenzione macchine ed attrezzature**

### **7.1.4 ambiente per il funzionamento dei processi**

La **HW** ha determinato, ha messo a disposizione e assicura l'ambiente necessario per il funzionamento dei suoi processi e per conseguire la conformità dei prodotti e servizi, attraverso un clima di crescita e di confronto continuo tra i vari livelli aziendali, mantenendo un clima sereno e aperto al confronto con tutto il personale.

|   |                              |                                |
|---|------------------------------|--------------------------------|
|  | <b>MANUALE</b><br><br>MAN 01 | Rev. 07<br><br>Data 21/07/2020 |
|   |                              | Pagina: <b>19 / 45</b>         |

### **7.1.5 risorse per il monitoraggio e la misurazione**

Il monitoraggio o la misurazione sono finalizzati a verificare la conformità dei prodotti e servizi ai requisiti dei clienti e di legge, pertanto **HW** ha determinato e mette a disposizione le risorse necessarie per assicurare risultati validi e affidabili. **HW** assicura che le risorse messe a disposizione:

- siano adatte allo specifico tipo di attività di monitoraggio e misurazione da intraprendere;
- siano mantenute al fine di assicurare la loro continua idoneità allo scopo.

**HW** ha predisposto e conserva appropriate schede di registrazione, oltre i CV, quale evidenza dell'idoneità allo scopo delle risorse adibite al monitoraggio e alla misurazione dei processi e dei servizi erogati.

Le figure principali per il corretto funzionamento del sistema di gestione integrato sono:

Responsabile Sistema Gestione Integrato (**RSGI**) è il responsabile interno per l'applicazione, il controllo e il miglioramento del Sistema ed ha le seguenti mansioni:

- predisporre tutta la necessaria documentazione per lo sviluppo delle attività (Manuale, Procedure, Istruzioni, ecc.);
- provvedere al controllo sulla corretta applicazione delle prescrizioni riportate nel Manuale e nelle Procedure;
- verificare l'andamento del SGI mediante riscontri diretti ed attraverso l'impiego delle tecniche statistiche di analisi, riportando al Direttore Generale relazioni sullo stato delle attività e resoconti sulle carenze;
- esaminare e gestisce le non conformità ed i reclami dei Clienti;
- proporre l'applicazione di Azioni Correttive e Preventive;
- gestire le relazioni con gli Enti esterni, Clienti e Fornitori,
- mantenere un archivio costantemente aggiornato di tutta la documentazione prevista nelle apposite procedure del presente Manuale;
- identificare, raccogliere, selezionare, conservare e aggiornare la legislazione rilevante per l'azienda (a livello comunitario, nazionale e locale) e la diffusione delle informazioni agli interessati;
- condurre ed aggiornare le fasi di valutazione dei rischi-opportunità e degli impatti ambientali;
- gestire l'archivio e la corretta conservazione delle registrazioni;
- assicurare la conduzione delle attività relative agli Audit Interni;
- gestire le analisi relative agli andamenti dei costi.

#### **RESPONSABILE DEL SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE (RSPP)**


Svolge la funzione di responsabile del servizio prevenzione e coordina e gestisce gli adempimenti in materia di salute e sicurezza previsti dalla normativa di riferimento.

- Verifica la corretta attuazione del piano sicurezza, collabora alla redazione del DVR;
- mantiene i contatti con il RLS, il Medico Competente Coordinatore ed i Medici Competenti;
- indice riunioni annuali per la verifica del piano di sicurezza;
- controlla la dotazione dei DPI del personale.

#### **UFFICIO AMMINISTRAZIONE**

E' la funzione responsabile per il settore amministrativo, in particolare:

- Gestisce tutti gli aspetti economici ed amministrativi della Società e predisponde il bilancio aziendale;

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <p style="text-align: center;"><b>MANUALE</b></p> <p style="text-align: center;">MAN 01</p> | <p style="text-align: right;">Rev. 07</p> <p style="text-align: right;">Data 21/07/2020</p> |
|   |   | <p style="text-align: right;">Pagina: <b>20 / 45</b></p>                                    |

- svolge tutte le attività inerenti all'assunzione e la gestione del personale, nonché quelle legate ai relativi adempimenti di legge;
- svolge tutte le attività relative alla contabilità aziendale;
- gestisce la corrispondenza in entrata ed in uscita e ne cura la distribuzione;
- gestisce il centralino;
- svolge i normali compiti segretariali (fotocopie, traduzioni, stesura documenti, ecc.).

#### PERSONALE CON RESPONSABILITA' COMMERCIALE

E' responsabile del mantenimento dei rapporti commerciali e della gestione, in particolare:

- effettua ricerche di mercato;
- mantiene i contatti commerciali;
- predispone le offerte, comprese quelle che prevedono la personalizzazione del servizio (progettazione);
- effettua il riesame dei contratti/ordini;
- raccoglie e archivia la documentazione di carattere commerciale;
- si occupa dell'assistenza ai clienti.

#### UFFICIO TECNICO

Il Referente Tecnico è responsabile della pianificazione, del coordinamento e dell'avanzamento dei lavori nei presso i vari clienti; in particolare, insieme ai vari operatori dell'ufficio, ha il compito di:

- coordinare l'ottimale disponibilità delle risorse e delle attrezzature;
- monitorare lo stato di avanzamento dei lavori pianificati e delle urgenze
- valutare l'assegnazione dei lavori ai terzisti (prevalentemente per la realizzazione e manutenzione delle aree verdi esterne)
- effettuare con la collaborazione del Responsabile SGI, le attività di valutazione dei fornitori.

#### TECNICI

- Coordinano il personale produttivo dei rispettivi cantieri;
- effettuano i controlli sul prodotto nei rispettivi cantieri;
- provvedono ai controlli al ricevimento sui prodotti approvvigionati e su quelli forniti dal Cliente direttamente in cantiere o comunque presso le sedi del cliente;

#### UFFICIO ACQUISTI


Ha il compito di:

- gestire e coordinare gli acquisti della materia prima;
- effettuare, con la collaborazione del Responsabile SGI, le attività di valutazione dei fornitori;
- effettuare i controlli tra DDT e ordine di acquisto;
- sviluppare, approvare ed emettere gli ordini ai fornitori.

#### REFERENTE PER IL MAGAZZINO

Ha il compito di:

- provvedere ai controlli al ricevimento sui prodotti approvvigionati e su quelli forniti dal Cliente;
- gestire e mantenere in ordine il magazzino e curare le piante che vi transitano;
- mantenere in buono stato di manutenzione le varie attrezzature utilizzate presso il magazzino.

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <p style="text-align: center;"><b>MANUALE</b></p> <p style="text-align: center;">MAN 01</p> | <p style="text-align: right;">Rev. 07</p> <p style="text-align: right;">Data 21/07/2020</p> |
|   |   | <p style="text-align: right;">Pagina: <b>21 / 45</b></p>                                    |

### **7.5.1.1 Riferibilità delle misurazioni**

Premesso che **HW** di norma non utilizza strumentazione di misura e non è in possesso di strumentazione soggetta a taratura, tuttavia quando la riferibilità delle misurazioni è un requisito contrattuale o legale oppure è considerato da **HW** una componente essenziale per fornire fiducia circa la validità dei risultati di misura, le apparecchiature di misura utilizzate devono essere:

- tarate e/o verificate a intervalli specificati o prima dell'utilizzo in conformità a quanto richiesto dalla normativa in materia;
- qualora tali campioni non esistano, la base utilizzata per la taratura o verifica deve essere conservata come informazione documentata;
- identificate affinché ne sia determinato lo stato;
- salvaguardate da regolazioni, danni o deterioramenti che potrebbero invalidare il loro stato di taratura e i conseguenti risultati di misura.

Quando un'apparecchiatura di misura viene riscontrata non adatta all'utilizzo previsto, l'addetto a tali operazioni deve determinare se la validità dei risultati di misura precedenti sia stata influenzata negativamente e intraprendere azioni appropriate, per quanto necessario.

### **7.1.6 conoscenza organizzativa**

**HW** ha sviluppato negli anni la conoscenza necessaria per il funzionamento dei propri processi e per conseguire la conformità di prodotti e servizi. Tale conoscenza viene mantenuta e messa a disposizione, nella misura necessaria a sviluppare e migliorare la conformità dei propri servizi. Nell'affrontare le esigenze e tendenze di cambiamento, **HW** considera la propria conoscenza attuale e determina come acquisire o accedere ad ogni necessaria conoscenza aggiuntiva attraverso aggiornamenti formativi del personale interno, partecipazione ad eventi fieristici, informazioni derivanti dall'appartenenza ad un Consorzio, attività di collaborazione con progettisti e designer del settore, attività di ricerche su soluzioni di tendenza ecc.


## **7.2 Competenza**

**HW** assicura personale adeguato all'efficace attuazione del sistema di gestione e per l'operatività e controllo dei suoi processi e delle normative e leggi applicabili.

Tutto il personale le cui attività lavorative hanno un potenziale impatto sui processi deve possedere esperienza e formazione adeguata allo svolgimento di tali attività.

*Per ogni ruolo/funzione/mansione ricoperta dal personale HW Style, prima dell'assegnazione o nomina specifica viene effettuata una verifica delle competenze richieste dalla normativa vigente e dalle esigenze aziendali per ricoprire l'incarico, tali competenze vengono sovrapposte con le competenze in possesso dell'addetto individuato per ricoprire il ruolo e dove emerga uno scostamento HW Style predispone un piano formativo per colmare il gap individuato prima di assegnare l'incarico in modo formale.*

*Il Team/reparto di HW che necessità di nuove mansioni/funzioni per il corretto espletamento del servizio, prima della richiesta alla Direzione della risorsa definisce un profilo di riferimento necessario per la selezione del personale in accordo con l'RSPP e il Responsabile di sistema e il responsabile del sistema anticorruzione, se la risorsa selezionata non risponde a tutti i requisiti richiesti, viene elaborato un piano di formazione/addestramento specifico per colmare le carenze riscontrate.*

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <p style="text-align: center;"><b>MANUALE</b></p> <p style="text-align: center;">MAN 01</p> | <p style="text-align: right;">Rev. 07</p> <p style="text-align: right;">Data 21/07/2020</p> |
|   |   | <p style="text-align: right;">Pagina: <b>22 / 45</b></p>                                    |

In particolare, tutto il personale le cui mansioni comportano un potenziale impatto significativo sui processi operativi e manageriali, sono incluse in un programma di formazione specifico sulle modalità di svolgimento di tali attività conformemente ai requisiti del SGI.

In particolare, la Direzione sensibilizza il personale su:

- l'importanza della conformità di **HW** alla politica, alle procedure ed ai requisiti del SGI;
- gli impatti ambientali i rischi per la salute e sicurezza maggiormente significativi, reali o potenziali, conseguenti alla sua attività ed i benefici per l'ambiente dovuti al miglioramento della propria prestazione individuale;
- il proprio ruolo e responsabilità per raggiungere e soddisfare la politica, le procedure manageriali e operative e le prescrizioni del sistema di gestione integrato, comprese le prescrizioni per l'addestramento e le reazioni all'emergenza.
- le potenziali conseguenze di scostamenti rispetto alle procedure operative specificate.

La formazione, informazione ed addestramento del personale interno regolamentate dalle seguenti procedure:

Rif " PRO 08\_Formazione".

**PER\_Procedura Selezione del Personale**

**PER\_requisiti ideali e valutazione personale;**

**PER\_Pianificazione formazione personale**

### 7.3 Consapevolezza


Le persone che svolgono attività, per e sotto il controllo della **HW**, vengono rese consapevoli dell'importanza di quanto previsto da:

- Politica aziendale
- Impatto della propria mansione sul sistema di gestione integrato;
- Impatto di azioni improprie sul sistema di gestione integrato, compreso il mancato adempimento degli obblighi di conformità.
- Impatto sulla realizzazione degli obiettivi di miglioramento

Le parti interessate a tali aspetti sono:

- Visitatori / Clienti / Consulenti: resi consapevoli attraverso consegna di materiale informativo
- Subappaltatori: il cui rapporto viene regolato da sottoscrizione di un Contratto d'appalto / d'opera e relativo capitolato
- Terzisti : il cui rapporto viene regolato da specifico ordine / Contratto
- Enti di controllo e vigilanza: il cui rapporto viene regolato dal contratto di assunzione, Codice Etico

*Il responsabile del sistema integrato monitora la consapevolezza del proprio personale e delle parti interessate coinvolte nella realizzazione delle opere/servizi in modo diretto attraverso gli audit interni di sistema e gli audit in cantiere effettuati dal responsabile di commessa e in modo indiretto attraverso reclami/NC segnalate nel corso dello svolgimento delle attività, l'esito di tale monitoraggio viene*

|   |                              |                                |
|---|------------------------------|--------------------------------|
|  | <b>MANUALE</b><br><br>MAN 01 | Rev. 07<br><br>Data 21/07/2020 |
|   |                              | Pagina: <b>23 / 45</b>         |

*riportato alla Direzione durante il Riesame, solo in casi di gravi inadempimenti di carattere legislativo la situazione viene sottoposta all'attenzione della Direzione in modo tempestiva.*

**Rif. PA-Istruzione Comportamento in Caso di Controllo**

**7.4 Comunicazione**

**HW** mantiene un dialogo aperto con le parti interessate al fine di comunicare tutte le informazioni necessarie a comprendere i potenziali effetti ascrivibili alle attività lavorative svolte direttamente da personale HW o da personale sotto il controllo HW.

A tale scopo **HW** ha definito le modalità gestionali per la raccolta delle comunicazioni, il loro esame e la predisposizione di eventuali risposte. Rif. **PRO 07\_Comunicazioni Interne ed Esterne e Consultazioni** e **PRO\_Comunicazioni** per le comunicazioni anticorruzione.

**HW** assicura una continua diffusione delle informazioni pertinenti a tutti i livelli della struttura organizzativa, con l'obiettivo di informare sugli aspetti che reputa rilevanti per il miglioramento continuo.

La **HW** riceve, documenta e risponde alle segnalazioni e alle richieste delle parti interessate, siano esse istituzionali o private.


Sono previste risposte mirate ad eventuali considerazioni emerse dalle parti interessate.

La comunicazione avviene a vari livelli con molteplici modalità, tra cui ad es.:

- comunicazioni "top-down" (cioè dalle posizioni più elevate dell'organizzazione verso i livelli di base) e comunicazioni "bottom-up" (cioè dalla base dell'organizzazione verso il vertice);
- mediante sistemi informatici (es. posta elettronica, sito web, database) e cartacei;
- in occasione degli incontri periodici di sicurezza, ambiente e qualità (comprendenti la possibilità di comunicazione dal "basso verso l'alto");

*Riassumendo tutte le tipologie di comunicazione*

| <b>PARTE INTERESSATA (DESTINATARIO)</b>  | <b>RESP. COMUNICAZIONE (MITTENTE)</b>  | <b>MODALITA' DI COMUNICAZIONE</b>  |
|--|--|--|
| Consiglio amministrazione <b>HW</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direzione</li> <li>• Resp. di funzione</li> <li>• RSGI</li> <li>• Acquisti</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Riunioni</li> <li>• mail</li> </ul>   |
| Resp. di sito operativo / Dipendenti   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direzione</li> <li>• RSGI</li> <li>• Acquisti</li> </ul>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Riunioni di coordinamento</li> <li>• Incontri di info – formazione ad inizio attività</li> <li>• mail</li> </ul>                                      |
| Fornitori esterni su cui si può avere influenza (manutentori, subappaltatori, ecc) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisti</li> <li>• RSGI</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lettera di comunicazione / sensibilizzazione</li> <li>• Condivisione delle Politiche Aziendali</li> <li>• Condizioni generali di contratto</li> </ul> |

|   |                          |                            |
|---|--------------------------|----------------------------|
|  | <b>MANUALE</b><br>MAN 01 | Rev. 07<br>Data 21/07/2020 |
|   |                          | Pagina: <b>24 / 45</b>     |

|                   |  |   |
|-------------------|--|---|
| Clienti           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direzione</li> <li>• Resp. di funzione</li> <li>• RSGI</li> </ul>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Messa a disposizione della Politica Aziendale</li> </ul> |
| Enti di Controllo | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resp. di funzione</li> <li>• Resp. di sito</li> <li>• RSGI</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lettere, istanze</li> <li>• mail certificate</li> </ul>  |

Rif. **PRO\_Comicazioni**

## 7.5 Informazioni documentate

### 7.5.1 Generalità

La documentazione del SGI include:

- dichiarazioni documentate sulla politica e sugli obiettivi;
- il presente Manuale di gestione INTEGRATO;
- procedure operative
- i documenti necessari ad **HW** per assicurare l'efficace pianificazione, il funzionamento e controllo dei propri aspetti gestionali e il controllo sui subappaltatori (Istruzioni operative, Moduli, POS, DUVRI, ecc);
- le registrazioni del Sistema di Gestione.
- Tutte le informazioni documentate previste dalle Norme ISO adottate, ivi comprese tutte quelle richieste dagli obblighi di legge in materia cui è assoggettata l'Organizzazione;
- la messa a conoscenza della politica per la prevenzione della corruzione ai Soci in Affari che pongono un rischio di corruzione superiore al livello basso;
- i risultati della valutazione del rischio di corruzione;
- la formazione fornita per prevenire i rischi individuati dal sistema di Gestione integrato;
- la due diligence effettuata;
- le misure adottate per attuare il sistema di gestione integrato;
- le registrazioni di regali, ospitalità, donazioni e benefici simili forniti e ricevuti (nei limiti consentiti) e di quelli rifiutati (in quanto eccedenti tali limiti) con indicazione del soggetto che li ha offerti e di quello a cui erano indirizzati;
- le azioni e gli esiti dei sospetti sollevati in merito a qualsivoglia debolezza del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione ed agli episodi di corruzione tentati, sospetti od effettivi;
- i risultati del monitoraggio, delle indagini e degli audit effettuati da parte dell'Organizzazione o di Parti Terze.

L'estensione ed il dettaglio della documentazione del SGI sono coerenti con il tipo di lavoro, i metodi usati e le capacità del personale addetto.


### 7.5.2 Creazione e aggiornamento

**HW STYLE S.R.L.** stabilisce e mantiene attive procedure per descrivere gli elementi fondamentali del SGI e le loro interazioni e fornire direttive sulla documentazione correlata.

Le informazioni documentate devono assicurare:

- identificazione e descrizione (per es, codifica, titolo, data, autore, ecc);
- formato (per es. supporto cartaceo o informatico)
- riesame e approvazione in merito alla idoneità ed adeguatezza



|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <p style="text-align: center;"><b>MANUALE</b></p> <p style="text-align: center;">MAN 01</p> | <p style="text-align: center;">Rev. 07</p> <p style="text-align: center;">Data 21/07/2020</p> |
|   |   | <p style="text-align: center;">Pagina: <b>25 / 45</b></p>                                     |

Le regole per l'emissione e aggiornamento della documentazione è regolata dalla procedura Rif. **PRO 05\_Gestione dei Documenti e dei Dati**.

### **7.5.3 Controllo delle informazioni documentate**

**HW** assicura, attraverso modalità che illustrano come tenere sotto controllo tutti i documenti previsti dal proprio Sistema di Gestione Integrale, che gli stessi:

- possano essere localizzati nei rispettivi archivi;
- siano periodicamente riesaminati, revisionati qualora necessario, e approvati ai fini della loro adeguatezza da personale autorizzato,
- siano disponibili nelle ultime revisioni in tutti i luoghi dove sono effettuate operazioni essenziali all'effettivo (efficace) funzionamento del SGI;
- se obsoleti, siano identificati come tali e ritirati tempestivamente da tutti i punti di emissione ed uso, oppure protetti in altro modo contro un uso volontario, ovvero archiviati per ragioni legali e/o per documentazione;
- per i documenti di origine esterna viene assicurato che gli stessi siano identificati e che la loro distribuzione sia sotto controllo.

Tutta la documentazione relativa al sistema di gestione integrato viene riesaminata ed eventualmente aggiornata tutte le volte in cui vi sono delle modifiche alle attività e processi. In ogni caso, in concomitanza del Riesame della Direzione viene riesaminata e, qualora necessario, aggiornata la documentazione. Rif. **PRO 05\_Gestione dei Documenti e dei Dati**.

## **SEZIONE 8 – ATTIVITA' OPERATIVE**


### **8.1 Pianificazione e controlli operativi**

**HW**, in accordo alla propria politica, obiettivi e programma di miglioramento, evidenzia quelle operazioni ed attività che corrispondono agli aspetti gestionali significativi individuati nell'analisi del contesto interno ed esterno e nella valutazione rischio opportunità nonché nella valutazione dei rischi salute e sicurezza. Rif. VDR-Valutazione dei rischi\_HW STYLE S.R.L.; VDR-Valutazione dei rischi\_HW STYLE S.R.L.\_37k; ADC Analisi del contesto\_HW STYLE S.R.L.

La pianificazione di tali attività ed il loro controllo, assicura che le stesse siano attuate secondo criteri operativi specifici mirati alla protezione ambientale ed alla prevenzione dell'inquinamento, alla salute e sicurezza dei lavoratori, alla prevenzione della corruzione alla riduzione dei rischi, al rispetto dei requisiti contrattuali e alla soddisfazione del cliente e delle eventuali parti interessate.

**HW** ha determinando e stabilito dei criteri per:

- gestire i processi;
- l'accettazione di prodotti e servizi;
- individuare le risorse necessarie per conseguire la conformità ai requisiti relativi ai prodotti e servizi;
- la conservazione delle informazioni documentate nella misura necessaria: ad avere fiducia che i processi siano stati effettuati come pianificato;
- dimostrare la conformità dei prodotti e servizi ai relativi requisiti.

|   |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  | <p style="text-align: center;"><b>MANUALE</b></p> <p style="text-align: center;">MAN 01</p> | Rev. 07                |
|   |   | Data 21/07/2020        |
|   |   | Pagina: <b>26 / 45</b> |

L'output di tale pianificazione deve essere adeguato alle attività operative. **HW** tiene sotto controllo le modifiche pianificate e riesamina le conseguenze dei cambiamenti involontari, intraprendendo azioni per mitigare ogni effetto negativo, per quanto necessario. **HW** assicura che i processi affidati all'esterno siano tenuti sotto controllo attraverso il monitoraggio delle attività direttamente attraverso i suoi responsabili tecnici. (vedere punto 8.4).

In particolare, coerentemente con una prospettiva di Ciclo di Vita, **HW** in seguito ad un'analisi Ambientale e del contesto ha:

- Individuato i criteri operativi ed i controlli per i processi necessari ad ottemperare ai requisiti del SGA;
- Individuato le azioni per affrontare i rischi e le opportunità

I criteri operativi ed i controlli vengono esplicitati nel dettaglio nelle singole procedure di sistema ed in particolare:

- procedure di controllo operativo (per tutte quelle attività la cui assenza di controllo operativo potrebbe provocare scostamenti ed allontanamenti dalla politica e dagli obiettivi e risultati attesi);
- procedure relative ai processi primari del sistema integrato (commerciale, progettazione, acquisti, attività di cantiere, ecc.) che tengono anche conto di eventuali aspetti legati all'ambiente che, considerati e valutati insieme agli altri elementi di input dei processi contribuiscono ad una migliore e più virtuosa gestione degli stessi, nell'ottica primaria della prevenzione:
  - Valutazione dei Fornitori
  - Procedura acquisti
  - Procedure relative al Servizio

Nella stesura delle procedure e le istruzioni per il controllo operativo, vengono valutate e rispettate le vigenti normative di Legge ed i requisiti minimi stabiliti nelle normative interne.

In applicazione dei requisiti del punto 8.1 della norma, per le attività aziendali legate a potenziali rischi operativi e/o che richiedono l'adozione di controlli operativi, **HW** ha predisposto ed effettua:


- - adeguati controlli operativi,
- - controlli sulle merci/apparecchiature/servizi approvvigionati,
- - controlli sugli appaltatori e altro personale esterno sul luogo di lavoro,

Inoltre solo per quei casi in cui durante la progettazione o erogazione del servizio si rendesse necessario per assicurare uno svolgimento delle attività in conformità alle norme vigenti ed ai requisiti contrattuali o altre esigenze la necessità di elaborare procedure documentate il responsabile del processo provvederà in accordo a quanto previsto dalla procedura interna alla stesura della specifica procedura.

## 8.2 Preparazione e risposta alle emergenze

**HW** ha adottato per la sede e per i cantieri ove non siano già presenti, dei Piani di emergenza che consentono di individuare ed intervenire in occasione di potenziali incidenti ed emergenze, al fine di prevenire ed attenuare i conseguenti impatti ambientali negativi, rischi per i lavoratori e per tutte le possibili parti interessate coinvolte.

Tali piani consentono agli addetti di agire tempestivamente in caso di incidente o situazioni di emergenza o condizioni operative anomale caratterizzate da rischi di danno sull'ambiente o sui lavoratori e su tutte le persone presenti in sede o cantieri a vario titolo.

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <p style="text-align: center;"><b>MANUALE</b></p> <p style="text-align: center;">MAN 01</p> | <p style="text-align: right;">Rev. 07</p> <p style="text-align: right;">Data 21/07/2020</p> |
|   |   | <p style="text-align: right;">Pagina: <b>27 / 45</b></p>                                    |

Nella procedura sono individuati i possibili scenari di emergenza, il tipo di impatto provocato e l'estensione dell'area interessata.

Le procedure di preparazione e risposta alle emergenze rif. **PRO 02 Gestione emergenze** sono riesaminate e revisionate tenendo conto delle modifiche tecnico organizzative dell'azienda e del SGI ed, in particolare modo, al verificarsi di eventi o situazioni di emergenza.

**HW** si impegna a sottoporre periodicamente a prova queste procedure.

Il piano di gestione tiene conto dell'integrazione con il piano di emergenza predisposto nella valutazione dei rischi D. lgs.81/08.

Nei siti dove **HW** è una "società ospitata" da un'altra struttura organizzativa, il personale si attiene ai Piani di emergenza stabiliti dalla "società ospitante".

### 8.2.Q requisiti per i prodotti servizi

Diagramma di Flusso 8.2.Q \_\_ COMMERCIALE

### 8.2.C Due Diligence

In relazione a categorie specifiche di transazioni, progetti o attività ed a relazioni (in previsione o in corso) con specifiche categorie di Soci in Affari, laddove è stato valutato un rischio di corruzione superiore al livello basso, **HW** attua delle procedure che prevedono che venga condotta una attività di due diligence. Per tali due diligence si rinvia al documento interno di valutazione dei rischi corruttivi. Per le procure/deleghe, per i candidati all'assunzione o sul personale prima di essere trasferito o promosso dall'Organizzazione, e per la nomina della Funzione di Conformità per la Prevenzione della Corruzione si è già detto nei paragrafi precedenti.

**HW** è consapevole che la due diligence è un mero strumento e che i suoi risultati devono essere valutati attentamente e che l'Organizzazione deve fornire un giudizio razionale sulla base dei fatti che ha a disposizione.


Si precisa che, salvo non vi siano specifiche preclusioni di legge, le mancanze di uno o più degli elementi su cui vengono fondate le due diligence di cui sopra (ove previste) non costituiscono elementi impeditivi in senso assoluto della transazione, progetto, attività o relazione con tali soggetti, ma solo carenze che inducono **HW** ad alzare la propria soglia di attenzione ed a predisporre apposite diverse misure di segregazione e controllo interno.

#### **8.2.1 Comunicazione con il cliente**

Diagramma di Flusso 8.2.1 \_\_ AMMINISTRAZIONE

La comunicazione con i clienti deve comprendere:

- a) la fornitura di informazioni relative ai prodotti e servizi;
- b) la gestione delle richieste, contratti o ordini, comprese le modifiche;
- c) l'ottenimento, dal cliente, di informazioni di ritorno relative ai prodotti e servizi, compresi i reclami del cliente stesso;
- d) la gestione o la tenuta sotto controllo della proprietà del cliente;
- e) la definizione di specifici requisiti per le azioni di emergenza, quando pertinente.

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <p style="text-align: center;"><b>MANUALE</b></p> <p style="text-align: center;">MAN 01</p> | <p style="text-align: right;">Rev. 07</p> <p style="text-align: right;">Data 21/07/2020</p> |
|   |   | <p style="text-align: right;">Pagina: <b>28 / 45</b></p>                                    |

### **8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti servizi**

Nel determinare i requisiti dei prodotti e dei servizi da offrire ai clienti, HW STYLE S.R.L. STYLE S.R.L. assicura attraverso il proprio ufficio commerciale e la Direzione che:

- a) siano definiti i requisiti dei prodotti e servizi, compresi:
  - a. ogni eventuale requisito cogente applicabile;
  - b. quelli ritenuti necessari dall'organizzazione;
- b) HW STYLE S.R.L. STYLE S.R.L. sia in grado di corrispondere a quanto essa dichiara in relazione ai prodotti e servizi offerti.

### **8.2.3 Riesame dei requisiti relativi ai prodotti servizi**

**HW STYLE S.R.L.** assicura di avere la capacità di soddisfare i requisiti dei prodotti e servizi da offrire ai clienti. Prima di impegnarsi a fornire prodotti e servizi al cliente, **HW STYLE S.R.L.** conduce un riesame che comprende:

- a) i requisiti specificati dal cliente, compresi i requisiti per le attività di consegna e post-consegna;
- b) i requisiti non stabiliti dal cliente, ma necessari per l'utilizzo specificato o atteso, quando conosciuto;
- c) i requisiti specificati dall'organizzazione;
- d) i requisiti cogenti applicabili ai prodotti e ai servizi;
- e) i requisiti del contratto o dell'ordine che differiscono da quelli espressi in precedenza.


**HW STYLE S.R.L.** assicura che siano risolte le differenze fra i requisiti del contratto o dell'ordine e quelli espressi in precedenza. Qualora il cliente non fornisca una dichiarazione documentata dei propri requisiti, i requisiti del cliente verranno confermati da **HW STYLE S.R.L.** prima di essere accettati attraverso ove necessario o richiesto direttamente dal cliente, con un sopralluogo diretto con i propri tecnici.

**HW STYLE S.R.L.** conserva tutta la documentazione ricevuta o sviluppata internamente riguardante:

- a) risultati del riesame;
- b) ogni nuovo requisito per i prodotti e servizi.

### **8.2.4 Modifiche ai requisiti per i prodotti servizi**

Quando i requisiti di prodotti e servizi vengono modificati, **HW STYLE S.R.L.** assicura che le pertinenti informazioni documentate, ad esempio offerta, contratto, disegni tecnici, specifiche dei nuovi prodotti, siano aggiornate e che le persone pertinenti siano rese informate e consapevoli in merito ai requisiti modificati.

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <p style="text-align: center;"><b>MANUALE</b></p> <p style="text-align: center;">MAN 01</p> | <p style="text-align: right;">Rev. 07</p> <p style="text-align: right;">Data 21/07/2020</p> |
|   |   | <p style="text-align: right;">Pagina: <b>29 / 45</b></p>                                    |

### 8.3Q Progettazione e sviluppo dei prodotti servizi

#### 8.3.1 Generalità

**HW STYLE S.R.L.** ha stabilito, attua e mantiene un processo di progettazione e sviluppo appropriato ad assicurare la successiva fornitura di prodotti ed erogazione di servizi in conformità alla normativa vigente ed ai requisiti contrattuali.

Si premette che HW STYLE S.R.L. non effettua una progettazione in senso stretto della parola, la progettazione per HW STYLE S.R.L. consiste principalmente nella ricerca di soluzioni innovative, tecnologicamente sostenibili e ed economicamente vantaggiose.

Nella maggior parte dei casi la progettazione per **HW STYLE S.R.L.** consiste nella verifica attraverso i suoi tecnici della cantierabilità del progetto fornito dal committente. In ogni caso qualora fosse affidata la progettazione direttamente ad **HW STYLE S.R.L.**, essa verrà condotta in base a quanto previsto dalla norma come di seguito descritto.

**HW STYLE S.R.L.** ha come oggetto di certificazione: *Progettazione, costruzione e manutenzione di opere a verde, di parchi, giardini e campi sportivi, impianti d'irrigazione e annesse opere edili; esecuzione di lavori movimento terra e sottoservizi correlati; gestione e manutenzione piante da interno ed esterno.*

#### 8.3.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo


Nel determinare le fasi e i controlli per la progettazione e sviluppo, **HW STYLE S.R.L.** considera:

- a) la natura, la durata e la complessità delle attività di progettazione e sviluppo;
- b) le fasi necessarie del processo, compresi i riesami della progettazione e sviluppo applicabili;
- c) le necessarie attività di verifica e validazione della progettazione e sviluppo;
- d) le responsabilità e le autorità coinvolte nel processo di progettazione e sviluppo;
- e) le esigenze di risorse interne ed esterne per la progettazione e sviluppo di prodotti e servizi;
- f) l'esigenza di tenere sotto controllo le interfacce fra le persone coinvolte nel processo di progettazione e sviluppo;
- g) l'esigenza di coinvolgere clienti e utilizzatori nel processo di progettazione e sviluppo;
- h) i requisiti per la successiva fornitura di prodotti ed erogazione di servizi;
- i) il livello di controllo del processo di progettazione e sviluppo atteso dai clienti e dalle altre parti interessate rilevanti;
- j) le informazioni documentate necessarie per dimostrare che i requisiti relativi alla progettazione e sviluppo sono stati soddisfatti.

#### 8.3.3 Input alla progettazione e sviluppo

**HW STYLE S.R.L.** determina i requisiti essenziali per gli specifici tipi di prodotti e servizi da progettare e sviluppare. **HW STYLE S.R.L.** considera:

- a) i requisiti funzionali e prestazionali;

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <p style="text-align: center;"><b>MANUALE</b></p> <p style="text-align: center;">MAN 01</p> | <p style="text-align: right;">Rev. 07</p> <p style="text-align: right;">Data 21/07/2020</p> |
|   |   | <p style="text-align: right;">Pagina: <b>30 / 45</b></p>                                    |

- b) le informazioni derivanti da precedenti analoghe attività di progettazione e sviluppo;
- c) i requisiti cogenti;
- d) le norme o i codici di condotta che l'organizzazione si è impegnata a mettere in atto;
- e) le potenziali conseguenze post realizzazione dovute alla natura dei prodotti e servizi.

Gli input devono essere adeguati, in relazione alle finalità della progettazione e sviluppo, completi e univoci. Eventuali conflitti fra gli input alla progettazione e sviluppo devono essere risolti.

**HW STYLE S.R.L.** conserva le informazioni documentate sugli input alla progettazione e sviluppo.

#### ***8.3.4 Controllo della progettazione e sviluppo***

**HW STYLE S.R.L.** effettua controlli sul processo di progettazione e sviluppo in modo da assicurare che:

- a) siano definiti i risultati da conseguire;
- b) siano condotti riesami allo scopo di valutare la capacità dei risultati della progettazione e sviluppo di soddisfare i requisiti;
- c) siano condotte attività di verifica per assicurare che gli output della progettazione e sviluppo soddisfino i requisiti di input;
- d) siano condotte attività di validazione per assicurare che i prodotti e servizi risultanti soddisfino i requisiti per l'applicazione specificata o per l'utilizzo previsto;
- e) sia intrapresa ogni azione necessaria su problemi determinati durante i riesami o le attività di verifica e validazione;
- f) siano conservate le informazioni documentate di tali attività.

#### ***8.3.5 Output della progettazione e sviluppo***


**HW STYLE S.R.L.** assicura che gli output della progettazione e sviluppo:

- a) soddisfino i requisiti di input;
- b) siano idonei per i successivi processi di fornitura di prodotti ed erogazione di servizi;
- c) comprendano o facciano riferimento ai requisiti di monitoraggio e misurazione, per quanto appropriato, e ai criteri di accettazione;
- d) specifichino le caratteristiche dei prodotti e servizi che sono essenziali per le relative finalità previste e per la loro sicura e appropriata fornitura/erogazione.

**HW STYLE S.R.L.** conserva le informazioni documentate relative agli output della progettazione e sviluppo.

#### ***8.3.6 Modifiche della progettazione e sviluppo***

**HW STYLE S.R.L.** identifica, riesamina e tiene sotto controllo le modifiche effettuate durante o successivamente alla progettazione e sviluppo di prodotti e servizi, nella misura necessaria per assicurare che non vi siano impatti negativi sulla conformità ai requisiti.

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <p style="text-align: center;"><b>MANUALE</b></p> <p style="text-align: center;">MAN 01</p> | <p style="text-align: center;">Rev. 07</p> <p style="text-align: center;">Data 21/07/2020</p> |
|   |   | <p style="text-align: center;">Pagina: <b>31 / 45</b></p>                                     |

**HW STYLE S.R.L.** conserva le informazioni documentate relative:

- a) alle modifiche alla progettazione e sviluppo;
- b) ai risultati dei riesami;
- c) alle autorizzazioni delle modifiche;
- d) alle azioni intraprese per prevenire impatti negativi.

### **8.3C Controlli finanziari**

Sul punto si rinvia integralmente alle relative modalità di condotta prescritte nel Codice Etico e di Comportamento di **HW**, nonché nel documento denominato “MOG adottate ai sensi del D. Lgs. 231/01, i quali contemplano le modalità di gestione delle risorse finanziarie (chiamate dalla norma ISO “controlli”) idonee ad evitare il rischio di corruzione.

### **8.4C Controlli non finanziari**

Oltre ai “controlli finanziari”, **HW** effettua “controlli non finanziari”, cioè modalità per gestire il rischio di corruzione relativamente alle aree concernenti gli approvvigionamenti, di vendita, delle risorse umane, legali e normative e, più in generale, nei propri processi ritenuti “sensibili” al rischio di corruzione.

Sulle modalità per gestire il rischio di corruzione relativamente a queste aree e processi, si rinvia integralmente misure di prevenzione e controllo previste nella analisi rischi ed alla restante documentazione di sistema.

## **8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno**


### **8.4.1 Generalità**

**HW STYLE S.R.L.** assicura che i processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno siano conformi ai requisiti espressi dal committente e a quelli legali. **HW STYLE S.R.L.** stabilisce i controlli da attuare sui processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno, quando:

- a) prodotti e servizi di fornitori esterni sono destinati ad essere incorporati nei prodotti e servizi erogati da HW STYLE S.R.L.;
- b) prodotti e servizi sono forniti direttamente al(ai) cliente(i) da fornitori esterni, per conto di HW STYLE S.R.L.;
- c) un processo, o una sua parte, viene fornito da un fornitore esterno, quale esito di una decisione di HW STYLE S.R.L..

**HW STYLE S.R.L.** determina e applica criteri per la valutazione, selezione, monitoraggio delle prestazioni e per la ri-valutazione dei fornitori esterni, sulla base della loro capacità di fornire processi o prodotti e servizi conformi ai requisiti Rif. PRO 09\_Qualifica dei Fornitori. **HW STYLE S.R.L.** conserva l'elenco dei fornitori sottoposti a valutazione ed ogni necessaria evidenza che scaturisce dalle valutazioni.

L'introduzione di un nuovo Fornitore prevede un periodo di prova di durata variabile nel corso del quale si eseguono valutazioni e analisi di conferma sui prodotti e /o servizi forniti.

|   |                              |                        |
|---|------------------------------|------------------------|
|  | <b>MANUALE</b><br><br>MAN 01 | Rev. 07                |
|   |                              | Data 21/07/2020        |
|   |                              | Pagina: <b>32 / 45</b> |

#### **8.4.2 Tipo ed estensione dei controllo**

**HW STYLE S.R.L.** assicura che i processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno non influenzino negativamente la capacità di rilasciare con regolarità, ai propri clienti, prodotti e servizi conformi.

#### **Diagramma di Flusso 8.4.2 \_\_ ACQUISTI**

#### **HW STYLE S.R.L.:**

- a) assicura che i processi forniti dall'esterno rimangano sotto il controllo del proprio sistema di gestione integrato;
- b) definisce sia i controlli che essa intende applicare al fornitore esterno, sia quelli che intende applicare agli output risultanti;
- c) tiene in considerazione:
  1. l'impatto potenziale dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno sulla capacità di soddisfare con regolarità i requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili;
  2. l'efficacia dei controlli attuati dal fornitore esterno;
  3. determinare le verifiche o altre attività, necessarie ad assicurare che i processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno soddisfino i requisiti.

#### **Approvvigionamento di beni e servizi**

Le forniture di beni e servizi devono essere rigorosamente prestate da fornitori qualificati; in particolar modo per i beni e servizi ritenuti critici per la sicurezza, salute e ambiente.

L'approvvigionamento di beni e servizi avviene nel rispetto delle specifiche, delle procedure e delle altre normative applicabili, quali ad esempio:


- "Procedura Acquisti";
- "Valutazione dei Fornitori";
- "Contratto d'Appalto, d'Opera o di Somministrazione";

Ogni funzione aziendale coinvolta deve applicare rigorosamente le procedure per il controllo e l'accettazione dei beni e servizi approvvigionati, in particolar modo per quelli ritenuti critici sia per il potenziale impatto sull'ambiente sia sulla qualità del servizio offerto.

#### **Attività ed operazioni di manutenzione**

- L'attività di manutenzione, comprensiva di tarature e verifiche, ecc. è fondamentale non solo per un'adeguata efficienza delle apparecchiature e impianti, ma anche per garantire l'adeguato livello di sicurezza dei lavoratori sia il rispetto ambientale.
- Esistono sistemi per la registrazione delle attività di manutenzione e comunque di tutte quelle attività aventi implicazione sul sistema di gestione integrato;
- La registrazioni è gestita su supporto cartaceo o elettronico.



|   |                              |  |
|---|------------------------------|--|
|  | <b>MANUALE</b><br><br>MAN 01 | Rev. 07<br><br>Data 21/07/2020<br><br><hr/> Pagina: <b>33 / 45</b> |
|---|------------------------------|--|

### 8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni

**HW STYLE S.R.L.** assicura l'adeguatezza dei requisiti specificati prima della loro comunicazione al fornitore esterno.

**HW STYLE S.R.L.** comunica ai fornitori esterni i requisiti relativi a:

- a) i processi, prodotti e servizi da fornire;
- b) l'approvazione:
  - 1. di prodotti e servizi;
  - 2. di metodi, processi e apparecchiature;
  - 3. del rilascio di prodotti e servizi;
- c) la competenza, comprese le eventuali qualifiche delle persone;
- d) le interazioni fra il fornitore esterno e HW STYLE S.R.L.;
- e) il controllo e monitoraggio da applicare sulle prestazioni del fornitore esterno da parte del personale HW STYLE S.R.L.;
- f) le attività di verifica o di validazione che HW STYLE S.R.L., o i suoi clienti, intendono effettuare presso le sedi del fornitore esterno.

### 8.5 Produzione ed erogazione del servizio


**HW** progetta, realizza e gestisce giardini e spazi verdi di ogni tipo; collabora con gli studi di architettura del paesaggio, offrendo loro tutto il supporto e l'esperienza maturata nello sviluppo di molteplici progetti. Oltre alla realizzazione del verde, delle opere connesse al verde e degli impianti di irrigazione, HW si prende cura della gestione ordinaria e straordinaria del verde una volta ultimato l'impianto. Le attività riconducibili all'azienda sono di svariati tipi ed offrono un'ampia scelta realizzativa in base alle esigenze del Cliente; tra queste possiamo trovare la realizzazione e l'installazione di Live Picture e Natural Moss, la messa in opera di Pareti Vegetali e Giardini Pensili, la realizzazione di Terrazze, la fornitura e l'installazione di Profumazioni per Ambienti, gli allestimenti a verde e natalizi nonché la realizzazione di opere accessorie quali urbanizzazioni, pavimentazioni, opere da fabbro, drenaggi, raccolta acque e fontane. La realizzazione e gestione dei vari prodotti proposti viene eseguita per diverse tipologie di realtà quali Clienti Privati (sia nel campo residenziale che industriale), Enti Pubblici ed impianti sportivi; **HW** offre i servizi su tutto il territorio nazionale ed estero operando con propri tecnici qualificati.

Il servizio di manutenzione ordinaria del verde è concepito nell'ottica di una gestione integrata di fattori che concorrono alla cura di siti con problematiche complesse. Infatti, in ambiente urbano le problematiche tecniche, legate alle esigenze fitobiologiche delle specie vegetali, si mescolano alle esigenze sociali e alla cura dell'immagine.

**HW** in questo settore ha maturato nel tempo l'esperienza necessaria per operare in questo ambito secondo criteri di efficienza ed efficacia.

I principali processi produttivi di **HW** sono:

- 1. Manutenzione del verde interno:**

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <p style="text-align: center;"><b>MANUALE</b></p> <p style="text-align: center;">MAN 01</p> | <p style="text-align: right;">Rev. 07</p> <p style="text-align: right;">Data 21/07/2020</p> |
|   |   | <p style="text-align: right;">Pagina: <b>34 / 45</b></p>                                    |

In occasione della manutenzione i nostri tecnici, a cadenza mensile o a seconda delle esigenze contrattuali, intervengono presso il cliente adoperandosi in tutte le operazioni necessarie per far sì che le piante, a noleggio o di proprietà del cliente, non deperiscano.

Tali operazioni consistono nella bagnatura, fertilizzazione, pulizia, potatura, legatura ed eventuali trattamenti antiparassitari. I tecnici intervengono con attrezzature aziendali e non lasciano rifiuti sul posto. La realizzazione consiste nella consegna di piante e vasi presso il cliente. Le fioriere vengono preparate in magazzino e consegnate già "finite" (sempre che pesi ed ingombri lo permettano) in maniera da recar meno disturbo ai luoghi di lavoro dei clienti.

## **2. Manutenzione del verde esterno:**

Le operazioni di manutenzione consistono, a titolo esemplificativo, nel taglio prato, potatura siepi, arbusti e piante, rifilatura cordoli, raccolta foglie e controllo impianti d'irrigazione.

A seconda delle operazioni da svolgere i tecnici portano con loro le attrezzature necessarie per il perfetto svolgimento delle attività, senza lasciare materiale di risulta presso i clienti.

Ove necessario effettuano trattamenti fitosanitari di fertilizzazione o anti-parassitari.

Le realizzazioni comportano la consegna di quanto specificato in offerta, e possono prevedere, a titolo esemplificativo: la realizzazione di prati, la formazione di siepi, la creazione di aiuole, la consegna di vasi e piante, la realizzazione di impianti d'irrigazione. Tutte le attrezzature ed i materiali necessari vengono portate sul posto ed utilizzate solo da personale formato all'utilizzo.

## **3. Opere edili**


Le opere edili realizzate dalla società sono da intendersi come sole opere connesse alle attività di realizzazione del verde. Tali opere consistono nella realizzazione di vialetti, pavimentazioni, muretti ed operazioni di movimento terra.

### **8.5.1 Controllo della produzione e erogazione del servizio**

**HW** svolge tutte le attività necessarie per l'erogazione del servizio in condizioni controllate. Rif. [Diagramma di Flusso 8.5.1 \\_\\_ TECNICO](#)

Le condizioni controllate comprendono, per quanto applicabile:

- a) la disponibilità di informazioni documentate che definiscano:
  - I. le caratteristiche dei servizi da erogare o delle attività da eseguire;
  - II. i risultati da conseguire;
- b) la disponibilità e l'utilizzo di idonee risorse per il monitoraggio e la misurazione;
- c) l'attuazione di attività di monitoraggio e misurazione in fasi appropriate, per verificare che i criteri per il controllo dei processi o degli output, e i criteri di accettazione di prodotti e servizi, siano stati soddisfatti;
- d) l'utilizzo di infrastrutture e ambienti idonei per il funzionamento dei processi;
- e) la designazione di persone competenti, comprese le eventuali qualifiche richieste;

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <p style="text-align: center;"><b>MANUALE</b></p> <p style="text-align: center;">MAN 01</p> | <p style="text-align: right;">Rev. 07</p> <p style="text-align: right;">Data 21/07/2020</p> |
|   |   | <p style="text-align: right;">Pagina: <b>35 / 45</b></p>                                    |

- f) la validazione, e periodica rivalidazione, della capacità di conseguire i risultati pianificati per i processi di produzione e di erogazione dei servizi, quando gli output risultanti non possano essere verificati per mezzo di successivi monitoraggio o misurazione;
- g) l'attuazione di azioni atte a prevenire l'errore umano;
- h) l'attuazione di attività di rilascio, consegna e post- consegna.

#### **8.5.2 Identificazione e rintracciabilità**

**HW** utilizza mezzi idonei per identificare gli output, quando ciò è necessario per assicurare la conformità dei prodotti e dei servizi. **HW** identifica lo stato degli output a fronte dei requisiti di monitoraggio e misurazione, durante le fasi critiche dell'erogazione dei servizi. Quando la rintracciabilità è un requisito, **HW** tiene sotto controllo l'univoca identificazione degli output e conserva le informazioni documentate necessarie a consentire detta rintracciabilità.

#### **8.5.3 proprietà che appartengano ai clienti o ai fornitori esterni**

**HW** ha cura della proprietà dei clienti o dei fornitori esterni, quando essa si trova sotto il suo controllo o viene da essa utilizzata. **HW** identifica, verifica, protegge e salvaguarda la proprietà del cliente o del fornitore esterno, messa a disposizione per essere utilizzata o per essere incorporata nei prodotti e servizi. Quando la proprietà del cliente o del fornitore esterno viene persa, danneggiata o altrimenti riscontrata inadatta all'utilizzo, **HW** comunica ciò al cliente o al fornitore esterno e conserva le informazioni documentate (mail) su quanto accaduto.

#### **8.5.4 Preservazione**

**HW** preserva gli output durante l'erogazione dei servizi, nella misura necessaria ad assicurare la conformità ai requisiti.


#### **8.5.5 Attività post-consegna**

**HW** soddisfa i requisiti relativi alle attività post-consegna associate ai prodotti forniti e ai servizi in accordo con quanto prevede la legislazione vigente in materia, in alcuni casi le attività post-consegna sono gestite attraverso un contratto di manutenzione. Nel determinare l'estensione delle attività post-consegna necessarie, **HW** considera:

- a) i requisiti cogenti;
- b) le potenziali conseguenze indesiderate associate ai propri prodotti e servizi;
- c) la natura, l'utilizzo e la durata di vita attesa dei suoi prodotti e servizi;
- d) i requisiti del cliente;
- e) le informazioni di ritorno da parte del cliente.

#### **8.5.6 Controllo delle modifiche**

**HW** riesamina e tiene sotto controllo le modifiche all'erogazione dei servizi, nella misura necessaria ad assicurare la continua conformità ai requisiti. **HW** conserva le informazioni documentate che

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <p style="text-align: center;"><b>MANUALE</b></p> <p style="text-align: center;">MAN 01</p> | <p style="text-align: right;">Rev. 07</p> <p style="text-align: right;">Data 21/07/2020</p> |
|   |   | <p style="text-align: right;">Pagina: <b>36 / 45</b></p>                                    |

descrivano i risultati dei riesami delle modifiche, la(e) persona(e) che autorizza(no) la modifica e ogni azione necessaria derivante dal riesame.

### 8.5 C Attuazione dei controlli da parte di organizzazioni controllate e Soci in affari

Le tipologie di rischi di corruzione che **HW** punta ad evitare chiedendo l'attuazione dei controlli per la prevenzione della corruzione da parte delle Organizzazioni controllate e dai Soci in Affari non sottoposti a controllo sono ad esempio:

- per le Organizzazioni controllate (nel senso civilistico della definizione di "controllo"), quelli che una Sussidiaria sia coinvolta in un fenomeno corruttivo con il risultato che **HW** ne debba rispondere (al ricorrere delle condizioni richieste dalla giurisprudenza) etc.;
- per i Soci in Affari, quelli che un fornitore di **HW** promuova fenomeni corruttivi verso **HW** in cambio dell'aggiudicazione di un appalto oppure che un Socio in Affari ponga in essere atti corruttivi agendo all'esterno per conto di **HW** (ad esempio un consulente che corrompe un funzionario pubblico) etc.. **HW** ha proceduto a mappare tali soggetti nel proprio documento di "Valutazione rischi corruzione". **HW** è consapevole che se l'Organizzazione controllata o il Socio in Affari ha attuato controlli per la prevenzione della corruzione rispetto a tali rischi, il conseguente rischio di corruzione dell'Organizzazione normalmente è ridotto.

#### 8.5.1.C Organizzazioni controllate (ex art. 2359 del codice civile)

In quest'ottica, fatto salvo tutto quanto contenuto al punto 8.2 in materia di due diligence, **HW** prescrive che le Società sulle quali esercita un controllo adottino ed attuino adeguati controlli per la prevenzione della corruzione; in ogni caso, ciò, solo nella misura in cui ciò sia ragionevole e proporzionato rispetto ai rischi di corruzione a cui l'Organizzazione controllata è sottoposta, prendendo in considerazione la valutazione del rischio di corruzione.


Per le Società sulle quali **HW** ha una mera partecipazione ma non un controllo (nel senso civilistico del termine) si applica il punto di cui infra 8.5.2.

#### 8.5.2 C Socio in Affari

Fatto salvo tutto quanto contenuto al punto 8.2 in materia di due diligence, in relazione ai Soci in Affari, per i quali la valutazione del rischio di corruzione o di due diligence ha identificato un rischio di corruzione superiore al livello basso e dove i controlli anticorruzione attuati aiuterebbero a mitigare il rischio di corruzione (poiché diversamente non avrebbe senso insistere affinché il socio in affari applicasse controlli che non servirebbero a nulla, in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità contemplati dalla Norma ISO 37001:2016), **HW** determina se il socio in affari mette in atto controlli anticorruzione che gestiscono il rischio di corruzione in questione.

Se il socio in affari non mette già in atto controlli anticorruzione significativi, o non è possibile verificare se li mette in campo, **HW**:

- se fattibile, chiede al socio in affari che dia attuazione ai controlli per la prevenzione della corruzione in riferimento alla transazione, al progetto o all'attività pertinente, condizionando la stipula del contratto a tale attuazione e prevedendo apposite clausole contrattuali che consentano ad **HW** di risolvere il contratto qualora essi vengano successivamente meno;
- ove non sia fattibile chiedere al socio in affari attuazione di propri controlli anticorruzione, **HW** si riserva il diritto di procedere comunque nella collaborazione/relazione con tale Socio, ma considera tale mancanza come un fattore da considerare nella valutazione del rischio di corruzione concernente

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <p style="text-align: center;"><b>MANUALE</b></p> <p style="text-align: center;">MAN 01</p> | <p style="text-align: right;">Rev. 07</p> <p style="text-align: right;">Data 21/07/2020</p> |
|   |   | <p style="text-align: right;">Pagina: <b>37 / 45</b></p>                                    |

tale collaborazione/relazione e il modo in cui l'Organizzazione gestisce tali rischi (predisponendo le opportune misure e gli opportuni controlli interni per fronteggiarli). Lo stesso dicasi per i rapporti di collaborazione/relazione con Soci in Affari già in corso e per quelli per i quali l'attuazione di detti controlli richiede un certo lasso di tempo; in quest'ultimo caso, però, **HW** si riserva il diritto di predisporre apposite clausole contrattuali che le concedano la facoltà di risolvere il contratto qualora questi controlli non siano attuati nel termine concordato;

- in caso di acquisto di partecipazioni societarie (non di controllo), il loro acquisto o la loro dismissione potranno essere condizionate in relazione agli aspetti sopra riferiti.

### **8.6 Rilascio di prodotti e servizi**

**HW** attua, in fasi appropriate, quanto pianificato, per verificare che i requisiti dei prodotti e dei servizi siano stati soddisfatti. Il rilascio dei prodotti e del servizio erogato al cliente non vengono effettuati prima che quanto pianificato non sia stato completato in modo soddisfacente, salvo diversa approvazione da parte di un'autorità competente e, ove applicabile, del cliente. **HW** conserva le informazioni documentate circa il rilascio dei prodotti e servizi. Tali informazioni comprendono:

- a) l'evidenza della conformità ai criteri di accettazione;
- b) la riferibilità alla(e) persona(e) autorizzata(e) al rilascio.


### **8.6 C Impegni per la prevenzione della corruzione**

Per i Soci in Affari che rappresentano un rischio più che basso di corruzione, **HW** richiede, attraverso la previsione di apposite clausole contrattuali, la condivisione dei principi del Codice Etico e di Comportamento di **HW**, domandando impegno a prevenire i propri atti di corruzione, per loro conto o a loro vantaggio, in relazione alla transazione, al progetto, all'attività o alla relazione pertinente e facendogli subire le relative sanzioni in caso di loro violazione (penalità, risoluzioni contrattuali etc.). Qualora quanto sopra detto non sia fattibile, **HW** considera tale mancanza come un fattore da considerare nella valutazione del rischio di corruzione concernente tale relazione e il modo in cui l'Organizzazione gestisce tali rischi (predisponendo le opportune misure e gli opportuni controlli interni per fronteggiarli).

### **8.7 Controllo degli output non conformi**

**HW** assicura che gli output non conformi ai requisiti siano identificati e tenuti sotto controllo, in modo da prevenirne l'utilizzo o la consegna involontaria. **HW** intraprende azioni appropriate in base alla natura della non conformità e al suo effetto sulla conformità dei prodotti e dei servizi. Ciò si applica anche ai prodotti e servizi riscontrati non conformi dopo la consegna dei prodotti, durante o dopo l'erogazione dei servizi. **HW** tratta gli output non conformi in uno o più dei modi seguenti:

- a) correzione;
- b) segregazione, contenimento, restituzione o sospensione della fornitura di prodotti ed erogazione di servizi;
- c) informazione al cliente;
- d) ottenimento di autorizzazioni per l'accettazione in concessione.

|   |                          |                            |
|---|--------------------------|----------------------------|
|  | <b>MANUALE</b><br>MAN 01 | Rev. 07<br>Data 21/07/2020 |
|   |                          | Pagina: <b>38 / 45</b>     |

Quando gli output non conformi vengono corretti, viene verificata la conformità ai requisiti.

**HW** conserva informazioni documentate che:

- a) descrivano la non conformità;
- b) descrivano le azioni adottate;
- c) descrivano ogni concessione ottenuta;
- d) identifichino l'autorità che decide le azioni in riferimento alla non conformità.

### **8.7 C Regali, ospitalità, donazioni e benefici**

Con riferimento al punto in questione, sulla base anche di quanto suggerito al punto A.15 della norma UNI ISO 37001:2016 che punta ad evitare che l'offerta, la fornitura o l'accettazione di omaggi, ospitalità, donazioni e benefici simili rappresentino o possano ragionevolmente essere percepiti come strumenti di corruzione, **HW** rimanda al proprio Codice Etico e di Comportamento per la relativa prevenzione e gestione operativa di questo particolare aspetto.

Nella dichiarazione con la quale il personale sottoscrive la propria volontà di conformità con la politica aziendale e l'assenza di situazioni di conflitto o di incompatibilità nel ruolo ricoperto, viene riportata anche una sua autodichiarazione circa il fatto di non aver chiesto, istigato, accettato, corrisposto, direttamente o a mezzo di interposta persona, per sé o per altri, denaro non dovuto o regali e altre utilità (quali ad esempio biglietti/inviti omaggio, viaggi o ospitalità agevolata) eccedenti la "normale pratica di cortesia" (intendendosi per tale quella che è contenuta nel controvalore annuo di euro 50,00). Lo stesso dicasi per coloro che agiscono a nome e/o per conto di **HW** con una attività a carattere negoziale.

### **8.8 C Gestione dell'inadeguatezza dei controlli per la prevenzione della corruzione**

Laddove la due diligence condotta su una specifica transazione, progetto, attività o relazione con un Socio in Affari stabilisca che i rischi di corruzione non possono essere affrontati dai controlli per la prevenzione della corruzione esistenti e che **HW** non possa o non intenda attuare controlli per la prevenzione della corruzione aggiuntivi o più approfonditi per gestire tali rischi, la stessa:


- in caso di una transazione, un progetto, un'attività o una relazione esistenti, adotta misure adeguate ai rischi di corruzione e alla natura della transazione, del progetto, dell'attività o della relazione per cessare, interrompere, sospendere o ritirarsi da ciò non appena possibile;
- in caso di una nuova proposta di transazione, progetto, attività o relazione, ne rimanda o declina il prosieguo.

### **8.9 C Segnalazioni**

Sul punto si rinvia integralmente al documento denominato MOG adottate ai sensi del D. Lgs. 231/01.

### **8.10 C Indagini e gestione della corruzione**

Sul punto si rinvia integralmente al documento denominato MOG adottate ai sensi del D. Lgs. 231/01.

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <p style="text-align: center;"><b>MANUALE</b></p> <p style="text-align: center;">MAN 01</p> | <p style="text-align: center;">Rev. 07</p> <p style="text-align: center;">Data 21/07/2020</p> |
|   |   | <p style="text-align: center;">Pagina: <b>39 / 45</b></p>                                     |

## SEZIONE 9 – VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

### 9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione

#### 9.1 Generalità


**HW** ha determinato:

- a) cosa è necessario monitorare e misurare;
- b) chi è il responsabile del monitoraggio;
- c) i metodi per il monitoraggio, la misurazione, l'analisi e la valutazione, necessari per assicurare risultati validi;
- d) quando il monitoraggio e la misurazione devono essere eseguiti;
- e) quando i risultati del monitoraggio e della misurazione devono essere analizzati e valutati.
- f) modalità di sorveglianza e misurazione periodica delle principali operazioni svolte nella **HW** che possono avere un potenziale impatto significativo sull'ambiente;
- g) modalità di controllo e valutazione periodica del rispetto delle prescrizioni legali applicabili;
- h) modalità di definizione delle responsabilità e l'autorità per trattare ed analizzare le non conformità relative al SGI;
- i) modalità di gestione delle registrazioni ai fini della loro identificazione, conservazione e rimozione;
- j) modalità di verifica della conformità, dell'attuazione e del mantenimento del SGI, la sua efficacia nel perseguimento degli impegni della Politica Aziendale e nel raggiungimento degli obiettivi e dei traguardi aziendali.
- k) a chi e come devono riportate le informazioni;

**HW** ha stabilito ed indicato le modalità per:

- misurare e registrare regolarmente l'andamento delle prestazioni aziendali del processo e delle attività;
- sorvegliare e registrare l'attuazione dei controlli operativi;
- sorvegliare e registrare l'efficiente attuazione del SGI;
- sorvegliare e registrare il raggiungimento degli obiettivi e dei traguardi aziendali
- verificare e registrare lo stato di conformità normativa e regolamentare in campo ambientale, contrattuale e salute e sicurezza.

**HW** non disponendo di strumentazione propria garantisce l'adeguatezza delle apparecchiature di sorveglianza e degli strumenti di misura attraverso le disposizioni indicate nella documentazione di Sistema, dove vengono definite le responsabilità e le modalità di controllo

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <p style="text-align: center;"><b>MANUALE</b></p> <p style="text-align: center;">MAN 01</p> | <p style="text-align: right;">Rev. 07</p> <p style="text-align: right;">Data 21/07/2020</p> |
|   |   | <p style="text-align: right;">Pagina: <b>40 / 45</b></p>                                    |

necessarie a garantire la corretta taratura/calibrazione e manutenzione delle apparecchiature e strumentazione.

**HW** conserva le informazioni documentate appropriate quale evidenza dei risultati.

### ***9.1.2 Soddisfazione del cliente***

**HW** monitora la percezione del cliente riguardo al grado in cui le sue esigenze e aspettative sono state soddisfatte. **HW** almeno annualmente durante il riesame della direzione analizza i dati di tale monitoraggio, la soddisfazione del cliente può essere misurata in modo diretto o indiretto, attraverso interviste durante l'erogazione del servizio, attraverso la regolarità dei pagamenti, attraverso i certificati di regolare esecuzione, attraverso la fidelizzazione dei clienti.

### ***9.1.3 Analisi e valutazione delle prestazioni e della conformità legislativa***

**HW** analizza e valuta i dati e le informazioni che emergono dal monitoraggio e dalla misurazione. I risultati dell'analisi vengono utilizzati per valutare:

- a) la conformità di prodotti e servizi;
- b) il grado di soddisfazione del cliente;
- c) le prestazioni e l'efficacia del sistema di gestione integrato;
- d) se la pianificazione è stata condotta efficacemente;
- e) l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità;
- f) le prestazioni dei fornitori esterni;
- g) l'esigenza di miglioramenti del sistema di gestione integrato.
- h) l'adempimento dei propri obblighi di conformità;


Inoltre, coerentemente con l'impegno preso nella propria Politica aziendale, **HW** ha stabilito e mantiene attiva una procedura documentata, **PRO 01\_Gestione Prescrizioni Legali**, per:

- identificare ed acquisire le prescrizioni legali e di altro tipo sottoscritte dall'organizzazione per assicurare la conformità delle sue attività, prodotti o servizi;
- mantenere e valutare periodicamente la conformità alle leggi ed ai regolamenti di tipo salute e sicurezza, anticorruzione e ambientali applicabili;
- permettere l'archiviazione, l'aggiornamento e l'accesso alle disposizioni normative e ai regolamenti da parte del personale autorizzato;
- conservare le registrazioni dei risultati delle valutazioni periodiche

## **9.2 Audit interno**

La **HW** ha stabilito e programmato verifiche sistematiche ed indipendenti (audit interno), del SGI attuate al fine di:



|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <p style="text-align: center;"><b>MANUALE</b></p> <p style="text-align: center;">MAN 01</p> | <p style="text-align: right;">Rev. 07</p> <p style="text-align: right;">Data 21/07/2020</p> |
|   |   | <p style="text-align: right;">Pagina: <b>41 / 45</b></p>                                    |

- verificare che il sistema di gestione integrato sia conforme alle norme richiamate in questo manuale
- verificare che il sistema sia correttamente attuato e mantenuto;
- comunicare alla Direzione al Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT-FCPC), all'Alta Direzione ed all'Organo Direttivo le informazioni sui risultati degli audit;

Il programma degli audit, compresi i termini di attuazione, si basa sull'influenza nei riguardi dell'attività presa in considerazione ma anche sulle risultanze di precedenti audit.

La procedura predisposta del sistema di gestione definisce:

- la finalità della verifica;
- la metodologia;
- la responsabilità dei valutatori;

L'audit del SGI consente di valutare:

- l'aderenza degli elementi del sistema ai requisiti degli standard di riferimento;
- l'attuazione della politica aziendale,
- che i programmi di miglioramento siano seguiti;
- l'efficacia dei sistemi di controlli inerenti la corruzione o sospetta corruzione, l'omessa osservanza da parte dei Soci in Affari dei requisiti anticorruzione applicabili;
- l'efficacia del SGI
- L'efficacia di correzioni o azioni correttive appropriate senza indebito ritardo;

A seconda dell'importanza dell'attività esaminata ed in base ai risultati degli audit precedenti, **HW** programma la propria attività di audit, tenendo in considerazione l'importanza dei processi coinvolti, i cambiamenti che influiscono sull'organizzazione, e i risultati degli audit precedenti;

Gli audit interni vengono eseguite da personale diverso da quello che ha effettuato le attività oggetto di verifica assicurando l'obiettività e l'imparzialità del processo di audit, debitamente qualificato per svolgere tale attività, gli audit interni vengono svolti su ogni processo almeno annualmente.

Gli audit relativi alla prevenzione della corruzione sono relativi al sistema di gestione, per gli aspetti legali si fa riferimento agli audit condotti dall'ODV del modello organizzativo 231.

Rif. Procedura **PRO 04\_Audit**.

### 9.3 Riesame di Direzione

#### **9.3.1 Generalità**


Almeno una volta l'anno, la Direzione Generale riesamina il sistema di gestione integrato al fine di assicurare che esso sia idoneo, adeguato ed efficace. Durante questa attività di riesame viene valutata, da parte dei partecipanti, l'esigenza di cambiamenti al sistema di gestione integrato, alla politica ed agli obiettivi e al piano di miglioramento.

La periodicità del riesame è annuale, ma con maggiore frequenza in base ad esigenze specifiche o a seguito di possibili eventi o situazioni particolarmente significativi che lo rendano necessario.

#### **9.3.2 Input al Riesame della Direzione**

Nel processo di riesame periodico del sistema di gestione integrato vengono analizzati e valutati:

- l'efficacia e l'efficienza del sistema e verificati che vengano soddisfatti la politica e gli obiettivi;

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <p style="text-align: center;"><b>MANUALE</b></p> <p style="text-align: center;">MAN 01</p> | <p style="text-align: right;">Rev. 07</p> <p style="text-align: right;">Data 21/07/2020</p> |
|   |   | <p style="text-align: right;">Pagina: <b>42 / 45</b></p>                                    |

- le attività che possono richiedere cambiamenti e le opportunità per il miglioramento del sistema.

La Direzione, coadiuvata dal Responsabile SGI e dalle funzioni coinvolte redige il “Verbale di Riesame della Direzione”.

Tale documento riporta il contenuto degli argomenti trattati e i risultati ottenuti dal Riesame della Direzione.

Il documento, viene archiviato dal Resp. SGI a livello cartaceo e conservato per 3 anni.

Per attuare il riesame del sistema di gestione integrato, vengono raccolti dati relativi all’andamento corrente e alle opportunità per il miglioramento attraverso l’analisi dei seguenti punti:

- a. lo stato delle azioni derivanti dai precedenti riesami di direzioni;
- b. i cambiamenti nei fattori esterni e interni che sono rilevanti per il sistema di gestione integrato;
- c. le informazioni sulle prestazioni e sull'efficacia del sistema di gestione integrato, compresi gli andamenti relativi:
  1. alla soddisfazione del cliente e alle informazioni di ritorno dalle parti interessate rilevanti;
  2. alla misura in cui gli obiettivi per la qualità sono stati raggiunti;
  3. alle prestazioni di processo e alla conformità di prodotti e servizi;
  4. alle non conformità e alle azioni correttive;
  5. ai risultati del monitoraggio e della misurazione;
  6. ai risultati di audit;
  7. alle prestazioni dei fornitori esterni;
  8. alle segnalazioni e dei rapporti relativi alla corruzione;
  9. ai risultati delle indagini;
  10. alla natura ed entità dei rischi di corruzione che deve affrontare l’Organizzazione;
  11. all’efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi di corruzione;
  12. alle opportunità per il miglioramento continuo di tale sistema.
- d. l'adeguatezza delle risorse;
- e. l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità (vedere punto 6.1);
- f. le opportunità di miglioramento.;

Inoltre in sede di Riesame vengono anche valutati:

- possibili miglioramenti grazie a nuove tecnologie e/o buone pratiche;
- notizie di cronaca relative ad incidenti /emergenze in situazioni analoghe.

Gli elementi in ingresso per il riesame vengono raccolti e analizzati da parte del Rappresentante per il SGI e comunicati alla Direzione in vista del Riesame della Direzione, attraverso la modulistica del sistema Integrato e, nei casi previsti nelle procedure, attraverso rappresentazioni grafiche.


### **9.3.3 Output dal Riesame**

Gli output del riesame della direzione comprendono decisioni e azioni relative a:

- a) opportunità di miglioramento;
- b) ogni esigenza di modifica al sistema di gestione integrato;
- c) risorse necessarie.

**HW** conserva le informazioni documentate quale evidenza dei risultati dei riesami della direzione.

Gli output del documento di riesame comprendono almeno:

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <p style="text-align: center;"><b>MANUALE</b></p> <p style="text-align: center;">MAN 01</p> | <p style="text-align: right;">Rev. 07</p> <p style="text-align: right;">Data 21/07/2020</p> |
|   |   | <p style="text-align: right;">Pagina: <b>43 / 45</b></p>                                    |

- conclusioni sulla continua idoneità, adeguatezza ed efficacia del sistema di gestione integrato;
- decisioni relative alle opportunità di miglioramento continuo;
- decisioni relative ad ogni necessità di modifiche al sistema di gestione integrato, comprese le risorse;
- azioni, se necessarie, qualora gli obiettivi aziendali non siano stati raggiunti;
- opportunità di migliorare l'integrazione del sistema di gestione integrato con altri processi aziendali, se necessario.
- tutte le implicazioni per la direzione strategica dell'organizzazione.

Rif. **MOD 28\_Obiettivi e Processi di Miglioramento**

### 9.3.2 C Riesame da parte dell'Organo Direttivo

L'Organo Direttivo di **HW** riesamina annualmente il sistema di gestione per la prevenzione della corruzione, valutando (in forma aggregata) le informazioni fornite dall'Alta Direzione nonché dal Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT-FCPC) e di qualsiasi altra informazione che lo stesso richieda od ottenga (elementi in ingresso).

Attraverso tale attività, tale Organo provvede (output):

- ad approvare o a confermare la politica per la prevenzione della corruzione di **HW**;
- per quanto di sua competenza in relazione al ruolo ed autorità, a verificare lo stato di attuazione del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione;
- per quanto di sua competenza in relazione al ruolo ed autorità, a dare conto delle risorse stanziare ed assegnate atte a garantire un efficace funzionamento di tale sistema;
- a dare conto della sorveglianza sull'Alta Direzione per quanto attiene all'attuazione di tale sistema.

**HW** conserva le informazioni documentate come evidenza dei risultati del riesame dell'Organo Direttivo.

### 9.3.3 C Riesame da parte della Funzione di Conformità per la Prevenzione della Corruzione


Come già detto, in **HW** il soggetto che ricopre tale Funzione coincide con lo stesso soggetto che ricopre il ruolo di Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza.

Tale Funzione valuta (riesame) in modo continuo se il sistema anti-corruzione è:

- adeguato per gestire efficacemente i rischi di corruzione a cui è sottoposta l'Organizzazione;
- efficacemente attuato.

In particolare, tale riesame prende in considerazione (elementi in ingresso), ad esempio:

- la formazione erogata in materia di prevenzione della corruzione e i suoi esiti;
- l'analisi e la valutazione delle risultanze dei controlli di 1° e di 2° livello nonché della due diligence effettuata (ove prevista);
- le risultanze del proprio controllo di 3° livello;
- la gestione di eventuali segnalazioni ricevute (whistleblowing);
- il controllo esercitato dal Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza sui motivi di incompatibilità e/o inconferibilità ex L. 190/12 e D. Lgs. 39/13 e sui conflitti in genere;
- lo stato dei controlli e delle risultanze in materia di regali, donazioni o altre simili liberalità;
- l'evidenza e le risultanze di altri adempimenti di interesse assegnati dalla L. 190/12 al Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza.

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <p style="text-align: center;"><b>MANUALE</b></p> <p style="text-align: center;">MAN 01</p> | <p style="text-align: right;">Rev. 07</p> <p style="text-align: right;">Data 21/07/2020</p> |
|   |   | <p style="text-align: right;">Pagina: <b>44 / 45</b></p>                                    |

Tale Funzione riferisce (output), ad intervalli pianificati (almeno annuali), o quando lo ritenga necessario/opportuno, all'Organo Direttivo ed all'Alta Direzione, sull'adeguatezza e l'attuazione del sistema di gestione anticorruzione, inclusi i risultati delle indagini e degli audit.

In ultimo si ricorda che l'RPCT-FCPC agisce anche in stretto coordinamento con l'Organismo di Vigilanza di **HW** al fine di consentire una proficua sinergia di questi due diversi Organismi nel prendere le iniziative nonché effettuare gli adempimenti e provvedimenti del caso.

## SEZIONE 10 – MIGLIORAMENTO

### 10.1 Generalità

**HW** pianifica e gestisce i processi necessari per il miglioramento continuo del SGI.

**HW** facilita il miglioramento continuo del SGI utilizzando la politica, gli obiettivi, i risultati degli audit interni ed esterni, l'analisi dei dati, le azioni correttive e preventive ed i riesami da parte della Direzione, dell'Organo Direttivo e del FCPC.

**HW** attraverso i riesami periodici del SGI individua e gestisce le attività di miglioramento e, quando adotta azioni di miglioramento, garantisce l'efficacia dei processi.

### 10.2 Non conformità e Azioni correttive

**HW** stabilisce e mantiene attiva una procedura documentata per definire responsabilità ed autorità per analizzare e gestire le non conformità, le azioni correttive e quelle preventive. Le azioni intraprese per eliminare le cause di non conformità reali o potenziali è proporzionata all'importanza dei problemi e commisurata all'impatto che deve essere fronteggiato.

Ogni cambiamento intervenuto nelle procedure documentate a seguito di azioni correttive e preventive è attuato e registrato dal RSGI.

Le cause fondamentali per le non conformità sono: incidenti, emergenze, guasti, anomalie, atti di corruzione, corruzione; non adeguatezza di impianti, di sistemi di gestione o di controllo; comportamenti fuori standard; errori, omissioni, carenze procedurali o formali.

Gli effetti possono ricondursi a: impatti reali o potenziali gravi o lievi; con responsabilità civili o penali, anche senza impatti ambientali o ricadute sulla salute e sicurezza dei lavoratori o sull'immagine e reputazione aziendale.


Nei casi esposti occorre:

- documentare la non conformità
- indicare chi la evidenzia e altri riferimenti locali
- indicare la possibile azione di tamponamento adottata.

Successivamente la non conformità deve essere analizzata e gestita per individuare:

- la possibile causa delle non conformità
- se precedentemente non conformità simili si siano verificate o possano verificarsi potenzialmente;
- la soluzione adeguata al problema creatosi
- eventuali azioni preventive e correttive.
- eventuali modifiche al sistema di gestione integrato, se necessario.
- riesamina l'efficacia di eventuali azioni correttive intraprese;

Laddove i rischi associati ad un certo evento non desiderato fossero elevati o per la **HW** o per le parti interessate, sarà opportuno prevenire e/o monitorare per capire e gestire la situazione.

|   |                          |                            |
|---|--------------------------|----------------------------|
|  | <b>MANUALE</b><br>MAN 01 | Rev. 07<br>Data 21/07/2020 |
|   |                          | Pagina: <b>45 / 45</b>     |

### **10.3 Miglioramento continuo**

**HW STYLE S.R.L.** migliora in modo continuo l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione integrato, attraverso il monitoraggio delle prestazioni e gli input e output del Riesame della Direzione, con il quale vengono individuate le opportunità per il miglioramento.

### **ALLEGATI AL MANUALE**

ALLEGATO 1  
ALLEGATO 4

Principali riferimenti normativi  
Elenco delle procedure adottate nel SGI