

<b>TIVOLI JET SRL</b>	<b>Verbale di Riesame della Direzione ISO 9001:2015/ ISO 14001 / ISO 45001:2018</b>	Anno 2019 al 10.10.2019
-----------------------	---	-------------------------

<b>SEZ. 1: Elementi in ingresso per il Riesame</b>
<b>Executive Summary</b>
<p>Con il 2018 si è concluso il primo anno del quarto triennio di certificazione ISO 9001, 14001 e 18001</p> <p>In base all'esperienza e agli incarichi ottenuti grazie al processo di gestione della qualità e alla certificazione conseguita la direzione risulta concorde nel mantenere un sistema di gestione certificato di qualità aziendale per il successivo triennio.</p> <p>Quest'anno la direzione aziendale ha inoltre voluto implementare con oltre un anno di anticipo l'adeguamento alla 45001 effettuando il passaggio a questa norma.</p> <p>Tale passaggio ha consolidato un volere ed un coinvolgimento da parte della direzione a tematiche relative alla SSL.</p> <p>In particolare lo schema è stato integrato agli altri due già aderenti alla nuova impostazione ISO 14001:2015 e ISO 9001:2015 ed in particolare la direzione ritiene che tale adeguamento abbia una profonda incidenza su:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) definizione del contesto imprenditoriale con l'evidenziazione di elementi di rischio ed opportunità che incidono in senso lato su tutte le attività in quanto abbracciano fattori relativi alla salute e sicurezza, ambientali e di qualità</li> <li>2) ancor di più si rafforza il concetto di far partecipare in maniera attiva i lavoratori a tematiche che li coinvolgono</li> <li>3) Rafforzamento degli obiettivi ed un controllo e monitoraggio sempre più incisivo sull'operatività proiettato in un'ottica di rilevazione delle criticità ed ottimizzazione delle risorse oltre che minimizzazione dei consumi in ottica ambientale</li> </ol> <p>La volontà della direzione fin d'ora e negli anni a venire è quella di migliorare sistematicamente gli aspetti procedurali e soprattutto di controllo della produzione dei servizi.</p> <p>Si conferma l'ing. Francesca Manca come supporto operativo all'ing. Mauro Bassotti in merito all'implementazione procedurale in relazione agli schemi 9001.</p>
<b>Verifica della Politica della Qualità</b>
<p>La Politica per la Qualità del 25/5/2018 è stata confermata per l'anno 2018 in conformità alla ISO 9001:2015 e risulta appropriata agli scopi dell'Organizzazione. In particolare la politica prevede obiettivi la cui misurabilità viene definita in appositi piani riesaminati</p>

<b>TIVOLI JET SRL</b>	<b>Verbale di Riesame della Direzione ISO 9001:2015/ ISO 14001 / ISO 45001:2018</b>	Anno 2019 al 10.10.2019
-----------------------	---	-------------------------

annualmente dalla Direzione, garantendo così il continuo miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità dell'Organizzazione

**Verifica del piano di miglioramento anno 2018 e proposta di obiettivi per l'anno 2019**

Il piano di miglioramento del 2018 risulta inglobato nel piano di miglioramento effettuato con SWOT analysis per l'anno 2019. Nella nuova analisi di obiettivi ed indicatori viene analizzato il contesto in cui opera l'organizzazione ed a fronte di ciò vengono individuate le minacce ed opportunità (se trattasi di fattori esterni all'azienda) oppure punti di forza e/o punti di debolezza se trattasi di fattori endogeni. Con il nuovo approccio alla verifica dei rischi ed opportunità è stato possibile prendere in considerazione molti aspetti che in precedenza, seppur discussi in sede aziendale, non avevano una precisa collocazione nel Sistema di Gestione Qualità. Reputiamo dunque che la nuova norma costituisca anche un forte impulso a ragionare in maniera sistematica su tutti i fattori aziendali e a far emergere azioni di miglioramento, mitigazione, rafforzamento e/o strategie che possono essere perseguite dall'azienda.

Il piano degli obiettivi ed al monitoraggio delle azioni per l'anno 2019 viene definito all'interno del portale

In merito all'avanzamento della verifica dei punti di forza e debolezza si segnala che:

**RISCHI E VALUTAZIONE DEGLI OBIETTIVI 2018 - 2019**

1. In merito all'adeguamento relativo alla conformità legislativa, l'attuale sistema di gestione permette una migliore visione panoramica degli adempimenti, soprattutto in tema di Salute e Sicurezza sul Lavoro ed in materia ambientale. La direzione dunque conferma il Responsabile del Sistema di Gestione e l'attuale gestione su portale informatico del sistema
2. In tema di investimenti l'azienda è sempre attenta a questo aspetto e per l'anno in corso si prevedono altri investimenti. In particolare l'azienda ha partecipato al Bando Voucher Digitalizzazione. Tale aspetto ha comportato un'ottimizzazione del ciclo di inserimento dati in relazione alla gestione dei formulari
3. In tema di investimenti su attrezzature e macchinari si è fatto molto e molto ancora si vuole migliorare: in particolare l'azienda ha già acquistato un veicolo elettrico che comporterà una diminuzione dei carichi ambientali oltre che ha effettuato l'acquisto di generatori a bassissima emissione che sicuramente riducono l'impatto acustico a livello di emissioni ed al contempo riducono l'esposizione dei lavoratori alla sorgente



<b>TIVOLI JET SRL</b>	<b>Verbale di Riesame della Direzione ISO 9001:2015/ ISO 14001 / ISO 45001:2018</b>	Anno 2019 al 10.10.2019
-----------------------	---	-------------------------

#### **RISCHI E PIANIFICAZIONE DEGLI OBIETTIVI PER IL 2019**

1. Dagli audit condotti emerge che vi una maggiore propensione degli operatori alla gestione dei rapporti provenienti dai siti operativi. Tali rapporti (provenienti anche dalla manutenzione) risultano necessari anche al fine di una rilevazione di criticità emergenti sia a livello 9001 che ambientale ed in tema salute e sicurezza
2. Da quest'anno risulta implementata una nuova modalità di gestione delle documentazione sul sistema di archiviazione dei documenti di sistema. In tale ottica si è utilizzato per la gestione della documentazione una tecnologia molto potente che previene anche eventuali perdite documentali involontarie e ed è a favore della cosiddetta business continuity. Tale sistema è chiamato Github
3. Da quest'anno con un database chiamato AIRTABLE si è data rinnovata enfasi alla definizione della conformità normativa sia in tema ambientale che di sicurezza oltre che ad una maggiore identificazione degli aspetti ambientali

#### **OPPORTUNITA' E VALUTAZIONE DEGLI OBIETTIVI 2017 - 2018**

1. In un settore come quello del risanamento caratterizzato da moltissimi operatori, la concorrenza è quella relativa al cosiddetto "mass market". Ciò significa che molto spesso l'orientamento del cliente è guidato dal solo fattore "prezzo". In questo contesto tuttavia la Tivoli Jet sta approfondendo molte azioni mirate a: **ricerca tecnologica** (nuove attrezzature e strumentazione, partecipazione continua a fiere internazionali di settore) e **formazione continua del personale aziendale**. Questi aspetti danno forte riconoscibilità all'azienda e fanno spostare l'asse della propria clientela ottenendo così risultati sicuramente concorrenziali a livello di mass market, ma allo stesso tempo facendola agire anche a livello di clienti di grandi dimensioni. Spesso tale aspetto fa allontanare la TJ dal mercato fatto di piccole aziende e per professionalità e qualità delle attrezzature la avvicinano ad azienda di media dimensione proiettata dunque in un orizzonte più ampio. La direzione risulta pienamente coinvolta in tale aspetto
2. A tal proposito la Tivoli Jet sta effettuando investimenti sostanziosi sia in tema di abbattimento dei rischi in primis di salute e sicurezza dei lavoratori che operano in ambienti ASIC (Ambienti sospetti di inquinamento e confinati) quali quelli dell'ispezione fognaria. Infatti l'azienda è impegnata nei due seguenti investimenti per il 2019:
  - a. acquisto di droni che possano sostituire l'intervento umano all'interno dei condotti fognari

<b>TIVOLI JET SRL</b>	<b>Verbale di Riesame della Direzione ISO 9001:2015/ ISO 14001 / ISO 45001:2018</b>	Anno 2019 al 10.10.2019
-----------------------	---	-------------------------

b. acquisto di un sistema di lavaggio idrodinamico che minimizza l'intervento dell'operatore, abbattendo drasticamente anche in questo caso l'esposizione ad agenti confinati

#### **OPPORTUNITA' E PIANIFICAZIONE DEGLI OBIETTIVI PER IL 2019**

##### **GESTIONE RAPPORTI DI CANTIERE**

**grado di raggiungimento 70%**

L'aver dato enfasi ad una sistematica gestione delle attrezzature e delle infrastrutture in generale, responsabilizzando le risorse interne comporta senza dubbio un miglioramento della produttività aziendale.

Grazie infatti ad un uso più attento dei mezzi d'opera senza dubbio si apporteranno miglioramenti in termini di tempistiche (meno rotture + tempi produttivi) ed un miglioramento in termini economici (rallentamento dell'obsolescenza)

##### **MARKETING**

**grado di raggiungimento:50%**

In un settore come quello del risanamento caratterizzato da moltissimi operatori, la concorrenza è quella relativa al mass market. Ciò significa che molto spesso l'orientamento del cliente è guidato dal solo fattore "prezzo". In questo contesto tuttavia la Tivoli Jet sta apporfondendo molte azioni mirate a: ricerca tecnologica (nuove attrezzature e strumentazione, partecipazione continua a fiere internazionali di settore) e formazione continua del personale aziendale. Questi aspetti danno forte riconoscibilità all'azienda e fanno spostare l'asse della propria clientela ottenendo così risultati sicuramente concorrenziali a livello di mass market, ma allo stesso tempo facendola agire anche a livello di clienti di grandi dimensioni. Spesso tale aspetto fa allontanare la TJ dal mercato fatto di piccole aziende e per professionalità e qualità delle attrezzature la avvicinano ad azienda di media dimensione proiettata dunque in un orizzonte più ampio

#### **RISCHI E PUNTI DI DEBOLEZZA E PIANIFICAZIONE DEGLI OBIETTIVI PER IL 2019**



<b>TIVOLI JET SRL</b>	<b>Verbale di Riesame della Direzione ISO 9001:2015/ ISO 14001 / ISO 45001:2018</b>	Anno 2019 al 10.10.2019
-----------------------	---	-------------------------

**REGISTRAZIONE DEI RAPPORTI DI COMMESSA:**

**AVANZAMENTO 75%** - Alla presente data è stato effettuato un audit interno e lo sforzo della direzione nell'implementazione e sistematizzazione delle registrazioni sui siti produttivi oggi si possono ritenere all'80% soddisfacenti.

**GESTIONE ASSET**

**AVANZAMENTO 50%**

Grande sforzo da parte della direzione è stato fatto nel senso di identificare la metodologia di gestione delle attrezzature e consegna delle stesse. Si è partiti da un'accurata modulistica che alla data attuale risulta in fase di implemetazione, alla definizione delle risorse aziendali come riportato nell'organigramma in rev. di recente costituzione

**ANDAMENTO DEGLI INDICATORI INFORTUNISTICI (IF/IG) :**

2017: 0

2018: 0

<b>TIVOLI JET SRL</b>	<b>Verbale di Riesame della Direzione ISO 9001:2015/ ISO 14001 / ISO 45001:2018</b>	Anno 2019 al 10.10.2019
-----------------------	---	-------------------------

Risultati delle Verifiche Ispettive	
ANDAMENTO AUDIT INTERNI(2018-2019)	
Nel corso dei due anni sono stati effettuati 29 audit sulle seguenti macrotematiche e processi	
PRIVACY - DPGR	4.1: ORGANIZZAZIONE E IL SUO CONTESTO,
requisiti norma: Leadership e impegno, Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità, POLITICA, Pianificazione delle modifiche	
OBIETTIVO DEL PRESENTE AUDIT E' QUELLO DI VERIFICARE LO STATO DI IMPLEMENTAZIONE DEI CONTROLLI OPERATIVI ED IL COINVOLGIMENTO DELLE RISORSE ESTERNE ED INTERNE	
ATTIVITA OPERATIVE, Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi, Pianificazione e controllo operativi, 8.1: PIANIFICAZIONE E CONTROLLO OPERATIVI, 8.2: PREPARAZIONE E RISPOSTA ALLE EMERGENZE, Operational control, Emergency preparedness and response	
VERIFICA DEL MODELLO 2315.2: POLITICA AMBIENTALE, Communication, participation and consultation, Focalizzazione sul cliente	
Verificare l'efficacia delle registrazioni sui siti operativi. Pianificazione e controllo operativi, Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno, Identificazione e rintracciabilità, Attività post-consegna, 8: CONTROLLO OPERATIVO, 8.2: PREPARAZIONE E RISPOSTA ALLE EMERGENZE, Operational control	
Verificare l'efficacia delle registrazioni sui siti operativi. POLITICA, 5.2: POLITICA AMBIENTALE	
Verificare organigramma aziendale, correttezza della gestione delle informazioni documentate, introduzione di nuove procedure aziendali sia in termini di SSL che in termini Ambientali POLITICA, 5.2: POLITICA AMBIENTALE, OH&S, OH&S, Resources, roles, responsibility, accountability and authority Top management shall take ultimate responsibility for OH&S and the OH&S management system., Incident investigation, Control of records, 4.1: ORGANIZZAZIONE E IL SUO CONTESTO, 4.3: DETERMINARE IL CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE, 5.3: RUOLI, RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ, 7.1: RISORSE, 7.5: INFORMAZIONI DOCUMENTATE	
Verificare l'andamento degli infortuni e near misses. Verificare gli indicatori e gestione del Riesame della Direzione, eventuali NC, AC, AP Operational control, 6: PIANIFICAZIONE, 7.5.3: CONTROLLO DELL'INFORMAZIONE DOCUMENTATA, 7.5.2: CREAZIONE E AGGIORNAMENTO	
VERIFICA DELLA CONFORMITA' LEGISLATIVA 6.1.3: OBBLIGHI DI CONFORMITA'	
VERIFICA CONFORMITA' dpi	Operational control
VERIFICA F-GAS	6.1.3: OBBLIGHI DI CONFORMITA'

<b>TIVOLI JET SRL</b>	<b>Verbale di Riesame della Direzione ISO 9001:2015/ ISO 14001 / ISO 45001:2018</b>	Anno 2019 al 10.10.2019
-----------------------	---	-------------------------

Gli audit hanno dato esito positivo e non hanno condotto a situazioni di followup

**Analisi Non Conformità, Reclami, Azioni Preventive e Correttive,  
Analisi dati**

Nel corso del 2018/2019 sono emerse le azioni identificate nel seguente LINK. Non si segnalano criticità di rilievo

**Schema 9001:2015**

Audit **Bureau Veritas spa anno 2018 del 10/7/2018** (link) (verifica di Rinnovo) - 0 osservazioni e 1 NC minore: in relazione alla gestione delle infrastrutture. La NC risulta correttamente implementata in relazione ad una incisiva azione di sensibilizzazione del personale in merito alla gestione dei rapporti

**Schema 14001:2015**

Audit **Bureau Veritas spa anno 2018 del 10/10/2018** (link) - Verifica di mantenimento n°1) - 0 osservazioni e 2 NC minori:

- 1) la prima in relazione alla relazione ADR mancante in relazione all'anno 2017: azione risolta in quanto è stata elaborata la relazione
- 2) manca l'evidenza della prova di emergenza: azione risolta a seguito di una prova effettuata successivamente

**Schema 18001:2007**

Audit **Bureau Veritas spa anno 2018 del 23/09/2018** (link) - Verifica di mantenimento n°1) - 0 osservazioni e 2 NC minori:

- 3) la prima in relazione alla relazione ADR mancante in relazione all'anno 2017: azione risolta in quanto è stata elaborata la relazione
- 4) manca l'evidenza della prova di emergenza: azione risolta a seguito di una prova effettuata successivamente

Le azioni risultano efficacemente implementate

**Formazione ed addestramento erogata**

In merito alla formazione si sottolinea come sia in corso l'elaborazione di un portale in grado di tenere sotto controllo la scadenza di tutti i corsi di formazione del personale, oltre che tener traccia delle competenze.



<b>TIVOLI JET SRL</b>	<b>Verbale di Riesame della Direzione ISO 9001:2015/ ISO 14001 / ISO 45001:2018</b>	Anno 2019 al 10.10.2019
-----------------------	---	-------------------------

I corsi obbligatori per legge risultano tutti correttamente effettuati

Valutazione dei fornitori
Tutti i fornitori critici sono stati valutati dall'Organizzazione. E' migliorato il sistema di gestione dei fornitori attraverso il monitoraggio per singola tipologia

Data: 20 settembre 2019

Firma della Direzione

