

**“OBIETTIVI GENERALI DELL’AZIENDA” – PROCESSO: IMMAGINE GLOBALE**

OBIETTIVO	AZIONI	INDICATORI	ESITI ATTESI	TEMPI E RESPONSABILITA'
Buon livello di Focus sul Cliente /Committente	Sensibilizzazione continua di tutta l'Organizzazione	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente	Risposte Soddisfatto/Molto soddisfatto	Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)
Buon livello di Competenze Professionali	Sensibilizzazione continua di tutta l'Organizzazione	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente	Risposte Soddisfatto/Molto soddisfatto	Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)
Buon livello di Comunicazione ed interazione col Cliente /Committente	Sensibilizzazione continua di tutta l'Organizzazione	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente	Risposte Soddisfatto/Molto soddisfatto	Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)
Buon livello di Pianificazione e assegnazione risorse	Sensibilizzazione continua di tutta l'Organizzazione	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente	Risposte Soddisfatto/Molto soddisfatto	Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)
Ruoli chiari ed organigramma aggiornato	Controllo periodico della validità dell'organigramma e del mansionario	N° controlli annuali della validità di organigramma/mansionario aziendale	≥1	Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)
Politica in linea con il pensiero dell'Azienda	Controllo periodico della validità della politica aziendale	N° controlli annuali della validità della politica aziendale	≥1	Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)
Analisi del contesto aggiornata al momento storico	Controllo periodico della validità dell'analisi del contesto	N° controlli annuali della validità dell'analisi del contesto	≥1	Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)

--	--	--	--	--

Analisi dei Rischi aggiornata	Controllo periodico della validità dell'analisi del Rischio	N° controlli annuali della validità dell'analisi del Rischio	≥1	Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)
Portare avanti con costanza il proprio piano di miglioramento	Mettere in atto le misure necessarie al raggiungimento degli obiettivi prefissati	N° obiettivi raggiunti/totale obiettivi proposti	>75%	Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)
Mantenere in salute l'Organizzazione, ampliando l'organico aziendale	Incrementare il fatturato	Fatturato Annuale / Fatturato Anno precedente	>1	Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)
	Aumentare le risorse umane	N° Nuovi Assunti	>1	Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)
Nessuna dimissione per contestazioni/atriti irrisolti	Comunicazione, partecipazione continua dei lavoratori, Mantenimento Certificazione SA8000	N° Dimissionari per contestazioni/atriti irrisolti	= 0	Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)
Nessun Licenziamento	Controllo continuo del Clima Aziendale	N° Licenziamenti	0%	Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)
Nessuna Vertenza Sindacale	Conferma Certificazione SA8000, consultazione e partecipazione dei lavoratori	N° Vertenze Sindacali	0%	Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)

Coinvolgere attivamente i lavoratori	Favorire la comunicazione e la partecipazione su più fronti (verbale, segnalazioni, etc.)	N° suggerimenti provenienti dai lavoratori	>=1	Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)
Busta Paga chiara e facilmente comprensibile a tutti	Consulenza Studio Matassoni Viroli; Comunicazione continua con i Lavoratori	Questionario Soddisfazione Periodica Lavoratori	100% Risposte Positive	Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)
Buona Disponibilità a concedere Ore di Permesso e Ferie quando richieste	Consulenza Studio Matassoni Viroli; Comunicazione continua con i Lavoratori	Questionario Soddisfazione Periodica Lavoratori	100% Risposte Positive	Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)
Conoscenza RLS da parte di tutti	Consulenza Monitor Engineering + Formazione	Questionario Soddisfazione Periodica Lavoratori	100% Risposte Positive	Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)
Buon Clima Lavorativo	Coinvolgimento dei lavoratori nelle attività aziendali	Questionario Soddisfazione Periodica Lavoratori	70% risposte Buono/Discreto	Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)
Buona conoscenza di istruzioni e norme di sicurezza	Consulenza Monitor Engineering + Formazione/ Sensibilizzazione periodica	Questionario Soddisfazione Periodica Lavoratori	100% Risposte Positive	Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)

"OBIETTIVI DI QUALITA'" – PROCESSO: QUALITA'				
OBIETTIVO	AZIONI	INDICATORI	ESITI ATTESI	TEMPI E RESPONSABILITA'
Rispetto delle procedure di Sistema	Audit periodici	N° criticità rilevate in fase di Audit per le quali non è stata aperta una NC/OSS (entro max 30 giorni)	<5	Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)
Corretta gestione della documentazione di Sistema	Audit periodici	N° NC/OSS in merito alla scorretta gestione dei documenti di Sistema/ N° NC/OSS totali	<10%	Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)
Documentazione aggiornata alla realtà aziendale	Revisione periodica delle Procedure allegate al Manuale SGI	N° Procedure aggiornate/ N° Totale Procedure	25%	Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)
		N° Istruzioni Op. aggiornate/ N° Totale Istruzioni Operative	25%	Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)
Soddisfazione del cliente	Audit periodici, Questionario Soddisfazione Clienti, etc.	N° Reclami ricevuti	0	Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)
		N° Reclami Chiusi / N° Reclami aperti	100%	Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)

--	--	--	--	--

Completa rispondenza ai requisiti di Sistema	Audit Interni, corretta gestione delle NC/OSS	N° NC/OSS riportate da Auditor esterni e/o in fase di rinnovo/sorveglianza	<10	Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)
		N° AC relative a NC Chiuse / N° AC relative a NC Aperte	100%	Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)
		N° AC/AM relative a OSS/MIGL Chiuse / N° AC/AM relative a OSS/MIGL Aperte	>=70%	Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)
Mantenere un adeguato livello di sorveglianza sul mantenimento della conformità legislativa	Audit periodici per la sicurezza/ambiente dell'auditor esterno di Monitor Engineering	N° audit annuali sulla conformità legislativa	≥1	Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)
Mantenere un adeguato livello di sorveglianza sugli ambienti di lavoro in sede/cantiere	Ispezioni periodiche per la sicurezza/ambiente dell'auditor esterno di Monitor Engineering	N° ispezioni annuali per la sicurezza/ambiente in sede/cantiere	> 2	Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)

**“OBIETTIVI DI QUALITA’” – PROCESSO: COMMERCIALE**

OBIETTIVO	AZIONI	INDICATORI	ESITI ATTESI	TEMPI E RESPONSABILITA'
Fidelizzazione e soddisfazione del cliente/committente	Attenzione verso il cliente e monitoraggio del suo livello di soddisfazione	% di clienti fidelizzati	100%	Dradi Luca (RCO) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)

	Attenzione verso il cliente e monitoraggio del suo livello di soddisfazione	Fatturato singolo cliente anno in corso/ Fatturato singolo cliente anno precedente	>1	Dradi Luca (RCO) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)
Partecipazioni a Gare d'Appalto di Enti Pubblici del Territorio	Verifiche Informazioni da INFO PLUS per individuazione Gare di Interesse	Gare d'Appalto, Bandi Aggiudicati / N° Gare d'Appalto, Bandi partecipati	>50%	Dradi Luca (RCO) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)
Corretta Rendicontazione	Attenta compilazione del Giornale dei Lavori (P-COMM-02/A1 e A2)	N° Giornali dei lavori contestati dal Cliente/ N° Giornali dei lavori presentati	<1%	Dradi Luca (RCO) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)
Corretta Fatturazione	Attenta compilazione delle fatture sulla base del Giornale dei Lavori (P-COMM-02/A1 e A2)	N° Fatture contestate dal Cliente/ N° Fatture emesse	<1%	Dradi Luca (RCO) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)

<b>“OBIETTIVI DI QUALITA’” – PROCESSO: ACQUISTI</b>				
<b>OBIETTIVO</b>	<b>AZIONI</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>ESITI ATTESI</b>	<b>TEMPI E RESPONSABILITA’</b>
Fornitori efficienti ed affidabili	Contatto continuo con i fornitori Audit Fornitori	N° Ordini evasi NON rispettosi degli accordi/N° Ordini totali	<10%	Dradi Nico (RAC) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)
		N° forniture non conformi/N° forniture totali	<10%	Dradi Nico (RAC) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)
		N° Reclami per singolo fornitore	<1	Dradi Nico (RAC) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)
Acquisti Materiali Consumo, Materie Prime, Carburante ponderati	Controlli periodici	Totale Acquisti Materiali Consumo, Materie Prime, Carburante / Totale Fatturato	<20%	Dradi Nico (RAC) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)
Fornitori attenti al tema Qualità	Contatto continuo con i fornitori Audit Fornitori	N° Fornitori certificati ISO 9001/N° totale Fornitori	>35%	Dradi Nico (RAC) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)
Fornitori attenti al tema Sicurezza/Ambiente	Contatto continuo con i fornitori Audit Fornitori	N° Fornitori certificati ISO 45001 e/o ISO 14001/N° totale Fornitori	>10%	Dradi Nico (RAC) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)

Fornitori attenti al tema Responsabilità Sociale	Contatto continuo con i fornitori Audit Fornitori	N° Fornitori certificati SA8000/N° totale Fornitori	>0,5%	Dradi Nico (RAC) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)

"OBIETTIVI DI QUALITA'" – PROCESSO: SERVIZI EROGATI				
OBIETTIVO	AZIONI	INDICATORI	ESITI ATTESI	TEMPI E RESPONSABILITA'
Costo Manutenzioni adeguato	Monitoraggio Costo Manutenzioni	Costo Manutenzioni Mezzi ed Attrezzature/ Fatturato annuale	≤10%	Dradi Nico (RMA) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)



Alta qualità del servizio erogato, con mezzi/attrezzature in buono stato	Monitoraggio strumenti di misura	N° Strumenti di misura tarati/ N° Strumenti di misura da tarare	100%	Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)
	Manutenzioni periodiche programmate	N° manutenzioni effettuate/ N° manutenzioni previste	100%	Dradi Nico (RMA) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)
	Monitoraggio condizioni d'uso di mezzi/attrezzature	N° mezzi con oltre 3 manutenzioni straordinarie all'anno	<5	Dradi Nico (RMA) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)
Continuità dell'attività lavorativa	Monitoraggio condizioni d'uso di mezzi/attrezzature	N° fermi lavorazione per cause legate al parco macchine/attrezzature aziendale	0	Dradi Nico (RMA) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)

**“OBIETTIVI AMBIENTE/SICUREZZA”**

<b>OBIETTIVO/ TRAGUARDO</b>	<b>AZIONI</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>ESITI ATTESI</b>	<b>TEMPI E RESPONSABILITA'</b>
Incrementare il recupero dei rifiuti e diminuire lo smaltimento	Monitorare i rifiuti che si intende ridurre	Quantità annuale di rifiuto secco indifferenziato ritirato in sede	Quantità di rifiuto secco indiff. ritirato in sede invariata o in calo rispetto all'anno precedente	Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)
Riduzione dei Consumi Energetici (acqua, metano, corrente elettrica, gasolio) e di carta	Monitorare i consumi che si intende ridurre, Formare e sensibilizzare tutto il personale sugli sprechi da evitare e sull'importanza della riduzione dei consumi	Consumo annuale di acqua potabile (mc)	Riduzione del consumo annuale di acqua (in mc) rispetto all'anno precedente	Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)
		Consumo annuale di Gas Metano (mc)	Riduzione del consumo annuale di metano (in mc) rispetto all'anno precedente	Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)

--	--	--	--	--

		Consumo annuale di Energia Elettrica (kWh)	Riduzione del consumo annuale di energia (in kWh) rispetto all'anno precedente	Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)
		Consumo annuale di gasolio (litri) dei mezzi aziendali (es. autocarro, autoveicoli, MMT)	Riduzione del consumo annuale di gasolio (in litri) rispetto all'anno precedente	Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)
		Quantità annuale di carta per stampa consumata (risme)	Quantità annuale carta per stampa consumata invariata o in calo rispetto all'anno precedente	Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)
	Prevedere interventi di efficientamento energetico a livello impiantistico (es. regolazione automatica illuminazione, illuminazione a led, etc.)	Numero di interventi programmati e realizzati	>=1	Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)

--	--	--	--	--

Riduzione delle emissioni inquinanti in atmosfera da attività aziendale	Assicurarsi vengano effettuate le ispezioni periodiche sulle apparecchiature di condizionamento e pompe di calore contenenti gas refrigerante HFC	Quantità di gas serra emessi all'anno (F-gas) espressi in Ton CO <sub>2</sub> eq	Quantità di gas serra emessi (F-gas) espressi in Ton CO <sub>2</sub> eq compresi tra 5 e 50	Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)
Riduzione delle emissioni inquinanti in atmosfera da mezzi aziendali targati che circolano su strada (autovetture, autocarri, Bob Cat, Manitou)	Sostituire i mezzi targati con altri a minore emissione di inquinanti	N° di mezzi in classe Euro 6/ N° totale di mezzi * 100 (%)	% di mezzi in classe Euro 6 invariata o in aumento rispetto all'anno precedente	Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)
	Utilizzare i mezzi a minore emissione di inquinanti per i tragitti più lunghi (se fattibile)	Somma totale di: [Emissioni CO <sub>2</sub> singolo mezzo aziendale (g/km diesel o benzina) * N° km percorsi dal singolo mezzo] per tutti i mezzi aziendali targati	Somma totale emissioni CO <sub>2</sub> per tutti i mezzi aziendali targati invariata o in calo rispetto all'anno precedente	Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)
Riduzione dell'inquinamento dovuto all'attività aziendale diretta	Sensibilizzare i lavoratori sull'importanza di prevenire emergenze ambientali	N° sversamenti accidentali/perdite legate all'attività aziendale gestite correttamente	100%	Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)
Garantire un adeguato livello di attenzione sull'ambiente da parte di tutti i lavoratori	Programmare una adeguata formazione sull'ambiente a tutto il personale	N° Ore di Formazione annuali sull'ambiente / N° Lavoratori	> 1 Ora	Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)

--	--	--	--	--

Riduzione del numero di infortuni sul lavoro (Calo dell'indice di incidenza)	Formare e sensibilizzare tutto il personale sul tema infortuni/malattie professionali	N° Infortuni / N° Lavoratori	0	Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2025)
Riduzione della frequenza degli infortuni sul lavoro (Calo dell'indice di frequenza)		N° Infortuni x 1.000.000/N° ore lavorate nell'anno considerato	<2	
Riduzione della gravità degli infortuni sul lavoro (Calo dell'indice di gravità)		[N° giorni di assenza (escluso quello in cui l'infortunio è avvenuto) + N° giorni di invalidità permanente per convenzione/N° ore lavorate nell'anno considerato]x 1000	<0,5	
Riduzione del numero di malattie professionali denunciate		N° malattie professionali denunciate	0	
Aumento delle segnalazioni di near miss (quasi infortunio)	Formare e sensibilizzare tutto il personale sull'importanza di segnalare i near miss a tutto il personale	N° segnalazioni di near miss (quasi infortunio) anno considerato/ N° segnalazioni di near miss (quasi infortunio) anno precedente	1÷5	
Garantire un adeguato livello di attenzione su sicurezza e salute sul lavoro da parte di tutti i lavoratori	Programmare una adeguata formazione (obbligatoria e non) sulla sicurezza a tutto il personale	N° Ore di Formazione annuali sulla SSL / N° Lavoratori	> 2 Ore	

--	--	--	--	--

Aumentare il livello di sicurezza e di performance del parco mezzi/macchine aziendali	Ammodernare il parco mezzi/macchine aziendali	N° di mezzi/macchine sostituite nell'anno considerato/ N° totale di mezzi/macchine x 100 (%)	>2%	
---	---	--	-----	--

Casemurate, 01/03/2024

<b>Alta Direzione (AD)</b> <b>Sig. Dradi Luca</b>	<b>Resp. Sistema Gestione Integrato (RSGI)/</b> <b>Resp. Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP)</b> <b>Sig.ra Zagnoli Sandra</b>
-----	-----