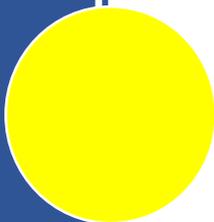


27/03/19

MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE

Revisione 0



Sommario

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	4
2	RIFERIMENTI NORMATIVI	4
2.1	Definizioni, Termini e Acronimi	5
3	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	7
3.1	Codice Etico.....	7
3.2	Politica Aziendale in Materia di Tutela e Protezione dei Diritti Umani.....	8
3.3	Politica di Poste Italiane in Materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro	8
3.4	Gestione delle operazioni con Parti Correlate e Soggetti Collegati.....	8
3.5	Il Processo ESG (Environmental, Social and Governance)	8
3.6	Sistema di Controllo Interno e Gestione Rischi (SCIGR)	8
3.7	Risk Management.....	9
3.7.1	Risk Briefing.....	9
3.7.2	Risk Assessment	9
3.7.3	Risk Analysis.....	10
3.7.4	Risk Treatment.....	10
3.7.5	Monitoraggio e Reporting Integrato dei Rischi	10
3.7.6	S.W.O.T. Analysis.....	10
3.8	Esigenze e aspettative delle parti interessate	12
3.9	Sistema di Gestione e relativi processi.....	13
3.9.1	Principi di riferimento	13
3.9.2	Terminologia	15
3.9.3	Recepimento Policy, Linee Guida e Procedure dalla Capo Gruppo	15
3.9.4	Identificazione e descrizione dei documenti del Sistema di Gestione Aziendale.....	16
3.9.5	Elaborazione dei documenti del Sistema di Gestione Aziendale	21
3.9.6	Elenco documentazione	22
3.9.7	Distribuzione documenti	22
3.9.8	Modifica dei documenti vigenti.....	22
3.9.9	Documenti di registrazione della Qualità, Ambiente e Sicurezza sul lavoro	22
3.9.10	Documenti di origine esterna	22
3.10	Documenti Sicurezza	23
4	LEADERSHIP.....	24
4.1	Leadership e impegno	24
4.1.1	Focalizzazione sul Cliente	24
4.2	Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza del Lavoro	24
4.3	Ruoli, responsabilità e autorità	25
5	PIANIFICAZIONE	25
5.1	Azioni per affrontare rischi e opportunità	25
5.1.1	Prospettiva Sicurezza Sul Lavoro.....	25
5.2	Obiettivi e pianificazione per raggiungerli	26
6	SUPPORTO	26
6.1	Risorse Umane	26
6.2	Infrastruttura.....	26
6.3	Ambiente per il funzionamento dei processi.....	27
6.4	Risorse per il monitoraggio e la misurazione.....	27
6.4.1	Riferibilità delle misurazioni	27
6.4.2	Conoscenza organizzativa.....	28
6.5	Consapevolezza e comunicazione	28
6.6	Informazione documentata	28
6.6.1	Controllo dell'informazione documentata	28
7	OPERATIVITÀ.....	28
7.1	Pianificazione e controllo operativo	28
7.2	Requisiti per prodotti e servizi *	29
7.2.1	Comunicazioni con il Cliente.....	29
7.2.2	Determinazione dei requisiti relativi a prodotti e servizi	29
7.3	Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi	29

Rev.	Descrizione	Verifica org.va (AD)	Data
0	Recepimento Politiche della Capo Gruppo	A. Borsetti	29/03/19

7.3.1	Pianificazione della progettazione e sviluppo	29
7.3.2	Input e output alla progettazione e sviluppo	29
7.4	Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno	32
7.4.1	Tipo ed estensione del controllo	32
7.4.2	Informazione per i fornitori esterni	32
7.5	Produzione ed erogazione di servizi.....	32
7.5.1	Controllo della produzione ed erogazione dei servizi	32
7.5.2	Identificazione e rintracciabilità.....	33
7.5.3	Proprietà del cliente e di fornitori esterni	33
7.5.4	Preservazione.....	33
7.5.5	Attività post consegna.....	33
7.5.6	Controllo delle modifiche	33
7.6	Rilascio di prodotti e servizi	33
7.7	Controllo di output non conformi.....	33
7.7.1	Non conformità relative alla salute e sicurezza	35
8	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	35
8.1.1	Sorveglianza e misurazione delle prestazioni ambientali e di sicurezza	35
8.1.2	Identificazione delle prescrizioni applicabili relative alla SSL e all'ambiente	35
8.1.3	Identificazione e gestione delle emergenze	35
8.1.4	Valutazione del rispetto delle prescrizioni legali e delle altre prescrizioni sottoscritte	36
8.2	Audit interno.....	36
9	MIGLIORAMENTO	36
9.1	Miglioramento continuo.....	36
9.1.1	Definizione	37

Rev.	Descrizione	Verifica org.va (AD)	Data
0	Recepimento Politiche della Capo Gruppo	A. Borsetti	29/03/19

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il Sistema di Gestione Integrato di Kipoint è stato strutturato e implementato con i seguenti scopi:

- Dimostrare la capacità di fornire, in modo coerente e costante, servizi in linea con le richieste dei Clienti degli affiliati attuali e potenziali.
- Accrescere il livello di soddisfazione dei propri Clienti attraverso una gestione efficace ed efficiente dei processi primari e di supporto, migliorandone al contempo le prestazioni.
- Assicurare il rispetto costante e proattivo, da parte di tutti i soggetti dell'Organizzazione, della normativa cogente in generale ed in particolare su tematiche di Sicurezza dei Luoghi di Lavoro e Ambiente.
- Eliminare o minimizzare i rischi del personale e per le altre parti interessate che potrebbero essere esposte ai pericoli per la Salute e la Sicurezza o per l'Ambiente associati con le proprie attività.
- Eseguire la corretta preparazione, compilazione, aggiornamento e archiviazione della documentazione prescrittiva Ambientale e relativa alla Sicurezza e Salute sul Lavoro.
- Definire le modalità per prevenire e affrontare situazioni di emergenza ambientale e di rischio dei lavoratori nelle attività dell'Azienda.

Il Sistema di Gestione Integrato di Kipoint si applica a:

- Commercializzazione di:
 - Servizi Corriere Espresso (Nazionale SDA/Internazionale);
 - Servizi di imballaggio;
 - Servizi di pagamento utenze e bollettini;
 - Servizi di stampa digitale e Direct Marketing;
 - Servizi di vendita ed attivazione SIM, ricariche telefoniche;
 - Servizi di vendita di cancellaria e prodotti per l'ufficio;
- Servizio di deposito bagagli.

2 RIFERIMENTI NORMATIVI

Il Sistema di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza del Lavoro di Kipoint si basa sulle seguenti Norme e Leggi di riferimento:

QUALITÀ

Codice	Titolo	Edizione
UNI EN ISO 9001	Sistemi di Gestione per la Qualità: Requisiti	2015
UNI EN ISO 9000	Sistemi di Gestione per la Qualità: Fondamenti e vocabolario	2015
UNI EN ISO 9004	Sistemi di Gestione per la Qualità: Gestire un'organizzazione per il successo durevole	2018
UNI EN ISO 19011	Sistemi di Gestione per la Qualità: Linee guide per gli audit dei sistemi di gestione	2018

SICUREZZA

Codice	Titolo	Edizione
UNI ISO 45001	Sistemi di Gestione Salute e Sicurezza del lavoro	2018
BS OHSAS 18001	Sistemi di Gestione della Salute e Sicurezza del Lavoro: Requisiti- Occupational Health and Safety Assessment Series	2007
D.lgs. 81/08 e smi	Decreto Legislativo di riordino della disciplina della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro e successive modifiche	2009

BS OHSAS 18002	Sistemi di Gestione della Salute e Sicurezza del Lavoro: Linee guida per la realizzazione della OHSAS 18001	2008
LEGGE 3 Agosto 2007 n. 123	Misure in tema di tutela della salute e della sicurezza sul lavoro e delega al Governo per il riassetto e la riforma della normativa in materia	2007

AMBIENTE

Codice	Titolo	Edizione
UNI EN ISO 14001	Sistemi di Gestione Ambientale: Requisiti e Guida per l'uso	2015

Sono stati altresì recepiti alcuni suggerimenti dalla lettura delle seguenti norme:

Codice	Titolo	Edizione
Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27/04/2016	Relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione dei dati (GDPR);	2016
D.lgs. 231/01 e smi	Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300, e successive modifiche.	2007

Per la normativa applicabile in capo a Salute e Sicurezza sul lavoro e Ambiente si faccia riferimento all'Elenco Norme e Leggi applicabili ([m.051.08](#) - "Elenco norme e leggi applicabili" di SDA per quanto applicabile all'interno di Kipoint).

2.1 Definizioni, Termini e Acronimi

Di seguito si riportano i termini e le definizioni particolari adottati nell'ambito del sistema di gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza sul Lavoro, oltre ai termini già definiti nelle norme di riferimento.

AAI	Analisi Ambientale Iniziale
AC	Azione Correttiva
DDT	Documento di Trasporto
DUVRI	Documento di Valutazione dei Rischi e di Gestione delle Interferenze
DVR	Documento Valutazione Rischi
ESG	Environmental, Social and Governance
GSN	Gestione e Sviluppo Network
GTW	Gateway: unità produttiva per la lavorazione di servizi inbound ed outbound
GRG	Governo dei Rischi di Gruppo
IO	Istruzione operativa
L/V	Lettera di Vettura
MR	Modulo registrazione
MSG	Manuale del Sistema di Gestione (il presente documento)
MSL SDA	Manuale Sicurezza sul Lavoro- Sezione 21 "Movimentazione manuale colli"
MSL SDA	Manuale Sicurezza sul Lavoro- Sezione 27 "Postazione di lavoro e uso videoterminale"
NC	Non Conformità
PdQ	Piano della Qualità
PG	Procedura Gestionale
PO	Procedura Operativa
PSSA	Pianificazione Strategica, Sviluppo Offerta, Assistenza Rete Franchisee

RDA	Richiesta d'Acquisto
RLS	Rappresentante lavoratori per la sicurezza
RMG	Risk Management di Gruppo
RSPP	Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione
s.m.i.	Successive modifiche e integrazioni
SGA	Sistema di Gestione Ambientale
SGI	Sistema di Gestione Integrato
SGQ	Sistema di Gestione della Qualità
SGSSL	Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza del Lavoro
SPP	Servizio Prevenzione e Protezione
SSL	Salute e Sicurezza sul Lavoro

Ambiente: contesto nel quale l'Azienda opera, che comprende: l'aria, l'acqua, il terreno, le risorse naturali, la flora, la fauna, gli esseri umani e le loro interazioni.

Audit (verifica ispettiva): processo sistematico, indipendente e documentato svolto sull'organizzazione per ottenere informazioni da valutare con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri di riferimento siano stati soddisfatti.

Azione Correttiva: azione per eliminare la causa di una non conformità rilevata, o di altre situazioni indesiderabili rilevate.

Capo Gruppo: si intende la società Poste Italiane S.p.A.

Datore di Lavoro: titolare del rapporto di lavoro che ha la responsabilità dell'organizzazione stessa o dell'unità produttiva in quanto esercita i poteri decisionali e di spesa.

Dirigente Delegato: persona che, in ragione delle competenze professionali e di poteri gerarchici e funzionali adeguati all'incarico conferitogli, attua le direttive del datore di lavoro, organizzando l'attività lavorativa e vigilando su di essa.

Identificazione del pericolo: processo di identificazione dell'esistenza di un pericolo e di definizione delle sue caratteristiche.

Incidente: evento che comporta il danneggiamento di materiali e/o attrezzature, ma non lesivo per la salute dei lavoratori.

Malattia: condizione identificabile di avversa condizione fisica o mentale, derivante o provocato da un'attività lavorativa o da una situazione correlata al lavoro.

Medico competente: medico in possesso di uno dei titoli e dei requisiti previsti, che collabora con il datore di lavoro ai fini della valutazione dei rischi ed è nominato dallo stesso per effettuare la sorveglianza sanitaria, cioè l'insieme degli atti medici finalizzati alla tutela dello stato di salute e sicurezza dei lavoratori.

Miglioramento continuo: attività ricorrente mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti.

Miglioramento continuo dell'efficienza ambientale: insieme di azioni messe costantemente in essere dall'Azienda e dei risultati conseguiti, per la riduzione degli effetti ambientali negativi correlati alla sua attività, in accordo con la politica ambientale dell'Azienda stessa;

Non Conformità: mancato soddisfacimento di un requisito.

Obiettivi Ambientali: gli obiettivi generali e specifici, quantificati ove possibile, che l'organizzazione si prefigge di raggiungere per attuare la politica ambientale.

Obiettivi per la Qualità: qualcosa a cui si aspira o a cui si mira, relativo alla qualità.

Piano di gestione ambientale: insieme pianificato degli obiettivi e delle azioni, che l'organizzazione intende compiere per attuare la politica ambientale.

Rischio accettabile: rischio che è stato ridotto ad un livello tale da poter essere sopportato da una organizzazione, tenuto conto degli obblighi di legge e della propria politica SSL.

Pericolo: sorgente, situazione, atto che presenta un potenziale dannoso, in termini di lesioni e malattia, o di una combinazione di queste.

Piano della Qualità: documento che, per uno specifico progetto, prodotto, processo o contratto, specifica quali procedure e quali risorse associate devono essere utilizzate, da chi e quando.

Politica della Qualità, dell'Ambiente e della Salute e Sicurezza del Lavoro: dichiarazione, fatta dall'Azienda che fornisce uno schema di riferimento per l'attività e per la definizione degli obiettivi e dei traguardi relativi al Sistema di Gestione Integrato.

Preposto: persona che, in ragione delle competenze professionali e nei limiti di poteri gerarchici e funzionali adeguati alla natura dell'incarico conferitogli, sovrintende alla attività lavorativa e garantisce l'attuazione delle direttive ricevute, controllandone la corretta esecuzione da parte dei lavoratori ed esercitando un funzionale potere di iniziativa.

Procedura/Istruzione: documento che definisce le modalità di esecuzione di una attività, sia tecnica sia gestionale.

Processo: insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita.

Quasi incidente: è un episodio anomalo e negativo che non ha determinato un vero e proprio incidente con danni a persone, beni aziendali e ambientali, ma che avrebbe potuto facilmente provocare tali eventi, evitati solo per circostanze favorevoli e/o casuali;

Rischio: la combinazione della probabilità del verificarsi di un evento pericoloso o dall'esposizione al pericolo e la gravità della lesione o dalla malattia che può essere causata dall'evento o dall'esposizione.

Valutazione del rischio: processo della valutazione del rischio derivante dal pericolo o dai pericoli, che tiene conto dell'adeguatezza dei sistemi di controllo e che decide se il rischio sia accettabile o meno.

Posto di lavoro: ogni luogo fisico nel quale le attività correlate al lavoro sono condotte sotto il controllo dell'Organizzazione.

3 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

Kipoint S.p.A. (di seguito anche "Società") è una società controllata da SDA Express Courier S.p.A. (di seguito anche "SDA" o la "controllante").

Kipoint opera come centro servizi proponendo ad una clientela Soho/SMB un'ampia offerta di servizi e prodotti offrendo servizi di spedizioni esprese nazionali ed internazionali, servizi di imballaggio, pagamento utenze e bollettini, stampa digitale, SIM PosteMobile e la vendita di cancelleria e prodotti per l'ufficio.

La Società adotta il Modello di Amministrazione e Controllo tradizionale che risulta adeguato a perseguire l'obiettivo di un appropriato bilanciamento dei poteri e una puntuale distinzione delle funzioni di supervisione strategica e di gestione, demandata all'Amministratore Delegato e di Controllo affidato al Collegio Sindacale di Kipoint.

3.1 Codice Etico

In coerenza con le linee guida della controllante e della Capo Gruppo e in linea con il quadro d'azione delineato dall'Unione Europea, Kipoint è interessata a sviluppare e applicare tutte le iniziative che concorrono a promuovere la responsabilità sociale dell'impresa. In tal senso ha scelto di impegnarsi ad adottare comportamenti responsabili sul piano sociale.

L'Azienda ha, quindi, scelto di impegnarsi ad adottare comportamenti responsabili sul piano sociale, consapevole che l'etica nei comportamenti costituisce valore e condizione di successo e che principi quali l'onestà, l'integrità morale, la trasparenza, l'affidabilità e il senso di responsabilità rappresentano la base fondamentale di tutte le attività che caratterizzano la sua mission, inoltre definisce le linee guida a cui sono improntati i comportamenti nelle relazioni interne e nei rapporti con l'esterno. A tal fine è stato adottato il "[Codice Etico](#)" del Gruppo Poste Italiane.

In particolare, i principi etici del Codice, assumono notevole importanza contribuendo ad affermare la credibilità dell'Azienda nel contesto civile ed economico nel quale opera, traducendo in vantaggio competitivo l'apprezzamento dei valori che caratterizzano il modo di operare dell'impresa.

Tali principi sono rafforzati dall'adozione del "[Modello Organizzativo](#)" di Kipoint, elaborato dalla Società ai sensi del decreto legislativo n. 231 dell'8 giugno 2001, recante la "[Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle Società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica](#)", Modello in cui

vengono definite regole di organizzazione e di gestione che favoriscono il rispetto dei principali valori della responsabilità sociale.

Il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello Organizzativo e di curarne l'aggiornamento è affidato a un Organismo di Vigilanza, dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo.

Nei rapporti con i clienti e con i fornitori ciascun dipendente rappresenta l'Azienda, di cui è parte integrante.

L'attenzione al cliente è perseguita con competenza, professionalità, cortesia, trasparenza, correttezza e imparzialità, nella consapevolezza che è importante garantire la soddisfazione delle aspettative e consolidare la fiducia nel Gruppo.

L'eccellenza dei prodotti e dei servizi offerti e la disponibilità a garantire una risposta immediata e qualificata alle richieste costituiscono gli elementi distintivi del rapporto dell'Azienda con la clientela.

Le relazioni commerciali con i fornitori si svolgono nel rispetto dei criteri di imparzialità, economicità, trasparenza, lealtà e correttezza, evitando rapporti che possano generare vantaggi personali o conflitti di interesse. La scelta dei fornitori è realizzata nel rispetto dei criteri di trasparenza, liceità, opportunità efficienza ed economicità per il Gruppo.

3.2 Politica Aziendale in Materia di Tutela e Protezione dei Diritti Umani

Kipoint si ispira alle Linee Guida della Capo Gruppo, delineate nei documenti "[Politica Aziendale in Materia di Tutela e Protezione dei Diritti Umani](#)" e si pone l'obiettivo di rafforzare quanto già affermato nel Codice Etico e di costituire un manifesto che impegna l'Azienda a promuovere la tutela dei diritti umani per tutte le persone che lavorano nella sua catena del valore. Costituisce, inoltre, documento di primario riferimento nel cui quadro l'Azienda si impegna ad operare. In un'ottica di "accountability" estesa richiesta dalla globalizzazione, l'Azienda si fa convinta promotrice degli stessi principi sia al proprio interno, sia all'esterno, presso quei soggetti che operano per suo conto (come i fornitori o, in generale, i partner), anche attraverso la costante collaborazione con le istituzioni nazionali e locali, prevedendo quale modus operandi la sottoscrizione di protocolli d'intesa e dichiarazioni che affermano la tutela dei diritti umani, nonché, l'attivazione in via permanente di forme di dialogo strutturato e partecipazione condivisa con tutti gli stakeholder che siano in grado di assicurare, anche a livello territoriale e in modo uniforme, il loro coinvolgimento proattivo negli ambiti di rispettiva competenza.

3.3 Politica di Poste Italiane in Materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro

Nel pieno rispetto delle responsabilità datoriali delineate dal quadro normativo italiano ed in particolare dal D.Lgs 81/08, Kipoint, per quanto concerne le tematiche di Salute e Sicurezza sui Luoghi di Lavoro, trae altresì spunto da quanto riportato nella Politica della Capo Gruppo intitolata "[Policy aziendale in materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro](#)".

3.4 Gestione delle operazioni con Parti Correlate e Soggetti Collegati

Nella gestione delle operazioni con Parti Correlate e Soggetti Collegati, Kipoint adotta la procedura di SDA, delineate nel documento "[Gestione delle operazioni con Parti Correlate e Soggetti Collegati](#)", configurandosi come "Funzione Proponente". Fanno eccezione le attività di Acquisto, gestite in service dalla controllante o dalla Capo Gruppo, per cui le verifiche di perimetro vengono eseguite da SDA o da Poste Italiane in base al contratto in essere.

3.5 Il Processo ESG (Environmental, Social and Governance)

Kipoint adotta le Linee Guida della Capo Gruppo delineate nel documento "[Il Processo ESG \(Environmental, Social and Governance\)](#)" ponendosi l'obiettivo di integrare i principi *Environmental Social and Governance* (di seguito anche ESG) nella propria strategia, governance e nei processi aziendali. All'interno del processo ESG (*Environmental Social and Governance*) rientra a tutti gli effetti l'integrazione trasversale, uniforme e coerente dei principi alla base del concetto di sostenibilità nelle diverse attività aziendali, il coinvolgimento permanente, trasparente e proattivo degli stakeholder e il presidio del rischio reputazionale ad essi associato.

3.6 Sistema di Controllo Interno e Gestione Rischi (SCIGR)

Kipoint adotta le Linee Guida della Capo Gruppo delineate nel documento "[Sistema di Controllo Interno e Gestione Rischi \(SCIGR\)](#)" considerando che la gestione dei rischi e i relativi sistemi di controllo assumono un ruolo centrale nei processi decisionali, nell'ottica della creazione di valore soprattutto nel contesto di riferimento odierno caratterizzato da complessità operativa e dall'esigenza di competere in modo sempre più efficiente nei mercati di riferimento. A tal fine Kipoint ha sviluppato un proprio modello di SCIGR documentato nel "Sistema di Controllo Interno e Gestione Rischi (SCIGR)" (di prossima emissione)

3.7 Risk Management

Il processo di Risk Management è l'insieme di principi, regole, procedure, metodologie, strumenti e strutture organizzative volte a garantire un'adeguata comprensione dei rischi che possono influenzare il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

I principali obiettivi che Kipoint persegue sono:

- Individuare, valutare e monitorare i rischi dell'Azienda in ottica integrata, attraverso il coordinamento delle diverse funzioni aziendali;
- Assicurare la reportistica integrata dei rischi verso gli Organi Aziendali apicali;
- Promuovere la diffusione di una cultura aziendale maggiormente orientata alla gestione dei rischi.

Kipoint individua 5 fasi del Risk Management:

1. Risk briefing;
2. Risk Assessment;
3. Risk analysis;
4. Risk treatment
5. Monitoraggio e Reporting Integrato dei Rischi

3.7.1 Risk Briefing

L'analisi degli obiettivi aziendali a livello di singola funzione è propedeutica all'individuazione dei principali rischi dell'azienda ed è svolta con almeno cadenza annuale dall'AD

L'approccio metodologico prevede l'analisi degli obiettivi e dei correlati processi aziendali attraverso:

- Identificazione degli obiettivi, delle azioni funzionali al loro raggiungimento e dei connessi processi,
- Selezione delle azioni e dei processi chiave sulla base della rilevanza dei diversi obiettivi;
- Identificazione delle unità organizzative responsabili dell'attuazione delle azioni e dei processi chiave, da coinvolgere nelle attività di individuazione e valutazione dei principali rischi.

Successivamente si procede con il Risk Briefing, ossia l'identificazione preliminare dei rischi che possono minare il raggiungimento degli obiettivi, attraverso:

- Esame approfondito del contesto interno ed esterno all'Azienda, per l'individuazione dei rischi potenziali;
- Classificazione dei rischi individuati;
- Individuazione dei responsabili della unità organizzative da coinvolgere.

3.7.2 Risk Assessment

La valutazione del rischio è sviluppata secondo una logica orientata ai processi e prevede un'analisi trasversale delle differenti aree/tipologie di rischio che insistono sull'operatività aziendale, consentendo, per ciascun processo, la costruzione di una vista integrata dei differenti presidi di gestione dei rischi, tra cui quelli strategici, reputazionali, operativi, legati all'evoluzione normativa, di non conformità alle norme, finanziari e assicurativi.

Il Risk Assessment Integrato viene realizzato tramite interviste a diversi livelli di Management, ed ha, quindi, l'obiettivo di consolidare primariamente le seguenti aree/tipologie di rischio:

- **Rischi Strategici:** Individuazione e valutazione, attraverso il coinvolgimento diretto del management, dei principali rischi che possono influenzare il raggiungimento degli obiettivi strategici previsti nel Piano Industriale;
- **Rischi Reputazionali:** identificazione degli stakeholder e dei driver per il monitoraggio del rischio reputazionale a livello aziendale;
- **Rischi Finanziari:** identificazione e misurazione dei principali rischi finanziari, tra cui liquidità e mercato;
- **Rischi Operativi:** individuazione e valutazione del rischio di subire perdite derivanti dall'inadeguatezza o dalla disfunzione di procedure, risorse umane e sistemi interni a livello aziendale o da eventi esogeni. Rientrano in questa categoria, tra gli altri, i rischi legati alla Sicurezza Sul Lavoro, sicurezza IT, nonché cyber risk;
- **Rischi di Non Conformità alle Norme:** individuazione, valutazione e consolidamento dei rischi di violazione di norma esistenti come ad esempio rischi 231, 262, privacy, market abuse o connessi all'introduzione di nuove norme e/o regolamenti che hanno rilevanza nei settori di attività dell'Azienda.

3.7.3 Risk Analysis

Lo scopo di questa attività è quello di valutare l'entità dei rischi identificati che potrebbero influire sul raggiungimento degli obiettivi, fornendo informazioni utili per individuare le strategie e le modalità di trattamento.

L'AD, associa ad ogni rischio una misura dell'impatto e della probabilità del verificarsi dell'evento rischioso, nonché un coefficiente del grado di efficacia e affidabilità dei presidi di controllo esistenti, secondo scale di misurazione definite dalla funzione RMG (*Risk Management di Gruppo*, operante in ambito GRG - *Governo dei Rischi di Gruppo*) della Capo Gruppo.

In particolare, le metriche di valutazione sono articolate come segue:

- Scala di probabilità, per la valutazione della probabilità dell'evento rischioso (da raro a probabile);
- Scala di impatto, per la valutazione dell'evento rischioso (da trascurabile ad estremo); l'impatto può essere valutato sia in termini quantitativi (es. impatto economico-finanziario), sia in termini qualitativi (es. impatto sulla reputazione aziendale);
- Livello di adeguatezza dei controlli, attribuito secondo differenti parametri di valutazione, che determinerà il livello di rischio residuo complessivo;
- Matrice di probabilità e impatto, che consente di ottenere il livello del rischio come combinazione del livello di probabilità e del livello di impatto, tenendo conto dell'effetto mitigante dei controlli.

3.7.4 Risk Treatment

Per i rischi identificati e valutati nella fase di Risk assessment, l'AD, definisce le strategie di trattamento più opportune, in coerenza con il livello di propensione al rischio. Le possibili strategie di trattamento del rischio possono essere ricondotte alle seguenti:

- Evitare il rischio;
- Ridurre il rischio;
- Trasferire il rischio;
- Accettare il rischio.

3.7.5 Monitoraggio e Reporting Integrato dei Rischi

Il corretto e puntuale svolgimento delle attività di monitoraggio e reporting è un'attività essenziale per garantire l'efficacia del processo complessivo e l'attendibilità della reportistica indirizzata ai vertici aziendali, alla Capogruppo e agli Organi di Controllo.

L'attività di monitoraggio dell'evoluzione dei rischi e dell'implementazione dei relativi piani di trattamento viene svolta dall'AD che aggrega e consolida le informazioni sui rischi di competenza del management delle singole funzioni aziendali.

Il monitoraggio viene effettuato attraverso gli indicatori, definiti nel precedente paragrafo "Risk Treatment", ai quali vengono eventualmente affiancati studi e approfondimenti ad hoc. Le funzioni aziendali, responsabili di specifiche aree/tipologie di rischio, contribuiscono ad aggiornare periodicamente i dati e le informazioni necessarie al monitoraggio dei rischi. L'AD, definisce gli algoritmi e gli input per il calcolo degli indicatori, la frequenza di calcolo, le modalità per la registrazione e conservazione dei risultati. Il management delle varie funzioni aziendali, ognuno per la propria area di competenza, è responsabile della completezza, attendibilità e tempestività dei dati forniti all'AD come input per lo svolgimento delle attività di monitoraggio.

L'AD assicura, verso la Capogruppo, un idoneo flusso informativo, che preveda, tra l'altro, l'inoltro della corrispondenza, intrattenuta con le Autorità di Vigilanza e gli Organi di Controllo, avente ad oggetto ogni questione che possa ritenersi significativa in termini di possibili impatti sul grado di esposizione ai rischi dell'Azienda, fra cui in particolare, quelli di conformità alle norme, di mancato raggiungimento degli obiettivi strategici e/o di eventuali ricadute reputazionali negative.

3.7.6 S.W.O.T. Analysis

L'analisi SWOT, nota anche come TOWS Matrix, è uno strumento di pianificazione strategica utilizzato per valutare i punti di forza (**Strengths**), punti deboli (**Weaknesses**), opportunità (**Opportunities**) e minacce (**Threats**) di un progetto o di un'azienda o di qualsiasi altra situazione in cui un'organizzazione o un individuo deve prendere una decisione per raggiungere un obiettivo. L'analisi può riguardare l'ambiente interno o esterno di un'organizzazione. L'identificazione di punti di forza, debolezza, opportunità e minacce è essenziale perché i passaggi successivi nel processo di pianificazione per il raggiungimento degli obiettivi possano essere efficaci.

In primo luogo, i manager devono determinare se l'obiettivo è raggiungibile, rispetto a una data SWOT. Se l'obiettivo non è raggiungibile, è necessario selezionare un obiettivo diverso e ripetere il processo. L'analisi SWOT è particolarmente utile per riuscire ad identificare le aree idonee a possibili sviluppi.

Lo scopo dell'analisi è, quindi, quello di definire le opportunità di sviluppo dell'Azienda, che derivano da una valorizzazione dei punti di forza e da un contenimento dei punti di debolezza alla luce del quadro di opportunità e rischi che ne deriva.

I quattro punti dell'analisi SWOT provengono da un'unica catena di valori intrinseci alla società e possono essere raggruppati in due categorie:

- Fattori interni: sono i punti di forza e di debolezza interni dell'organizzazione.
- Fattori esterni: sono le opportunità e le minacce presenti all'esterno dell'organizzazione.

Definendo meglio i punti dell'analisi si può asserire che:

Punti di forza: descrivono le competenze fondamentali di un'azienda, fattori strategici che possono rendere più probabile un determinato progetto e aree in cui l'azienda può avere vantaggi rispetto ad altre attività simili. Le aziende che sono consapevoli dei loro punti di forza sono maggiormente in grado di migliorarle e sfruttarle a loro vantaggio.

Punti di debolezza: sono aspetti che possono rendere meno probabile un determinato progetto su aree in cui un'azienda è particolarmente carente. Una volta identificati i punti deboli, un'azienda intraprende dei passi per ridurre l'impatto o trasformarli in punti di forza.

Opportunità: sono aspetti che hanno il potenziale per aumentare i profitti, la produttività o avvantaggiare un'azienda in qualche altro modo. Le opportunità includono cose come i cambiamenti nelle normative governative, che rendono più facile per un business realizzare profitti, bisogni dei consumatori insoddisfatti, nuovi mercati e nuove tecnologie. Riconoscere e sfruttare le opportunità sono aspetti importanti della gestione di un'azienda di successo.

Minacce: sono l'elemento finale di un'analisi SWOT; hanno il potenziale per danneggiare un'azienda. Modifiche sfavorevoli alle leggi, tasse più elevate e cambiamenti nelle preferenze dei consumatori, altre possibili minacce. Identificare una minaccia, aiuta il management aziendale a limitare il suo impatto.

I punti di forza e di debolezza sono propri del contesto di analisi e sono modificabili grazie alla politica o all'intervento proposto. Le opportunità e le minacce, invece, derivano dal contesto esterno e non sono quindi modificabili.

È importante considerare che i fattori interni possono essere visti come punti di forza o di debolezza, a seconda del loro impatto sull'Organizzazione e dei suoi obiettivi. Ciò che può rappresentare un punto di forza rispetto a un obiettivo può essere di debolezza per un altro obiettivo.

Si riporta di seguito il modello secondo il quale Kipoint ha condotto l'Analisi SWOT:

		FATTORI INTERNI	
		Strengths	Weaknesses
FATTORI ESTERNI	Opportunities	<ul style="list-style-type: none"> • Come posso associare le opportunità alla mia forza? • Come posso sviluppare nuove idee in grado di sfruttare i punti di forza. 	<ul style="list-style-type: none"> • Come posso eliminare o trasformare le debolezze per attivare nuove opportunità
	Threats		

Threats

- Come posso sfruttare i punti di forza per difendermi dalle minacce
- Individuare i piani di difesa per evitare che le minacce esterne rafforzino i punti di debolezza

L'analisi SWOT condotta sulla struttura aziendale Kipoint è riportata nell'allegato "A.2 Analisi del Contesto SWOT Analysis" di SDA

3.8 Esigenze e aspettative delle parti interessate

La missione dell'Azienda è quella di fornire soluzioni "one stop shop" con un'ampia offerta di servizi generali e prodotti per l'ufficio.

L'obiettivo primario è la soddisfazione delle attese del Cliente interno ed esterno attraverso:

- L'offerta di una gamma di servizi completa e versatile, operando come centro di servizi proponendo un'ampia offerta di servizi e prodotti per l'ufficio, al fine di aggiungere valore al business del Cliente tramite l'erogazione di servizi rapidi ed affidabili;
- Una costante ricerca volta al miglioramento dei processi aziendali dal punto di vista della qualità e della salute e sicurezza dei luoghi di lavoro e dell'ambiente.

Parti Interessate	Principali aspettative
Direzione Kipoint	Efficacia ed efficienza dei processi e qualità dei servizi, redditività e compliance legale
Gruppo Poste Italiane	Redditività e strategicità dei servizi Kipoint
Dipendenti Kipoint	Continuità aziendale, ambiente di lavoro salubre ed adeguato
Fornitori Kipoint	Continuità partnership con Kipoint
Autorità Competenti	Rispetto degli adempimenti in materia di sicurezza e ambiente
Comunità locale (limitrofa ai siti operativi)	Contenimento disagi (rumore per attività carico/scarico, funzionamento apparati climatizzazione, emissioni automezzi)

Lo sviluppo dell'Azienda nel medio periodo è attuato tramite:

- Il miglioramento dei costi unitari, ottimizzando le prestazioni dei processi produttivi attraverso il continuo e costante monitoraggio ed efficientamento degli stessi;
- Il costante sviluppo di prodotti per rispondere sempre più nel dettaglio alle esigenze del Cliente e quindi del mercato ampliando la propria gamma di prodotti, in accordo a quanto definito dalla Capogruppo;
- La ridefinizione e ottimizzazione del network degli affiliati;
- L'aumento della soddisfazione dei Clienti, offrendo maggior valore nel servizio in termini di puntualità ed affidabilità nella consegna;
- L'erogazione del servizio nel costante rispetto dell'ambiente e della salute e sicurezza dei lavoratori.

Il monitoraggio sistematico di questi fattori, perseguendone il continuo miglioramento, è reso possibile attraverso un impegno costante da parte di tutti, in ogni fase dei processi aziendali e nello sviluppo del suo Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza conforme ai modelli delle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e BS OHSAS 18001:2007. A tal fine, elementi essenziali sono:

- La costruzione di un rapporto con il Cliente improntato alla massima chiarezza circa le modalità di fornitura dei differenti servizi/prodotti;
- L'impegno diretto e permanente dei vertici aziendali nella gestione del Sistema Integrato per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza del Lavoro;

- Il coinvolgimento pieno e consapevole di tutto il personale nell'attuazione del Sistema di Gestione Integrato;
- La promozione della responsabilità del personale a ogni livello verso i requisiti della qualità e della sicurezza e dell'ambiente;
- L'impegno costante ad aumentare la motivazione del personale e migliorarne le condizioni di lavoro, soprattutto in termini di sicurezza, obiettivo, quest'ultimo, che presuppone la consapevolezza del personale sui propri obblighi in materia di Salute e Sicurezza;
- L'attenzione sistematica dedicata alla formazione ed allo sviluppo di tutto il personale, nella consapevolezza del ruolo fondamentale delle persone che lavorano in Kipoint;
- Il miglioramento continuo delle proprie prestazioni per quanto riguarda gli aspetti qualitativi, di sicurezza fisica delle spedizioni, ambientali e di salute e sicurezza, al fine di prevenire o ridurre al minimo i possibili impatti e rischi;
- L'impegno di tutto il personale nell'espletamento delle attività di prevenzione in materia di sicurezza e salute sul lavoro;
- La prevenzione dell'inquinamento, del consumo eccessivo di risorse naturali che possono derivare dalle attività svolte all'interno dell'Azienda;
- Il privilegio, ove possibile, del recupero e del riutilizzo dei rifiuti prodotti, piuttosto che dello smaltimento;
- L'attenzione costante nell'applicazione dei requisiti legali e agli altri requisiti volontari ai quali l'Azienda aderisce e che sono correlati ai suoi pericoli SSL e ambientali;
- La regolare e costante conformità alle norme di sicurezza che regolano le attività aziendali;
- Lo sviluppo di un rapporto di stretta collaborazione con i fornitori per il continuo miglioramento della qualità dei servizi e dei prodotti da questi offerti;
- La ricerca costante di un sistema di approvvigionamento sostenibile.

Con riferimento alle tematiche ambientali, l'Azienda è consapevole della necessità di adottare una politica ambientale di sviluppo economico sostenibile, favorendo la riduzione degli impatti ambientali diretti e indiretti derivanti dallo svolgimento della propria attività su tutto il territorio nazionale.

Per quanto sopra espresso, l'Azienda aderisce alla "[Carta dei Valori Ambientali](#)" promosse dalla Capo Gruppo e ispirate ai principi generali di risparmio, recupero-riciclo, innovazione sostenibile e sicurezza, nonché adotta le Linee Guida della Capo Gruppo delineate nel documento "[Il Processo ESG \(Environmental, Social and Governance\)](#)" sopra descritto. Inoltre Kipoint adotta la "Politica di sostenibilità ambientale del Gruppo Poste Italiane" emesso dal Consiglio di Amministrazione della Capo Gruppo.

3.9 Sistema di Gestione e relativi processi

3.9.1 Principi di riferimento

La redazione della documentazione del Manuale del Sistema di Gestione di Kipoint, viene eseguita nel rispetto dei principi di seguito riportati:

TRACCIABILITÀ – Le persone coinvolte nei processi aziendali devono garantire, ciascuna per la parte di propria competenza, la tracciabilità delle attività e dei documenti inerenti al processo, assicurandone l'individuazione e la ricostruzione a posteriori delle fonti, degli elementi informativi e dei controlli effettuati che supportano le attività. Inoltre devono assicurare la conservazione della documentazione inerente, nel rispetto dei termini di legge, utilizzando, laddove disponibili, i sistemi informativi dedicati.

SEGREGAZIONE DI COMPITI E ATTIVITÀ – Gli strumenti normativi disciplinati all'interno del Sistema Normativo Aziendale prevedono la segregazione di compiti e responsabilità, tra unità organizzative distinte o all'interno delle stesse, al fine di evitare che attività incompatibili risultino concentrate sotto responsabilità comuni. In particolare, assicura la necessaria segregazione delle attività operative e di controllo in modo da prevenire o, ove ciò non sia possibile, attenuare i conflitti di interesse.

CONFORMITÀ ALLE LEGGI E COERENZA CON IL QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO GENERALE

– Il Sistema Normativo Aziendale nel suo complesso è definito nel rispetto delle normative applicabili, in coerenza con il quadro di riferimento generale composto a titolo esemplificativo da: Statuto, Codice Etico, sistema organizzativo, Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs.231/01, sistema di poteri e deleghe, e best practice nazionali e internazionali.

POTERI AUTORIZZATIVI – Gli strumenti normativi devono assicurare specifici livelli autorizzativi o di supervisione commisurati alle caratteristiche o alla tipologia delle transazioni.

RISERVATEZZA – Fermi restando la trasparenza delle attività poste in essere e gli obblighi di informazione imposti dalle disposizioni vigenti, le persone che operano sul Sistema Normativo Aziendale assicurano la riservatezza richiesta dalle circostanze per ciascuna notizia / informazione appresa in ragione della propria funzione lavorativa.

APPROCCIO PER PROCESSO – Il Sistema Normativo Aziendale è ispirato a una logica per processi, indipendentemente dalla collocazione delle relative attività nell'assetto organizzativo di Kipoint.

RESPONSABILIZZAZIONE MANAGEMENT – Il management, nell'ambito delle funzioni ricoperte e nel conseguimento dei correlati obiettivi, garantisce l'applicazione del Sistema Normativo Aziendale per le attività di competenza, partecipando attivamente al suo funzionamento.

FLUSSI INFORMATIVI – La chiara e puntuale identificazione nel Sistema Normativo Aziendale dei flussi informativi tra le funzioni incaricate dello svolgimento di attività operative e di controllo ai differenti livelli di Kipoint e delle società controllate¹, costituisce la base per un efficiente e efficace presidio dei processi, lo sviluppo di un clima di collaborazione e l'ottimizzazione delle attività svolte.

SEMPLIFICAZIONE DEGLI STRUMENTI NORMATIVI – L'architettura semplice e chiara degli strumenti del Sistema Normativo Aziendale, che prevede una gerarchia dei documenti e delle regole di emissione, semplifica la normativa interna aziendale, eliminando eventuali ridondanze o aree grigie e ne facilita la diffusione.

PROCESSO END TO END – Il Sistema Normativo Aziendale considera i processi aziendali come l'insieme di tutte le attività che compongono ciascun processo, dal suo input al suo output, includendo tutti gli attori coinvolti.

ADEGUATEZZA DEGLI STRUMENTI NORMATIVI – Gli strumenti normativi sono definiti affinché i principali rischi risultino correttamente identificati, valutati, gestiti e monitorati per una gestione d'impresa coerente con gli obiettivi strategici.

AMPIO ACCESSO E FRUIBILITÀ – Il Sistema Normativo Aziendale è organizzato, sviluppato e diffuso in modo da facilitarne la fruibilità e la comprensione da parte degli fruitori.

MIGLIORAMENTO CONTINUO – Il Sistema Normativo Aziendale è un sistema dinamico, ossia prevede il miglioramento continuo in funzione dell'evoluzione del contesto interno ed esterno, al fine di garantire un costante aggiornamento rispetto alla legislazione vigente ed un continuo allineamento alle esigenze della Capo Gruppo.

Inoltre, i documenti devono essere elaborati secondo i seguenti criteri standard:

obbligatorietà, secondo il quale i documenti che compongono il Sistema identificano indirizzi e regole ai quali i dipendenti devono attenersi;

pubblicabilità, secondo il quale i documenti che compongono il Sistema devono essere resi pubblici ai dipendenti, prevedendo, ove i contenuti siano riservati, la possibilità di introdurre restrizioni destinate ad un bacino ristretto di dipendenti;

intelligibilità, richiede che nella redazione dei documenti che compongono il Sistema si tenga sempre presente che, a prescindere dallo specifico tema trattato, sarà cura del redattore cercare di esprimersi in maniera tale che anche un soggetto esterno possa facilmente comprendere ed interpretare il documento, descrivendo attività agite e non di futura introduzione. A tal proposito è necessario prevedere:

- Riferimenti a documentazione di supporto;
- Richiami ad eventuali legami tra documenti;
- Una tabella che definisca concetti e termini essenziali nonché la traduzione di eventuali acronimi presenti.

non ridondanza, secondo il quale i documenti che compongono il Sistema devono essere redatti evitando la duplicazione di concetti e/o definizioni contenuti in altri documenti, prevedendo invece il rinvio al documento specifico, al fine di avere un Sistema di documenti snello e facilmente consultabile.

approccio per processo, secondo il quale gli input, output, attività e controlli devono essere descritti in un'ottica processiva

gerarchia documentale, i documenti devono essere redatti in coerenza con le fonti documentali di livello gerarchico superiore;

identificazione chiara delle responsabilità, la descrizione delle attività deve essere effettuata con un livello di dettaglio tale da garantire un'identificazione puntuale di ruoli e responsabilità,

I documenti del SGA possono prevedere degli allegati per descrivere in maggior dettaglio le attività rispetto a quanto riportato nel documento stesso, cui sono acclusi.

La redazione dei documenti deve riportare le logiche di processo definite, dettagliando le singole attività (che compongono il processo stesso) in successione strettamente temporale. Il processo viene preferibilmente rappresentato tramite diagramma di flusso.

Comunque venga rappresentato il processo, per ogni attività deve essere esplicitato:

input
responsabile
risorse coinvolte
dettagliata descrizione dell'attività stessa
documenti/moduli di riferimento utilizzati o le funzionalità specifiche di SW applicativi
output
tempistiche / livelli di servizio attesi.

Nei documenti formati da più di una pagina, per agevolarne la consultazione, è presente un indice che illustra il contenuto del documento e che raccoglie le Funzioni aziendali responsabili dell'autorizzazione all'emissione del documento; l'indice, come tutte le pagine del documento, evidenzia la data di emissione, l'identificativo e la revisione del documento.

Ogni pagina dei documenti del Sistema di Gestione Aziendale viene numerata in ordine progressivo, indicando anche il numero totale delle pagine, ad esempio mediante la dicitura "pagina X di N", dove X è il numero della pagina corrente e N è il numero totale delle pagine che costituiscono il documento. La numerazione deve comprendere anche le pagine contenenti gli eventuali allegati.

All'interno del documento possono trovare posto elementi che aiutano la leggibilità (elenchi puntati, salti di riga) e sintesi (tabelle, diagrammi di flusso) dei contenuti espressi.

3.9.2 Terminologia

Con il termine "**Emissione**" si intende la fase di elaborazione scritta del documento. Si prevede che una volta terminata la fase di Emissione, il documento venga condiviso internamente previa approvazione dell'AD.

Con il termine "**Verifica**" si intende la fase di:

- controllo della corrispondenza tra ciò che è riportato nel documento e quanto richiesto dalla Norme di riferimento (ad esempio UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, BS OHSAS 18001);
- controllo della congruenza e integrazione del documento nel SGA vigente;
- controllo del rispetto dei requisiti del Cliente.

3.9.3 Recepimento Policy, Linee Guida e Procedure dalla Capo Gruppo

Il Sistema di Gestione Aziendale (SGA), è documentato per mezzo di una serie di documenti che fissano le modalità operative per assicurare la qualità dei prodotti offerti e la prevenzione dei rischi legati alle attività svolte da Kipoint.

3.9.3.1 Ricevimento e valutazione

Kipoint riceve sia i documenti approvati dal CdA da parte della funzione CA della Capo Gruppo che gli altri documenti a valenza Gruppo, dalla funzione owner del documento, la richiesta recepimento della Policy/Linea Guida/Procedura. Al fine del recepimento, Kipoint deve valutare internamente l'applicabilità delle Policy/Linee Guida/Procedure sulla base della normativa anche di settore ad essa applicabile, identificando eventuali esigenze di deroghe o di modifiche.

3.9.3.2 Processo di recepimento senza deroghe

Qualora, all'esito della citata analisi, non siano rilevate esigenze di deroga o modifica, Kipoint recepisce e adotta le Policy/Linee Guida/Procedure tempestivamente, mediante atto dell'organo aziendale deputato, recante le motivazioni analitiche e la puntuale indicazione degli interessi alla base della decisione di recepirle, secondo quanto di seguito indicato.

In particolare, qualora, sulla base dell'assetto di deleghe, responsabile del recepimento sia:

a) Il Consiglio di Amministrazione, il recepimento della Policy/Linea Guida/Procedura avviene nel corso della prima riunione utile del Consiglio dal ricevimento della Policy/Linea Guida/Procedura dalla Capogruppo;

b) L'Amministratore Unico o l'Amministratore Delegato, il recepimento avviene tramite adozione di apposita determinazione entro un mese dal ricevimento della Policy/Linea Guida/Procedura dalla Capogruppo.

3.9.3.3 Processo di recepimento con deroghe

Qualora, all'esito della citata analisi, Kipoint rilevi esigenze di deroghe ovvero di modifiche alle Policy/Linee Guida/Procedure al fine del loro recepimento, la stessa - tramite le strutture di contatto - ne dà comunicazione all'owner del documento, informando parallelamente CA/GRG/PSG, allegando anche la proposta di modifica del testo della Policy/Linea Guida/Procedura, in modo tempestivo e comunque non oltre i termini ordinari di recepimento.

Le richieste di deroga hanno carattere di eccezionalità, devono essere motivate e circostanziate e identificare, ove possibile, soluzioni alternative al principio per il quale si sottopone la deroga.

L'owner del documento valuta le richieste di deroga e il testo modificato di Policy/Linea Guida/Procedura come ricevuti, coinvolgendo eventualmente le funzioni specialistiche, richiedendo a Kipoint eventuali emendamenti necessari. All'esito del citato processo, l'owner del documento trasmette la propria valutazione scritta di adeguatezza ai vertici aziendali e alle strutture di contatto della Kipoint che ha richiesto la deroga. All'esito delle attività citate, le modalità del recepimento sono le stesse descritte nei punti a) e b) del par. precedente.

3.9.3.4 Mancato recepimento per inapplicabilità

Qualora, all'esito della citata analisi, Kipoint ritenga la Policy/Linea Guida/Procedura oggettivamente inapplicabile, in quanto non si riferisce ad alcuna attività esercitata o esercitabile da Kipoint, ne dà comunicazione all'owner del documento e a CA/GRG/PSG in modo tempestivo e comunque non oltre i termini ordinari di recepimento, come indicati al paragrafo precedente. L'owner del documento, con il supporto di CA/GRG/PSG valuta l'inapplicabilità della Policy/Linea Guida/Procedura alla Kipoint, e qualora non concordi sull'inapplicabilità, concorda con Kipoint eventuali emendamenti necessari al fine di assicurare l'applicabilità della Policy/Linea Guida/Procedura a Kipoint. In tal caso, l'owner del documento trasmette la propria valutazione scritta di applicabilità alle strutture di contatto di Kipoint.

3.9.3.5 Diffusione e riscontro alla Capo Gruppo

Una volta formalmente recepita come sopra riportato, l'organo deputato di Kipoint dispone la diffusione delle Policy/Linea Guida/Procedura nell'ambito dell'organizzazione aziendale mediante pubblicazione sulla intranet aziendale e, ove necessario, garantisce, tramite le strutture preposte, la predisposizione di strumenti normativi, informativi e organizzativi per il loro completo recepimento, garantendo inoltre la coerenza nel tempo del corpo normativo rispetto a quanto recepito.

Copia della delibera/determinazione di recepimento delle Policy/Linee Guida/Procedure, anche all'esito della definizione di eventuali deroghe, è trasmessa dall'Amministratore Delegato di Kipoint, tramite la struttura di contatto, a CA/GRG/PSG, con copia alla funzione owner del documento di Poste Italiane.

3.9.4 Identificazione e descrizione dei documenti del Sistema di Gestione Aziendale

Tutti i documenti del SGA riportano un'univoca codifica. La loro gestione avviene tramite l'indice di revisione che viene aggiornato ogni volta che il contenuto del documento viene modificato. Le modifiche apportate rispetto alla revisione precedente sono segnalate, nel corpo del documento, attraverso l'apposizione di una barra verticale posta lateralmente al paragrafo stesso.

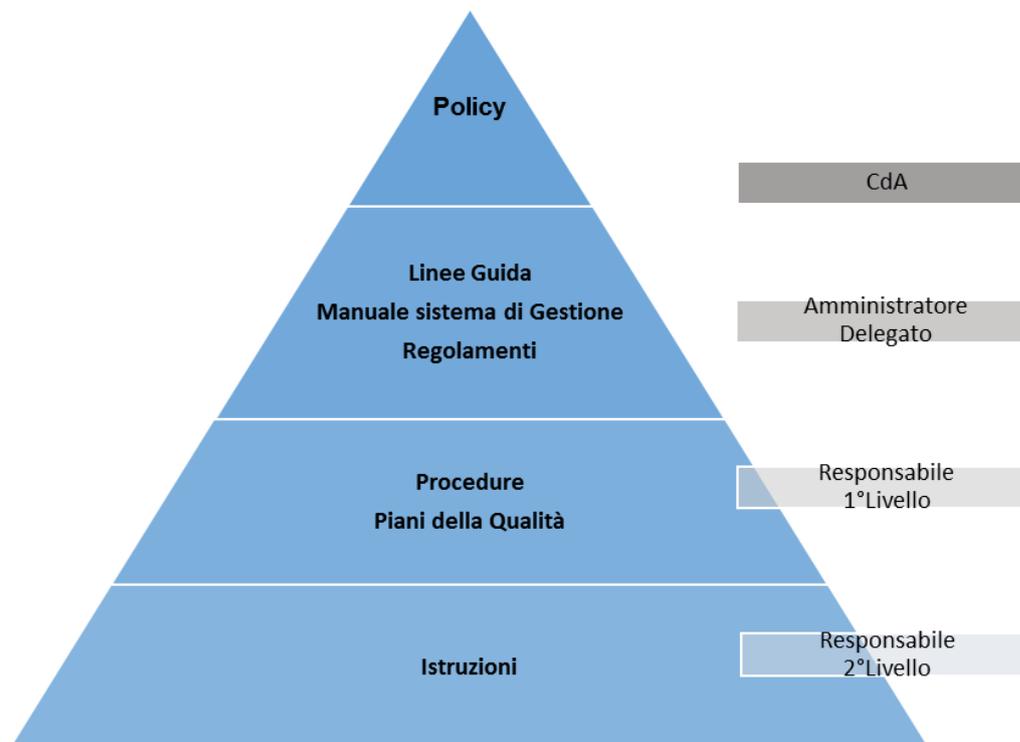
Il Sistema Normativo Aziendale (di seguito Sistema) definito da Kipoint, costituisce un frame work di regole per l'elaborazione dei documenti normativi secondo un approccio gerarchico che si caratterizza sulla focalizzazione degli obiettivi aziendali e sulla gestione dei rischi.

Il Sistema si articola in quattro livelli gerarchici, ognuno costituito da una tipologia di strumento normativo.

I livelli del Sistema Normativo Aziendale sono:

- Primo livello: Policy
- Secondo livello: Linee Guida, Manuali dei Sistemi di Gestione e Regolamenti
- Terzo livello: Procedure e Piani della Qualità;
- Quarto livello: Istruzioni Operative e Moduli.

Di seguito si riporta l'articolazione del Sistema Normativo Aziendale e i livelli approvativi di norma applicabili alle cinque classi documentali:



Policy definiscono i principi e le regole generali di comportamento inderogabili che devono ispirare tutte le attività svolte da Kipoint al fine di garantire il conseguimento degli obiettivi aziendali, tenendo conto di rischi e opportunità. In tale classe documentale rientrano le Politiche dei Sistemi di Gestione che definiscono i principi a cui si ispira l'organizzazione per garantire la conformità alle norme di riferimento.

Linee Guida definiscono le modalità di gestione del processo e dei relativi rischi, anche in un'ottica di compliance integrata, individuando, in particolare, i ruoli e le responsabilità, le fasi del processo, i flussi informativi e i principi di controllo di riferimento.

Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo D.lgs. 231/2001

Il Modello di organizzazione, gestione e controllo (di seguito anche "Modello 231" o "Modello") ha lo scopo di costruire un sistema di controllo interno strutturato e organico, idoneo a prevenire la commissione dei reati previsti dal Decreto.

L'art. 6 del D.lgs. 231/2001 dispone espressamente che i modelli di organizzazione, gestione e controllo possano essere adottati sulla base di codici di comportamento redatti dalle associazioni rappresentative degli enti.

Nella predisposizione di questo documento, Kipoint, ha opportunamente tenuto presente, delle Linee guida della Capo Gruppo.

Kipoint, si dota del Modello 231 con l'obiettivo di prevenire la commissione dei reati riconducibili al Decreto (cd. Reati presupposti) da parte di esponenti della Società, apicali o sottoposti all'altrui direzione.

Kipoint è sensibile all'esigenza di assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione delle attività aziendali, a tutela della propria posizione e immagine, delle aspettative dei propri stakeholder e del lavoro dei propri dipendenti ed è consapevole dell'importanza di possedere un sistema di controllo interno, affidato in outsourcing alla Capo Gruppo che sia aggiornato e idoneo a prevenire la commissione di comportamenti illeciti da parte dei propri amministratori, dipendenti e partner commerciali.

Più in generale, il sistema di controllo interno di Kipoint, affidato a Poste Italiane, è orientato a garantire, con ragionevole certezza, il raggiungimento di obiettivi operativi, di informazione e di conformità.

Tutti i Destinatari, nell'ambito delle funzioni svolte, sono responsabili della definizione e del corretto funzionamento del sistema di controllo attraverso i controlli di linea, costituiti dall'insieme delle attività di controllo che i singoli uffici svolgono sui loro processi.

L'Organismo di Vigilanza di Kipoint è monocratico ed è composto da un membro di comprovata esperienza e competenza, e si dota di un proprio regolamento interno che ne disciplina il funzionamento. L'O.d.V. è nominato dal CdA.

Tutti i dettagli sulla struttura del Modello 231, sull'O.d.V., sul sistema sanzionatorio e sulla tipologia di reati, sulla diffusione del modello e sui codici comportamentali sono riportati all'interno del documento "[Modello Organizzativo](#)" di Kipoint.

Il **Manuale del Sistema di Gestione** (di seguito KMSG) descrive come la politica viene applicata e come, attraverso la conduzione aziendale per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza sul Lavoro, conforme ai requisiti delle norme adottate della serie UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e OHSAS 18001, Kipoint persegue il miglioramento continuo della qualità dei propri servizi, ai fini della soddisfazione dei Clienti, la tutela della Salute e della Sicurezza dei lavoratori e la tutela Ambientale. Il MSG costituisce il riferimento e la guida per il personale di Kipoint nello svolgimento delle attività che influenzano la qualità e la sicurezza. Costituisce inoltre il riferimento, per Enti esterni, per svolgere attività di auditing.

L'indice generale, con lo stato di revisione complessivo del Manuale e dei singoli allegati con relativa data d'inizio validità;

I capitoli;

L'allegato X che riporta la Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Salute e Sicurezza sul Lavoro. La distribuzione della stessa avviene contestualmente alla distribuzione del Manuale stesso (KMSG) e in accordo alle modalità previste al [paragrafo 2.6](#) della presente procedura;

Il Risk Analysis model, modello di cui si avvale Kipoint per valutare l'entità dei rischi identificati che potrebbero influire sul raggiungimento degli obiettivi, fornendo informazioni utili per individuare le strategie e le modalità di trattamento. *Il Modello non viene condiviso con l'intera struttura aziendale, poiché contiene informazioni ritenute sensibili*

I **Regolamenti** sono documenti che descrivono i principi fondamentali delle politiche da adottare nell'ambito della gestione di specifici processi.

Le **Procedure** regolano le attività aziendali al fine di garantire la produzione di prodotti conformi ai requisiti specificati e la tutela della Salute e della Sicurezza nei luoghi di lavoro nonché di quella Ambientale. In pratica le Procedure del SGA esplicitano la politica per uno o più Funzioni prese in considerazione, definendo le modalità operative per lo svolgimento delle attività che hanno influenza sulla qualità e sulla sicurezza del lavoro.

Le procedure, che descrivono le attività di processi che coinvolgono più Funzioni, cioè processi interfunzionali, sono distinte in Kipoint in due categorie, gestionali e operative.

Le **Procedure Gestionali** descrivono processi interfunzionali, tracciando le linee guida di tali processi. Esse sono identificate nel seguente modo:

KG.XXX:

K Kipoint

G procedura gestionale

XXX codice identificativo del processo trattato

Le **Procedure Operative**, subordinate alle gestionali, descrivono processi interfunzionali più circoscritti e specifici rispetto alle procedure gestionali. Esse sono identificate nel seguente modo:

KO.XXX.PP:

K Kipoint

O procedura operativa

XXX codice identificativo del processo trattato

PP numero progressivo

Ogni procedura, sia gestionale che operativa, riporta in prima pagina l'**indice** e l'**elenco** degli eventuali **moduli** e **documenti** citati all'interno. Essa contiene i seguenti capitoli:

1. **Scopo e Campo di applicazione**, ove si riporta quale è l'obiettivo e l'ambito di applicazione del documento e, se presenti, quali sono le deroghe. In questo paragrafo vengono esplicitate anche, se necessari, elementi che consentono la comprensione del testo o elementi che permettono la contestualizzazione del documento stesso, quali:
 - a. *Principi di riferimento*, principi generali a cui la procedura si ispira o ai quali si deve ispirare chi esegue la procedura in questione;
 - b. *Riferimenti Esterni*, ossia norme, leggi e riferimenti di Clienti o di Capo Gruppo che trovano applicazione o sono determinanti nella stesura della procedura;
 - c. *Definizioni, abbreviazioni e acronimi*, che illustrano l'utilizzo di determinate elementi lessicali tipici;
 - d. *Terminologia*, che permette un eventuale transcodifica rispetto a documenti esterni (es. Documenti di Capo Gruppo o di Clienti).
2. **Procedura**, con definizione del contenuto della procedura, articolata in sotto paragrafi;
3. **Impatti 231**, descrive, se presente, eventuali impatti che la procedura o le attività in essa descritte hanno in termini di Modello Organizzativo 231 e di rischi ad esso associati. Il paragrafo in questione può essere ulteriormente articolato in uno o più dei seguenti elementi:
 - a. *Matrice delle responsabilità*, ossia la rappresentazione, attraverso una tipica matrice RACI, delle responsabilità nell'applicazione della procedura;
 - b. *Aree di rischio e reati*, che descrive eventuali reati associati alle attività svolte;
 - c. *Controlli e monitoraggi*, riporta i controlli atti a mitigare e prevenire i reati;
 - d. *Flussi informativi verso l'OdV*, descrive natura e periodicità di flussi informativi strutturati che il process owner (o altri soggetti interessati) deve produrre verso l'organismo di vigilanza 231.

Le versioni precedenti alla revisione 20 della presente procedura presentano, invece, la seguente struttura

1. **Scopo**, ove si riporta quale è l'obiettivo del documento;
2. **Campo di applicazione**, che definisce quale è l'ambito di applicazione del documento e, se presenti, quali sono le deroghe. In questo paragrafo vengono esplicitate anche definizioni, se necessarie, alla comprensione del testo.
3. **Procedura**, con definizione del contenuto della procedura.

Il **Piano della Qualità** (di seguito PdQ) descrive in modo organico quanto concerne un prodotto o un servizio specifico ed è trasversale rispetto al resto della documentazione vigente.

È codificato come segue: **KHHH**

K	Kipoint
HHH	numero progressivo

Il PdQ è sempre suddiviso in 6 sezioni standard.

Nel corso della definizione del PdQ è possibile l'elaborazione di tutte le sezioni indicate, o solo di alcune, in considerazione del fatto che il Sistema di Gestione Aziendale vigente sia già esaustivo nella descrizione delle attività previste dalle varie sezioni. Allo stesso modo anche la struttura interna delle varie Sezioni può essere configurata per descrivere le sole attività, o specifiche ulteriori, rispetto al vigente SGA.

Di seguito vengono riportati i criteri di elaborazione e i contenuti specifici per ogni sezione.

Sezione 1 "Gestione della Commessa/Prodotto"

Nella sezione "Gestione della Commessa/Prodotto" (di seguito GC) è indicato come la Società Kipoint organizza il suo sistema gestionale, ove differisca dal Sistema di Gestione vigente, per far fronte alle particolari commesse o ai particolari servizi specificati nel campo di applicazione della sezione.

Tale sezione descrive le caratteristiche del prodotto o della commessa.

La sezione GC contiene argomenti riassumibili nei punti seguenti:

1. Scopo, ove si riporta:
 - Il campo di applicazione della Sezione;
 - La finalità del servizio, vale a dire l'obiettivo che si vuole raggiungere con il prodotto o la commessa;
 - Il livello qualitativo atteso, vale a dire i parametri numerici di performance stabiliti da contratto con il cliente/committente;
 - La delivery area, vale a dire la copertura territoriale del servizio;
 - Definizione del prodotto o della commessa, vale a dire le caratteristiche del prodotto o della commessa.
2. Modalità pagamento/fatturazione, dove si riportano i riferimenti al contratto.

3. Struttura organizzativa aziendale, dove si descrive come Kipoint si adatta o come si interfaccia alle strutture del cliente, ove ci siano difformità rispetto a quanto specificato nel SGA vigente.
4. Documenti applicabili, dove si indicano le procedure esistenti e quelle nuove che devono essere applicate dal personale.
5. Responsabilità, responsabilità riguardo a chi redige controlla e verifica l'attuale sezione.
6. Programma temporale di sviluppo delle attività di commessa.
7. Attività svolte da terzi, ad esempio attività ad hoc svolte da corrieri e/o smistatori.

Sezione 2 “Approvvigionamenti”

La sezione Approvvigionamenti contiene argomenti riassumibili nei punti seguenti:

1. Programma temporale degli approvvigionamenti, relativamente a servizi e materiali.
2. Valutazione fornitori, criteri e tabelle.
3. Procedura per l'emissione degli ordini di acquisto.
4. Modalità di controllo in accettazione del prodotto acquistato, in funzione della sua criticità e della affidabilità del fornitore.
5. Identificazione e rintracciabilità, con modalità e grado di identificazione/rintracciabilità dei materiali/prodotti acquistati.

Sezione 3 “Produzione e Controllo”

Per ognuna delle attività produttive, o di fornitura del servizio connesse alla realizzazione della Commessa/Prodotto, si predispone una sezione dedicata alla Produzione e al Controllo (di seguito PC) che descrive le fasi del ciclo produttivo necessarie per lo sviluppo delle commesse/prodotti.

Tale capitolo descrive le modalità operative da adottare per l'erogazione del servizio.

La sezione PC contiene argomenti riassumibili nei punti seguenti:

6. Riferimento ai requisiti contrattuali previsti, normative, leggi, capitolati e specifiche.
7. Attività/modalità di produzione e controllo, attività specifiche e applicabili per garantire il rispetto dei requisiti contrattuali, con indicazione circa i criteri di accettazione e le modalità di gestione del materiale fornito dal cliente, oltre ai sistemi di gestione di non conformità.
8. Modalità di certificazione dei controlli e delle prove, dove si indicano le apparecchiature di misura, controllo e collaudo e le strutture esterne della Società incaricate dell'esecuzione degli stessi.
9. Gestione dei documenti di qualità, con descrizione delle modalità relative.
10. Informazioni, ad esempio attività aggiuntive a quelle del Customer Service; servizi di reportistica, ove le informazioni possono essere su un supporto di tipo cartaceo o elettronico.
11. Materiali di servizio.

Sezione 4 “Assistenza”

La Sezione Assistenza (AS) descrive le modalità di interfaccia tra Kipoint e committente, tra Kipoint ed eventuale Cliente del committente, tra Kipoint e fornitore del Committente. Qualora il contratto lo preveda, l'assistenza offrirà, in base a quanto prescritto, ulteriori informazioni per la fornitura di:

- materiali, di imballaggio ed altro, e/o documenti, del o per il Cliente;
- attività informative, eventualmente con particolari cadenze temporali (ad esempio circa le modalità di gestione delle informazioni sulle giacenze).

Sezione 5 “Verifiche”

La Sezione dedicata alle Verifica (di seguito VE) contiene la pianificazione delle verifiche interne (Audit), che vengono effettuate, al fine di accertare la corretta applicazione di quanto riportato nel Piano della Qualità, ove non sia applicabile ciò che è stabilito a tal proposito nel Sistema di Gestione vigente.

Le verifiche interne alle Funzioni aziendali coinvolte nel PdQ devono essere programmate tenendo conto dei seguenti fattori:

- la diversa criticità delle funzioni stesse;
- la durata temporale della commessa o del PdQ di prodotto;
- la tempistica delle attività connesse alla commessa o al PdQ di prodotto.

Eventuali verifiche non programmate possono essere indette dalla struttura RUOQ/OPQ qualora si sospetti l'esistenza di condizioni negative per la Qualità, o in seguito all'applicazione di azioni correttive di considerevole impatto sul Piano della Qualità.

La sezione VE contiene argomenti riassumibili nei punti seguenti:

1. Programma temporale di svolgimento delle verifiche interne;
2. Check list da utilizzare;
3. Verificatori coinvolti

Sezione 6 “Allegati”

Non sempre gli allegati fanno parte di un Piano della Qualità, ma qualora fossero di supporto al processo scaturito dalla Sezione interna al Piano Qualità, si possono trovare alla fine del Piano.

Le **Istruzioni** sono disposizioni scritte, di uso prettamente “operativo”, che descrivono i dettagli esecutivi specifici di operazioni particolari di lavorazione o di controllo, da applicare nell’area o postazione di lavoro, ossia all’interno di una struttura organizzativa, dove problematiche di interfaccia con altre Funzioni non sono rilevanti.

Esse sono identificate nel seguente modo:

KI.XXX.PP

K	Kipoint
I	istruzione
XXX	codice identificativo del processo trattato
PP	numero progressivo.

Le Istruzioni riportano sempre in prima pagina l’**indice** e l’**elenco** degli eventuali **moduli** e **documenti** citati all’interno. Esse contengono i seguenti capitoli:

4. **Oggetto**, ove si riporta quale è l’ambito e la finalità di applicazione del documento
5. **Istruzione**, con definizione dei contenuti dell’istruzione.

I **Moduli** costituiscono il supporto che permette di veicolare e conservare informazioni in maniera strutturata, con categorie standard o comuni, ottenendo massima chiarezza, completezza e minimo impegno.

Essi sono citati nelle procedure (sia gestionali che operative) o nelle istruzioni, e sono identificati nel seguente modo:

Km.XXX.PP:

K	Kipoint
m	modulo
XXX	codice identificativo del processo trattato
PP	numero progressivo.

I moduli hanno un loro indice di revisione (ad esempio Km.XXX.PP/01: revisione “1” del modulo): una modifica a questi non necessariamente comporta una modifica alla procedura o istruzione che li cita. L’identificativo con indice di revisione è presente sul modulo.

La Società provvede alla revisione, con conseguente nuova emissione, dei moduli qualora sia necessario modificare il layout dei moduli stessi, in termini di variazione della tipologia di informazioni richieste dai documenti in esame. L’attività di aggiornamento delle specifiche informazioni eventualmente contenute nei moduli a carattere divulgativo è invece a cura e responsabilità della Funzione/struttura aziendale di volta in volta competente.

3.9.5 Elaborazione dei documenti del Sistema di Gestione Aziendale

3.9.5.1 Etichettatura delle informazioni

La classificazione della documentazione di Kipoint viene eseguita tramite la definizione dei termini “accesso” ed “uso”. Con “accesso” si fa riferimento alla facoltà di poter consultare le informazioni contenute all’interno di un documento, ed è possibile distinguere tra due tipi di accesso: “consentito” o “ristretto”. Il termine “uso” definisce l’ambito nel quale sarà possibile accedere a tali informazioni distinguendo tra “interno” ed “esterno”. La combinazione di tali elementi permette di definire 3 tipologie di documenti:

- **Uso interno-accesso consentito:** Si fa riferimento ad un documento la cui circolazione è possibile unicamente all’interno di Kipoint e sotto previa richiesta. Le informazioni contenute all’interno del documento possono essere consultate ed utilizzate dalle risorse appartenenti a Kipoint esclusivamente per fini lavorativi. Tali documenti sono destinati al solo personale Kipoint ed è vietata la loro diffusione al

di fuori della Società. Ai fini di un'eventuale divulgazione esterna, è necessario fare richiesta di un'autorizzazione al responsabile della Funzione/Struttura che emette documento.

- **Usò interno-accesso ristretto:** Ci si riferisce ad un documento le cui informazioni sono soggette a vincoli di segretezza dovuti a direttive interne, interessi di business e normative nazionali (segreto professionale, segreto d'ufficio, segreto istruttorio, segreto bancario, e segreto di stato). Tali documenti sono destinati al solo personale Kipoint espressamente autorizzato in funzione del ruolo ricoperto o dell'attività svolta. Tali documenti non possono circolare liberamente ma è necessario fare richiesta di un'autorizzazione formale dell'azienda e della stipula di specifici accordi di riservatezza. Si richiede di prestare ogni precauzione necessaria ad impedire la diffusione di tali informazioni a soggetti non autorizzati. In caso di divulgazione esterna deve essere sempre richiesta un'autorizzazione al responsabile della Funzione/Struttura che emette documento. I documenti in questione vengono pubblicati sulla intranet aziendale per la sola parte riguardante l'indice.
- **Usò esterno-accesso consentito:** Le informazioni contenute all'interno del presente documento possono essere diffuse all'esterno di Kipoint senza la necessità di una richiesta di autorizzazione. Tali informazioni possono essere consultate ed utilizzate liberamente.

3.9.6 Elenco documentazione

Il modulo [m.001.00](#) – “Documentazione” (di prossima emissione) costituisce l'elenco di tutti i documenti vigenti. In tale elenco vengono riportate le seguenti informazioni per ogni documento: codice identificativo, indice di revisione, data di emissione, campo di applicazione. Tale elenco viene redatto e aggiornato a cura della funzione PSSA.

3.9.7 Distribuzione documenti

La documentazione del SGA è distribuita a cura della struttura PSSA tramite email o tramite pubblicazione sul sito di Kipoint tutti i dipendenti della Sede; la comunicazione di pubblicazione avviene a mezzo notifica via mail di emissione documenti.

3.9.8 Modifica dei documenti vigenti

La modifica di un documento vigente segue lo stesso iter di approvazione percorso per l'emissione dello stesso. Per l'elaborazione della nuova revisione del documento vengono applicate le modalità descritte nel paragrafo 3.9.4. Le modifiche effettuate vengono evidenziate con linee verticali.

3.9.9 Documenti di registrazione della Qualità, Ambiente e Sicurezza sul lavoro

Tutti i moduli utilizzati sono documenti di registrazione. L'Azienda individua l'identificazione univoca del modulo, i luoghi di archiviazione con le responsabilità ed i tempi di archiviazione, al fine di garantirne leggibilità, identificabilità e rintracciabilità.

3.9.10 Documenti di origine esterna

Riguardo la legislazione e normativa relativa alla sicurezza e all'ambiente, Kipoint per le sedi/stabilimenti, ha identificato in fase di pianificazione iniziale del Sistema di Gestione Aziendale (analisi ambientali iniziale e valutazione dei rischi) tutte le prescrizioni legislative e le altre prescrizioni applicabili alle proprie attività. Tali prescrizioni vengono riportate in due documenti:

[m.051.08](#) - “Norme e Leggi applicabili” di SDA, che riporta l'elenco della legislazione applicabile divisa per ambito di applicazione agli aspetti generali, di sicurezza e di ambiente.

Vengono controllati periodicamente gli aggiornamenti normativi e legislativi (Leggi, Decreti, Direttive UE, Leggi Regionali, Norme Tecniche, Norme UNI) in campo sicurezza e ambiente attraverso i seguenti mezzi:

Consultazione di riviste specializzate (ambiente e sicurezza, ambiente e sviluppo etc.);
Consultazione dei Bollettini Ufficiali Regionali;
Indicazioni da parte di consulenti esterni;
Eventuale consultazione della Gazzetta Ufficiale.

Vengono poi consultati siti Internet specifici quali ad esempio:

www.dirittoambiente.it
www.webstore.uni.com
www.ambientesicurezza.ilsole24ore.com
www.tuttoambiente.it
www.reteambiente.it
www.sicurezzaonline.it

Per i quali eventualmente si sia sottoscritto un abbonamento.

3.10 Documenti Sicurezza

Si riportano di seguito le modalità di redazione e aggiornamento dei documenti di responsabilità PSSA:

Documento di Valutazione dei rischi (DVR);

Piano di Emergenza;

Documento Unico per la Valutazione dei Rischi da Interferenze (DUVRI);

Nota Informativa sui Rischi e Misure di Cooperazione e Coordinamento (NIRCC)

Tali documenti interessano le seguenti strutture:

- Sedi Direzionali (Viale Europa);
- Siti operativi;

Per essi si dettagliano gli aspetti relativi a:

Redazione/Richiesta

Approvazione/Firmatari

Aggiornamenti/Chi lo aggiorna

Archiviazione.

3.10.1.1 Documento di Valutazione dei rischi (DVR)-

Il documento è utilizzato come guida da tutti i soggetti facenti parte del sistema organizzativo della sicurezza per applicare al meglio tutte le misure da adottare durante le varie lavorazioni, in relazione ai fattori di rischio presenti. Ulteriori informazioni sulle procedure di sicurezza implementata dall'organizzazione sono registrate nei documenti forniti al fornitore.

Tutti sono tenuti alla piena osservanza e applicazione delle misure di sicurezza riportate nel documento.

Il DVR è sottoposto a revisione ad opportuni intervalli di tempo e in caso di modifiche del processo assicurare l'adeguatezza e l'efficacia nel tempo.

È pertanto necessario rielaborare una valutazione dei rischi, ogni qualvolta si introduca un cambiamento tale da modificare la percezione dei rischi sul luogo di lavoro, ad esempio quando viene avviato un nuovo sistema di lavorazione, vengono adottati nuovi agenti chimici o nuove attrezzature.

Generalità

Il DVR è strutturato in due sezioni, secondo lo schema di seguito descritto:

1. Descrizione dei luoghi di lavoro e delle attività;
2. Organigramma;
3. Relazione sui criteri di valutazione di tutti i rischi;
4. Processo relativo alla valutazione dei rischi;
5. Definizione dei gruppi omogenei di lavoratori.

Redazione/Richiesta

Il DVR viene redatto dal Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (di seguito RSPP) in occasione dell'avvio di una nuova struttura o anche in caso di trasferimento, il documento deve essere approntato entro e non oltre 90 giorni dall'inizio dell'attività.

Approvazione

Il DVR viene firmato per approvazione dal Datore di Lavoro, dal Medico Competente e RSPP e condiviso con gli RLS. L'obbligo dell'attestazione della data certa è adempiuto tramite apposizione di marca temporale digitale o tramite auto invio a mezzo PEC.

Aggiornamenti

Il DVR viene aggiornato da RSPP a seguito di modifiche significative del processo produttivo o dell'organizzazione del lavoro, di infortuni significativi ed eventualmente a seguito della sorveglianza sanitaria.

L'aggiornamento deve essere effettuato entro 30 giorni dalla causa ed il documento deve essere approvato nuovamente secondo quanto previsto per la prima emissione.

Modalità di archiviazione

I documenti originali in formato cartaceo sono archiviati presso PSSA

3.10.1.2 Piano di emergenza

Redazione/Richiesta

Il Piano di Emergenza viene redatto da RSPP in occasione dell'avvio di una nuova struttura.

Approvazione

Il Piano di Emergenza viene firmato per approvazione dal Delegato alla Sicurezza e Responsabile delle Emergenze.

Aggiornamenti

Il Piano di Emergenza viene aggiornato da RSPP a seguito di modifiche significative del processo produttivo o dell'organizzazione del lavoro che influiscano sull'organizzazione ed il coordinamento delle emergenze.

Modalità di archiviazione

Il Piano di Emergenza in originale in formato cartaceo è archiviato presso la struttura PSSA.

3.10.1.3 Nota Informativa sui Rischi e Misure di Cooperazione e Coordinamento (NIRCC) e Documento Unico di Valutazione dei rischi da interferenza (DUVRI)

Redazione/Richiesta

Il NIRCC e il DUVRI (obbligatorio nel caso in cui la durata della fornitura sia superiore ai 5 giorni/uomo) redatti per le due organizzazioni datoriali sono messi a disposizione da RSPP alle funzioni competenti in materia di acquisti di beni e servizi in occasione di ogni nuovo contratto con fornitori di:

Smistamento

Pulizie

Vigilanza

Distribuzione

Manutenzione

Altre tipologie di servizi

Approvazione

Il NIRCC e il DUVRI sono firmati per approvazione dal datore di lavoro.

Aggiornamenti

Il NIRCC e il DUVRI sono aggiornati da RSPP in funzione dell'evoluzione di lavori, servizi e forniture. I DUVRI e i NIRCC aggiornati devono essere sottoposti alla firma per approvazione del datore di lavoro. In occasione di ogni aggiornamento deve essere effettuata una nuova distribuzione a tutti i fornitori con le stesse modalità descritte nel paragrafo "Approvazione".

Modalità di archiviazione

I documenti originali in formato cartaceo sono archiviati, in allegato ai contratti, presso le competenti strutture della Funzione "Acquisti" di SDA.

4 LEADERSHIP

4.1 Leadership e impegno

Lo scopo del presente capitolo è fornire evidenza dell'impegno e delle modalità adottate da Kipoint per sviluppare, applicare e migliorare continuamente il Sistema di Gestione Integrato. Il presente capitolo descrive la struttura organizzativa di Kipoint, relativamente alla prima linea gerarchica.

Nel presente Manuale del Sistema di Gestione vengono specificate le responsabilità, le risorse, i processi e i mezzi assegnati per la conduzione di tutte le attività effettuate, oltre alle interazioni tra le varie strutture.

4.1.1 Focalizzazione sul Cliente

Kipoint pone estrema attenzione al rapporto con i propri Clienti con cui viene a contatto sia direttamente, attraverso le proprie strutture, che indirettamente.

L'AD, attraverso gli staff meeting, riesamina periodicamente, i dati disponibili per valutare il grado di soddisfazione dei Clienti (interni ed esterni).

4.2 Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza del Lavoro

La Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza del Lavoro di Kipoint è riportata nell'allegato [A.1 "Politica della Qualità, dell'Ambiente e della salute e Sicurezza del Lavoro"](#) (di prossima emissione).

Il datore di lavoro presenta al Personale la Politica del Sistema Integrato di Kipoint.

Nel Documento di Valutazione dei Rischi sono identificati i principali controlli periodici richiesti al personale ed ai vari responsabili, mentre la definizione delle azioni di intervento è gestita tramite apposite azioni correttive.

5.2 Obiettivi e pianificazione per raggiungerli

L'Amministratore Delegato esprime formalmente, nel documento ["Politica della Qualità, dell'Ambiente e della Salute e Sicurezza del Lavoro"](#) (di prossima emissione), l'impegno di Kipoint a perseguire e raggiungere determinati obiettivi di medio e lungo periodo, individuando i punti fondamentali e le linee guida da applicare. Tale documento è conosciuto e sostenuto da tutto il Personale, sia di Sede sia di Unità produttive.

L'AD definisce, gli obiettivi Qualitativi e Quantitativi di ogni esercizio e procede al deployment.

Tutti gli altri obiettivi vengono comunicati internamente alle risorse coinvolte.

L'Amministratore Delegato a tale scopo assegna responsabilità e autorità, mezzi e personale, per l'attuazione della sua Politica e il raggiungimento degli obiettivi annuali.

La comprensione ed il sostegno generalizzato della Politica e degli obiettivi di budget e dei dati di vendita divisi per aree, vengono garantiti tramite riunioni periodiche mensili.

6 SUPPORTO

6.1 Risorse Umane

Kipoint, con l'ausilio delle attività svolte in service dal RUOQ di SDA, svolge una serie di attività mirate ad assicurare ai vari livelli occupazionali la professionalità (conoscenza e capacità) necessaria per lo svolgimento delle proprie mansioni.

Tali attività comprendono:

- Individuazione delle necessità di formazione;
- Pianificazione e attuazione dei programmi formativi;
- Formazione introduttiva per i nuovi assunti;
- Documentazione e registrazione della formazione effettuata;
- Norme e regole di comportamento per la sicurezza sul posto di lavoro e per il rispetto dell'ambiente.

La formazione riguarda:

- Competenze di base trasversali al ruolo ricoperto;
- Aspetti di carattere tecnico specifici della mansione svolta;
- Norme e regole di comportamento per la sicurezza sul posto di lavoro e per il rispetto dell'ambiente;
- Rischi sulla salute e sicurezza del lavoro;
- Preparazione alle emergenze e risposta alle emergenze;
- Struttura, responsabilità e prescrizioni dei Sistemi di Gestione aziendale.

La Funzione "PSSA" è responsabile della pianificazione, della programmazione, del monitoraggio e verifica dell'apprendimento dei programmi formativi dedicati ai nuovi affiliati.

L'Amministratore Delegato, in funzione delle esigenze di assicurazione della qualità dei processi, dei servizi e dei rischi connessi all'ambiente e alla sicurezza sul lavoro, in raccordo con le indicazioni della Capo Gruppo, provvede ad assegnare mezzi e risorse adeguati.

Le attività di esecuzione, controllo dei processi e verifica interna dei Sistemi di Gestione Integrato sono assegnate e vengono svolte da personale formato e competente allo scopo. Tale personale svolge le proprie funzioni in modo da non essere influenzato da fattori estranei.

Kipoint affida a SDA, in virtù del contratto di service, l'intero processo di "Gestione del personale", come descritto nel [MSG – "Manuale del Sistema Di Gestione"](#) di SDA.

6.2 Infrastruttura

Kipoint individua e programma lo sviluppo delle infrastrutture tramite la predisposizione di un budget approvato dall'Amministratore Delegato.

Le macchine e le attrezzature sono gestite attraverso contratti in leasing e, ove previsto, sono sottoposti a manutenzione.

Tra le varie attrezzature utilizzate sono critiche quelle per la comunicazione e l'elaborazione dell'informazione (es. centralini, terminali portatili, server, lettori ottici), per i trasporti (es. automezzi di proprietà, per l'imballaggio e il confezionamento).

6.3 Ambiente per il funzionamento dei processi

Kipoint rientra nei sistemi di analisi del "clima interno" di SDA e/o della Capo Gruppo al fine di monitorare il giudizio del proprio personale sugli aspetti qualitativi e di salute e sicurezza dei loro luoghi di lavoro. Le analisi di clima vengono condotte nell'ambito di campagne di Gruppo.

Kipoint, seguendo le linee guida definite da "Tutela Aziendale" nel Manuale sicurezza sul Lavoro, è responsabile di verificare l'adeguatezza degli spazi e degli ambienti lavorativi al fine di assicurare condizioni idonee all'erogazione del servizio. Eventuali carenze e/o necessità sono segnalate e gestite per mezzo di azioni correttive.

Kipoint ha stabilito prassi aziendali per l'identificazione continua dei pericoli, la valutazione del rischio e per la definizione delle necessarie misure di controllo sia ambientale che in riferimento alla Salute e Sicurezza sul Lavoro.

Tali prassi devono tenere in considerazione:

- Le attività di routine e quelle di non routine;
- Le attività di tutto il personale che ha accesso all'ambiente di lavoro (incluse i fornitori e i visitatori);
- La provenienza del personale, le capacità e altri fattori di tipo umano;
- I pericoli identificati, che hanno origine esternamente al posto di lavoro, ma capaci di influenzare negativamente la salute e la sicurezza delle persone che sono sotto il controllo di Kipoint nell'ambito del posto di lavoro;
- I pericoli creati nelle vicinanze dei posti di lavoro da attività correlate che sono sotto il controllo di Kipoint;
- Infrastrutture, attrezzature, materiali sul posto di lavoro, sia fornite dall'organizzazione che da terzi;
- Cambiamenti o progetti di cambiamenti nell'Organizzazione, nelle sue attività, nei suoi materiali;
- Modifiche al SGSSL e al SGA, compresi i cambiamenti temporanei, e il loro impatto sull'operatività, sui processi, sull'attività e sull'Ambiente;
- ogni prescrizione legale cogente correlata alla valutazione del rischio e all'attuazione dei necessari controlli;

La progettazione delle aree di lavoro, dei processi, delle installazioni, degli equipaggiamenti e dei macchinari, delle procedure operative e dell'organizzazione del lavoro, incluso l'adattamento alle capacità umane, garantendo il rispetto delle norme sulla sicurezza e riducendo al minimo sia il consumo di energia e materie prime che la produzione di rifiuti e scarti facilitando le operazioni di smaltimento e riciclaggio.

6.4 Risorse per il monitoraggio e la misurazione

Kipoint utilizza il monitoraggio quale strumento per verificare la conformità dei prodotti e servizi ai requisiti, inoltre determina e mette a disposizione le risorse necessarie per assicurare risultati validi e affidabili.

6.4.1 Riferibilità delle misurazioni

Kipoint individua nella misurazione del peso e della dimensione dei colli, la misurazione che più influisce sulla propria attività, in termini di fatturazione.

Per il proprio parco strumenti per la rilevazione di peso e dimensioni, Kipoint si avvale di fornitori qualificati non solo in Italia ma anche all'estero. Tutti gli strumenti di misura adottati possono essere utilizzati ai fini della fatturazione, nel rispetto della normativa vigente italiana e/o comunitaria applicabile per strumento.

Per tutti gli strumenti metrici omologati ai fini della fatturazione, Kipoint o il Fabbricante Metrico delegato procedono all'invio della Dichiarazione di Detenzione dello strumento alla Camera di Commercio competente. La rispondenza tra quanto installato e la normativa vigente viene verificata dal Fabbricante Metrico (se abilitato), da sopralluoghi degli ispettori Metrici della Camera di Commercio competente o da Enti Terzi Abilitati come previsto dalla normativa stessa.

Gli strumenti dopo la verifica prima vengono opportunamente assicurati con sigilli antieffrazione e, quando previsto, con un bollo riportante l'indicazione della data (mese e anno) di scadenza della verifica.

Vengono effettuate delle verifiche periodiche per ri-sigillatura a seguito di intervento manutentivo o alla scadenza della verifica precedente, secondo i canali e i tempi previsti dalla normativa vigente.

Per garantire la massima affidabilità delle rilevazioni ogni giorno Kipoint verifica le tarature della strumentazione utilizzando colli campione dalle misure e dai pesi noti. Solo se queste verifiche sono superate la strumentazione dell'impianto adibita alla rilevazione peso/dimensioni può essere utilizzata.

Le anomalie vengono risolte nel minor tempo possibile dal servizio di assistenza che si occupa, quando necessario, di richiedere la ri-verifica dello strumento all'Ente di competenza.

6.4.2 Conoscenza organizzativa

Kipoint determina la conoscenza necessaria per il funzionamento dei propri processi e per conseguire la conformità di prodotti e servizi. La conoscenza Organizzativa, intesa come conoscenza specifica dell'organizzazione, maturata generalmente attraverso l'esperienza, viene mantenuta, messa a disposizione e condivisa, al fine di conseguire gli obiettivi della società, attraverso le *risorse interne* (conoscenze maturate con l'esperienza; aggiornamenti professionali; acquisizione e condivisione di conoscenze ed esperienze non documentate) e le *risorse esterne* (*raccolta di conoscenze dai clienti; fornitori esterni*).

Kipoint assicura che le risorse messe a disposizione siano adatte allo specifico tipo di attività di monitoraggio e mantenute al fine di assicurarne la loro continua idoneità allo scopo.

6.5 Consapevolezza e comunicazione

Per gli interventi formativi avvenuti sul campo (training on the job), la valutazione dell'efficacia corrisponde all'abilitazione a svolgere la mansione affidata. Per i corsi di formazione la valutazione dell'efficacia avviene tramite somministrazione ai partecipanti di un questionario di valutazione, costruito ad hoc dalla funzione "Risorse Umane Organizzazione e Qualità" di SDA o, talvolta, fornito direttamente dalla società erogatrice dei servizi di formazione.

6.6 Informazione documentata

Kipoint applica il proprio Sistema di Gestione Aziendale (di seguito SGA) nonché quello di SDA, limitatamente alle attività che la riguardano o per le quali SDA svolge un'attività in service. Creazione e aggiornamento

Il processo di redazione dei documenti che compongono il Sistema di Gestione Aziendale riporta le logiche di processo descritte nel presente manuale.

6.6.1 Controllo dell'informazione documentata

Il modulo [m.001.00](#) – "Documentazione" (di prossima emissione) costituisce l'elenco di tutti i documenti vigenti. In tale elenco vengono riportate le seguenti informazioni per ogni documento: codice identificativo, indice di revisione, data di emissione, campo di applicazione.

Tutti i moduli utilizzati sono documenti di registrazione. Il registro [m.002.00](#) - "Trattamento dati" (di prossima emissione) identifica i luoghi di archiviazione, con le responsabilità e i tempi di archiviazione, al fine di garantirne leggibilità, identificabilità e rintracciabilità.

La data di entrata in vigore per l'utilizzo corrisponde alla data di notifica di emissione inviata dalla struttura PSSA a mezzo e-mail, salvo diversa indicazione riportata nel testo stesso dell'e-mail di notifica.

7 OPERATIVITÀ

7.1 Pianificazione e controllo operativo

Kipoint ha pianificato i propri processi operativi, ovvero ha pianificato il "controllo" dei processi operativi avvalendosi di strumenti quali:

- Piani della Qualità
- Manuale Sistema di Gestione Integrato
- Procedure del sistema di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza sul Lavoro di Poste Italiane
- Istruzioni di Lavoro
- Documento di Valutazione Rischi
- Manuali d'Uso
- Pianificazione risorse

- Documenti di registrazione.

Kipoint garantisce la presenza di informazioni documentate che diano evidenza della presenza della pianificazione sopra descritta.

7.2 Requisiti per prodotti e servizi *

7.2.1 Comunicazioni con il Cliente

Kipoint individua internamente gli strumenti più idonei ed efficaci per la gestione delle comunicazioni con il cliente, in base allo scopo da perseguire.

7.2.2 Determinazione dei requisiti relativi a prodotti e servizi

Nella determinazione dei prodotti e dei servizi da offrire ai clienti, Kipoint definisce i requisiti cogenti applicabili ai prodotti e ai servizi e inoltre i requisiti ritenuti necessari dall'organizzazione. Tutti i requisiti relativi ai prodotti e ai servizi offerti al Cliente, che Kipoint si impegna a soddisfare, sono formalizzati dalla funzione MKT della Capo Gruppo

Nel caso in cui nascesse l'esigenza di sviluppare un nuovo prodotto o un nuovo servizio, vengono istituiti dei gruppi di lavoro inter-funzionali, i quali attuano il processo di sviluppo e producono un Piano di Qualità all'interno del quale vengono definiti tutti i requisiti, che verranno poi trasferiti all'interno della Scheda Prodotto una volta ultimata la "fase Test".

7.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi

Il processo di progettazione e sviluppo è tale da assicurare la fornitura di prodotti e servizi. I risultati della progettazione sono le caratteristiche che il prodotto/servizio deve avere per rispettare i requisiti specificati.

Le attività e i servizi offerti da Kipoint ai propri Clienti sono individuati da processi definiti "primari" in quanto direttamente visibili e riferibili al Cliente. I processi "primari" sono quelli che nella "catena del valore" aggiungono valore per il Cliente. In ausilio a questi, Kipoint ha individuato una serie di processi definiti di "supporto" che vengono attuati per consentire e agevolare il corretto svolgimento dei processi "primari" ma non sono direttamente visibili ai Clienti.

L'Elenco dei Processi Primari e di Supporto è riportato nel modulo [m.001.00- "Documentazione"](#) (di prossima emissione)

7.3.1 Pianificazione della progettazione e sviluppo

L'attività di gestione della pianificazione e del coordinamento dello sviluppo prodotti è effettuata da parte della funzione MKT della Capo Gruppo, nell'ambito della quale viene individuato il Responsabile di Progetto.

Il processo di pianificazione della progettazione è applicato allo sviluppo dei prodotti e dei servizi. Tale processo si articola in due macro fasi. La prima macro fase è costituita dalle attività preliminari di pianificazione e individuazione degli elementi in ingresso ed in uscita. Durante la seconda macro fase viene sviluppato il progetto e sono effettuate le attività di verifica, riesame e validazione della progettazione, fasi che, pur avendo finalità distinte, possono essere svolte e registrate separatamente o in combinazione per come richiesto dai casi particolari.

In entrambe le fasi del processo di progettazione i responsabili considerano sempre come prioritari gli aspetti relativi alla salute e sicurezza dei luoghi di lavoro, verificando tutte le implementazioni che possibili modifiche di prodotto o di processo possono comportare per la salute e sicurezza degli operatori coinvolti.

7.3.2 Input e output alla progettazione e sviluppo

L'esigenza di attivare il processo di sviluppo prodotto può derivare da:

- Richieste della Direzione;
- Piano triennale Kipoint - Piano Triennale Poste Italiane
- Piano di marketing Kipoint - Piano di marketing Capo Gruppo
- Rilevazione e analisi di indicazioni provenienti dal mercato di riferimento (quali ricerche di mercato, necessità del cliente, indicazioni della funzione vendite ecc.) da parte della funzione marketing;
- Innovazioni tecnologiche;
- Input derivanti da piani d'impresa precedentemente sviluppati;
- Standardizzazione di soluzioni personalizzate.

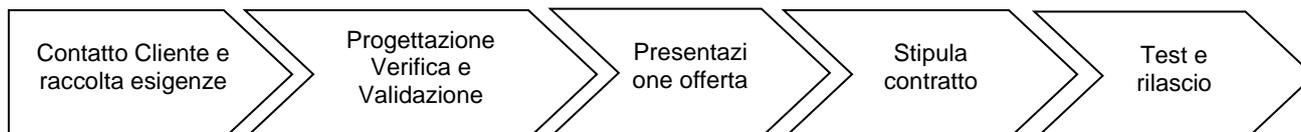
La struttura "GSN" tiene sotto costante controllo l'andamento del mercato tramite fonti di informazione sia interne che esterne acquisite, alla ricerca di nuove opportunità di business. La funzione MKT della Capo Gruppo effettua infatti una costante analisi del mercato e della concorrenza tramite: benchmarking, indagini telefoniche, questionari, analisi della customer satisfaction ecc. Vengono così definite le nuove tipologie di servizi offerte dai concorrenti stessi, mettendo in risalto punti di forza e punti di debolezza di Kipoint rispetto al panorama generale. Il confronto non viene fatto solo con prodotti della concorrenza, ma anche con prodotti Kipoint già esistenti. Le ricerche di mercato sono fatte dalla funzione MKT della Capo Gruppo.

Processo di Assistenza e Rimborsi



Input	Risorse necessarie	Modalità procedurali	Output	Indicatore di misura
<ul style="list-style-type: none"> Richiesta di assistenza da parte del Cliente per motivazioni varie (es. info commerciali, prenotazione ritiri, tracing, svincoli, reclami, ecc.) 	<ul style="list-style-type: none"> Funzione Customer Experience e Assistenza Clienti di SDA Funzione Tutela Aziendale di SDA Call Center Sistemi informatici PSSA 	<ul style="list-style-type: none"> KMOP (di prossima emissione) 	<ul style="list-style-type: none"> Erogazione servizio assistenza al Cliente Pratiche di assistenza 	<ul style="list-style-type: none"> Non identificati

Rivendita prodotti e servizi



Input	Risorse necessarie	Modalità procedurali	Output	Indicatore di misura
<ul style="list-style-type: none"> Richieste Clienti del mercato 	<ul style="list-style-type: none"> Gestione e Sviluppo Network 	<ul style="list-style-type: none"> KMOP (di prossima emissione) 	<ul style="list-style-type: none"> Contratto Fatturazione attiva Incasso pagamento 	<ul style="list-style-type: none"> Non identificati

Processo di affiliazione



Input	Risorse necessarie	Modalità procedurali	Output	Indicatore di misura

➤ Richiesta di affiliazione da parte del candidato	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione e Sviluppo Network • AD • PSSA 	<ul style="list-style-type: none"> • KP04 "Richiesta di affiliazione (di prossima emissione) 	<ul style="list-style-type: none"> • Contratto • Incasso FEE di ingresso 	<ul style="list-style-type: none"> • Non identificati
--	---	---	--	--

7.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno

7.4.1 Tipo ed estensione del controllo

Kipoint garantisce che le performance delle attività di erogazione dei servizi siano effettuate secondo le procedure e le istruzioni adottate, in conformità ai requisiti di qualità, SSL e ambiente, e tenute sotto controllo tramite le seguenti fonti informative:

- Indicatori di qualità definiti negli accordi quadro;
- Indicatori ambientali e di SSL.
- L'efficacia delle attività di erogazione inoltre è assicurata dalla presenza di:
 1. Istruzioni operative per indirizzare gli operatori di Kipoint nel corretto uso degli strumenti del SGI e delle attrezzature;
 2. Apparecchiature idonee agli scopi delle attività di erogazione dei servizi;
 3. Attività di monitoraggio e misurazione;
 4. Attività di rilascio del servizio e di assistenza post-erogazione.

7.4.2 Informazione per i fornitori esterni

I processi attualmente affidati parzialmente o totalmente in outsourcing sono:

In capo a SDA Express Courier:

- Legale e Societario;
- Pianificazione e Controllo
- Servizi Informatici;
- Risorse Umane;
- Acquisti ed Immobili.

In capo a Poste Italiane:

- Amministrazione, Finanza e Controllo
- Salute e Sicurezza sul lavoro
- Servizio di prevenzione e protezione

Il processo di selezione dei fornitori si basa sull'applicazione di specifiche procedure e Regolamenti tra i quali, in primis, i seguenti documenti:

- Regolamento [SDA REG01](#) - "Regolamento SDA per le procedure di affidamento degli appalti di lavoro, servizi e forniture";
- Regolamento [SDA REG03](#) - "Relazione illustrativa al Regolamento SDA per le procedure di affidamento degli appalti di lavoro, servizi e forniture";
- Linea Guida di Capo Gruppo "Sistema Qualificazione Fornitori".

Il controllo sulle attività dei fornitori diretti di Kipoint è assicurato attraverso:

- Utilizzo da parte del fornitore di documenti di riferimento per la gestione delle attività fornite da Kipoint;
- Utilizzo di opportuni strumenti di monitoraggio delle performance dei fornitori.

I fornitori critici di Kipoint sono valutati periodicamente dalla struttura "GSN" di Kipoint.

7.5 Produzione ed erogazione di servizi

7.5.1 Controllo della produzione ed erogazione dei servizi

Tutto il personale che svolge attività significative durante le varie fasi del processo produttivo è opportunamente addestrato.

Relativamente alle modalità di controllo operativo per la minimizzazione dei rischi relativi alla SSL e agli impatti ambientali, Kipoint ha predisposto specifiche procedure/istruzioni operative.

7.5.2 Identificazione e rintracciabilità

Per ogni servizio di trasporto venduto è disponibile un identificativo univoco, cioè una lettera di vettura differenziata con un suo codice alfanumerico e a barre.

La rintracciabilità del materiale da spedire è assicurata dal codice di spedizione, assegnato ad ogni spedizione in fase di immissione nel processo produttivo. Tramite tale codice, riportato sulla L/V, è possibile ricostruire la storia della spedizione, attraverso i relativi "status" e le date di aggiornamento, operati durante l'erogazione del servizio. Per i servizi di deposito bagagli la merce viene identificata e catalogata secondo i criteri definiti per ciascun servizio (in particolare dipendenti dal sistema informatico utilizzato).

7.5.3 Proprietà del cliente e di fornitori esterni

L'identificazione, la protezione e la salvaguardia del materiale fornito dal Cliente per essere spedito o conservato, fanno parte integrante del processo di Kipoint. Pertanto le modalità della loro gestione vengono riportate nelle procedure che descrivono il processo di Kipoint.

Nelle Condizioni Generali di Trasporto dei vettori utilizzati vengono specificati quali sono i materiali che non possono essere trasportati.

In relazione alla gestione dei dati personali dei propri Clienti, Kipoint ha predisposto un Documento Programmatico per la Sicurezza in ottemperanza a quanto previsto dal D.lgs. 196/2003 e s.m.i. e del Regolamento UE 2016/679.

7.5.4 Preservazione

Kipoint preserva l'erogazione dei servizi, nella misura necessaria ad assicurare la conformità ai requisiti in ogni suo processo, includendo la prevenzione del rischio in ogni fase della gestione dei processi.

7.5.5 Attività post consegna

Kipoint determina e definisce l'estensione delle attività post vendita, con lo scopo di soddisfare i requisiti richiesti e attesi, tenendo in considerazione:

- I requisiti cogenti;
- Le potenziali conseguenze indesiderate associate ai propri prodotti e servizi;
- La natura, l'utilizzo e la durata di vita attesa dei suoi prodotti e servizi;
- I requisiti del Cliente;
- Le informazioni di ritorno da parte del Cliente.

Al fine di assicurare il soddisfacimento delle richieste del Cliente, Kipoint fa riferimento alla specifica procedura di assistenza messa a disposizione da ogni fornitore.

7.5.6 Controllo delle modifiche

Kipoint riesamina e tiene sotto controllo le modifiche all'erogazione dei servizi, per mezzo di aggiornamenti delle informazioni documentate di pertinenza, ogni qual volta si ritenga necessaria una variazione, al fine di assicurare la continua conformità ai requisiti richiesti e/o attesi.

7.6 Rilascio di prodotti e servizi

I processi che consentono la realizzazione del prodotto/servizio erogato da Kipoint sono regolati da procedure, istruzioni di lavoro e documenti scritti, per il corretto svolgimento di tutte le fasi della realizzazione del prodotto/servizio, nel rispetto dei requisiti specificati.

Attraverso alcuni controlli, pianificati ed eseguiti durante la realizzazione del prodotto/servizio, vengono monitorate le varie fasi di ogni singolo processo, valutandone l'accettabilità e individuando gli opportuni interventi correttivi, inoltre vengono considerate tutte le attività che possono avere un impatto sull'ambiente e causare rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori.

7.7 Controllo di output non conformi

Per "Non Conformità" (NC) si intende qualsiasi servizio, prodotto, materiale, attrezzatura, luogo di lavoro o attività le cui caratteristiche differiscano da quelle previste nella documentazione applicabile (normativa, contrattuale, procedure/istruzioni) o dai requisiti richiesti dalle norme dei sistemi di gestione implementati.

Anche i reclami Cliente vengono considerati Non Conformità, oppure eventuale segregazione dei prodotti acquistati non conformi o eliminazione/limitazione della fonte di pericolo per la SSL o per l'Ambiente.

Altresì sono gestite e trattate come "Non Conformità" le situazioni definite "infortuni", "incidenti" e "quasi incidenti".

Le modalità di gestione delle "Non conformità" (descritte nel presente paragrafo) prevedono le seguenti (tutte o alcune) attività:

- **Identificazione** e descrizione della problematica riscontrata, dei documenti non conformi delle informazioni mancanti o errate; segregazione delle spedizioni/prodotti acquistati non conformi; registrazione e documentazione delle non conformità;
- **Valutazione** delle non conformità (cause ed eventuali costi);
- **Individuazione trattamento da applicare;**
- **Risoluzione** delle non conformità (**implementazione trattamento**);

Verifica e controllo del rimedio applicato; elaborazione dei dati di non conformità e reporting.

7.7.1 Non conformità relative alla salute e sicurezza

Vengono considerate e gestite dall'Organizzazione come non conformità relative alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro:

- il verificarsi di eventi di carattere negativo, in particolare:
 - infortuni, morti sul lavoro, malattie professionali conclamate;
 - eventi negativi che non hanno portato a conseguenze dannose per l'uomo, ma per pura casualità;
 - situazioni d'emergenza;
- tutte le attività svolte in difformità da quanto previsto/richiesto dai documenti prescrittivi sia interni (documenti del Sistema di Gestione Integrato) che esterni (documenti autorizzativi, normativa e legislazione di riferimento relativa alla sicurezza, etc.);
- le comunicazioni interne ed esterne di contestazione e rimostranza riguardanti la sicurezza sul lavoro provenienti dalle parti interessate, interne e esterne;
- qualsiasi malfunzionamento ripetuto o grave delle attrezzature e infrastrutture la cui efficienza è requisito fondamentale per il controllo dei rischi relativi alle attività di Kipoint (anomalie ripetute, etc.);
- i rilievi scaturiti nel corso degli audit interni e di quelli degli enti di certificazione riguardanti il mancato soddisfacimento di un requisito richiesto dalla norma OHSAS 18001:2007.

Altre non conformità, relative a entrambe le tematiche, derivano dalla carenza legislativa:

- inadempienze legislative;
- svolgimento di attività in difformità da quanto previsto/richiesto dai documenti prescrittivi esterni di carattere legislativo;
- rilievi scaturiti da verifiche/ ispezioni delle autorità competenti.

Allo scopo di prevenire e mitigare gli impatti sulle persone, conseguenti a incidenti e/o a condizioni operative anomale e garantire nel tempo la propria preparazione nei confronti di situazioni di rischio ed eventuali incidenti, Kipoint esegue indagini sulle cause di un evento negativo relativo alla SSL.

8 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

8.1.1 Sorveglianza e misurazione delle prestazioni ambientali e di sicurezza

Tutte le attività e le operazioni che vengono svolte all'interno di Kipoint che hanno, o che possono avere, un impatto significativo sull'ambiente e sulla salute e sicurezza dei lavoratori, vengono sottoposte a monitoraggio continuo.

Responsabili della pianificazione delle attività di sorveglianza e misurazioni è la Funzione Tutela Aziendale della Capo Gruppo.

8.1.2 Identificazione delle prescrizioni applicabili relative alla SSL e all'ambiente

La normativa di interesse aziendale e le prescrizioni legislative di carattere ambientale e di sicurezza sul lavoro vengono gestite secondo quanto riportato nel presente manuale.

8.1.3 Identificazione e gestione delle emergenze

In fase di valutazione ambientale iniziale e identificazione e valutazione dei rischi SSL, o comunque in caso di nuove attività/attrezzature/infrastrutture dell'organizzazione, la struttura SSL identifica le possibili situazioni di emergenza relative alla SSL e all'ambiente che possono derivare dalle attività dell'organizzazione, il luogo dove si possono verificare, le possibili cause, i possibili danni alle persone e alle cose, i possibili impatti ambientali e le operazioni atte a prevenirne il verificarsi.

Kipoint ha definito le procedure di emergenza relativamente alla sicurezza sul lavoro e l'ambiente.

Il DVR e i piani di emergenza collegati, per singoli siti operativi, definiscono le procedure di emergenza relative, in particolare, ai casi d'incendio, valide sia per la prospettiva sicurezza che per quella ambientale.

Le analisi ambientali predisposte per i singoli siti, identificano gli aspetti e impatti ambientali anche in situazioni di emergenza.

Le emergenze riguardanti la SSL vengono identificate nel Documento di Valutazione dei Rischi (DVR).

L'elaborazione e la periodica simulazione di specifici piani di emergenza rappresenta lo strumento attraverso cui l'Azienda intende garantire, nel tempo, la propria preparazione nei confronti di situazioni di rischio ed eventuali incidenti in materia di SSL.

8.1.4 Valutazione del rispetto delle prescrizioni legali e delle altre prescrizioni sottoscritte

Kipoint garantisce il rispetto delle prescrizioni legislative e di quelle sottoscritte attraverso:

- Il controllo di tutti i documenti autorizzativi e delle certificazioni aziendali in campo di ambiente e SSL;
- Pianificazione ed esecuzione degli audit interni periodici e sopralluoghi contestuali degli ambienti di lavoro;
- Pianificazione ed esecuzione di audit interni straordinari, a seguito dell'emanazione di disposizioni legali di particolare rilievo o importanti aggiornamenti di preesistenti disposizioni legislative (es. leggi quadro, testi unici, ecc.).

Le modalità di pianificazione ed esecuzione delle verifiche di conformità legislativa sono definite dalla Capo Gruppo.

8.2 Audit interno

Gli Audit Interni vengono eseguiti per conto di Kipoint da parte della Capo Gruppo e consistono in esami sistematici tesi a determinare se le attività sono svolte in accordo a quanto stabilito dai Sistemi di Gestione, e se risultano idonee ed efficaci al conseguimento degli obiettivi fissati.

Tali Audit sono gestiti e coordinati dalle strutture "Tutela Aziendale" e "Controllo Interno" della Capo Gruppo e vengono svolti da personale addestrato e qualificato, secondo le seguenti fasi:

1. Pianificazione;
2. Esecuzione;
3. Chiusura;
4. Soluzione anomalie.

9 MIGLIORAMENTO

Kipoint determina e seleziona opportunità di miglioramento e attua ogni azione necessaria per soddisfare i requisiti del Cliente e accrescerne la soddisfazione. Queste comprendono:

- il miglioramento dei prodotti e dei servizi per affrontare le esigenze e le aspettative future;
- la correzione, la prevenzione o la riduzione degli effetti indesiderati;
- il miglioramento delle prestazioni e dell'efficacia del Sistema di Gestione Aziendale.

9.1 Miglioramento continuo

Tutti i livelli dell'organizzazione di Kipoint sono coinvolti nel migliorare in modo continuo l'efficacia del Sistema di Gestione, attraverso:

- impegno della Direzione
- formazione a tutti i livelli
- sviluppo dei processi mediante metodologie, tecniche e strumenti opportuni
- strumenti delle azioni correttive e/o tramite l'adozione di piani di miglioramento

Pertanto, per passare da una situazione che presenta criticità, o che potrebbe essere migliorata, a una situazione "migliore", Kipoint si impegna ad adottare il metodo **PDCA, Plan-Do-Check-Act**, attraverso il quale si predispongono le azioni correttive in ottica di miglioramento.



9.1.1 Definizione

Il soggetto responsabile dell'azione correttiva definisce:

- cause da rimuovere;
- obiettivi da raggiungere;
- descrizione dell'azione;
- team di attuazione;
- tempi di avvio/scadenza richiesti.