

# MANUALE GESTIONE COMPLIANCE

BUOLI ATTILIO di REMAGNI SILVIO e C. S.N.C.

**ISO 37301:2021**

DLGS 231/01 E SMI



## MANUALE GESTIONE DELLA COMPLIANCE

### INDICE

1	GENERALITA', SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	4
	PERIMETRO DI COMPLIANCE E RIFERIMENTI NORMATIVI	5
3	TERMINI DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI	6
4	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	6
	ESIGENZE ED ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE (STAKEHOLDERS)	6
	SISTEMA GESTIONE COMPLIANCE MODELLO ORGANIZZAZIONE GENERALE 231 -CMS-231-E RELATIVI PROCESSI	7
5	LEADERSHIP	8
	LEADERSHIP E IMPEGNO	8
	FOCALIZZAZIONE SUL CLIENTE E SUGLI ASPETTI RIFERITI AL PERIMETRO DI COMPLIANCE	9
	POLITICA PER LA COMPLIANCE, CODICE ETICO E DI COMPORTAMENTO E LORO COMUNICAZIONE	9
	RUOLI, RESPONSABILITA', AUTORITA' NELL'ENTE	10
6	PIANIFICAZIONE	101
	ANALISI RISCHI ED OPPORTUNITA'	111
	TRAGUARDI, OBIETTIVI E PIANIFICAZIONE PER IL LORO RAGGIUNGIMENTO	111
7	SUPPORTO	122
	RISORSE	122
	a) Persone	122
	b) Infrastruttura, Mezzi e Macchinari e Attrezzature, Apparecchi di Controllo e Misura	122
	c) Ambiente per il funzionamento dei processi	123
	d) Risorse per il monitoraggio e la misurazione	123
	CONOSCENZA ORGANIZZATIVA	134
	COMPETENZA	134
	CONSAPEVOLEZZA	134
	COMUNICAZIONE E OBBLIGHI SEGNALATIVI	134
	INFORMAZIONI DOCUMENTATE	145
	CREAZIONE, AGGIORNAMENTO E CONTROLLO DELLE INFORMAZIONI DOCUMENTATE	156
8	ATTIVITA' OPERATIVE	167
	PIANIFICAZIONE E CONTROLLI OPERATIVI	167
	REQUISITI PER LA REALIZZAZIONE DEI LAVORI E DEI SERVIZI – RAPPORTI CON I CLIENTI	167
	a) Comunicazione con il Cliente e con gli Stakeholders in genere	167
	b) Determinazione dei requisiti relativi ai lavori e ai servizi contrattualizzati	167
	c) Riesame dei requisiti relativi ai lavori e ai servizi	178
	CONTROLLO PROCESSI, PRODOTTI E SERVIZI FORNITI DALL'AESTERNO – RAPPORTI CON FORNITORI E COLLABORATORI E PARTNERS/OUTSOURCERS	18
	a) Tipo ed estensione del controllo prodotti e materiali	18
	b) Tipo ed estensione del controllo sugli outsourcers	19
	REALIZZAZIONE LAVORI E SERVIZI	19
	a) Realizzazione Lavori e Servizi	19
	b) Identificazione e rintracciabilità	19
	c) Proprietà che appartengono ai Clienti e/o ai fornitori esterni	19
	d) Preservazione	20
	e) Attività post-consegna	20
	f) Controllo delle modifiche	20
	g) Rilascio dei lavori/servizi	20
	h) Controllo degli output non conformi	21
9	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	201
	MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI LAVORI E DEI SERVIZI E DEGLI ASPETTI DI COMPLIANCE	201
	a) Soddisfazione del cliente e degli Stakeholders	22
	AUDIT INTERNI E ATTIVITA' DI VERIFICA, VALUTAZIONE E VIGILANZA ESTERNA	212
	RELAZIONE ANNUALE SULLO STATO DELLA COMPLIANCE – RIESAME DELLA DIREZIONE	213
	a) Input al riesame di direzione	23
	b) Output del riesame di direzione – Relazione annuale sullo stato della Compliance dell'ente	224
10	MIGLIORAMENTO	224
	a) Non conformità e azioni correttive	224
	b) Miglioramento continuo	234

Il presente documento, non può essere assegnato e/o riprodotto (anche in parte) senza l'autorizzazione della Direzione in carica di Buoli Attilio di Remagni Silvio e C. snc di Gussola (CR). I destinatari delle copie soggette a revisione del presente documento, qualora assumessero altro incarico all'interno dell'organizzazione, in posizioni tali da non prevederle la assegnazione, o qualora abbandonassero per un qualunque motivo l'organizzazione, dovranno restituire la propria copia alla Direzione. LA CONTRAVVENZIONE ALLA SOPRA CITATA REGOLA PUÒ ESSERE PERSEGUITA SECONDO LE NORME DEL CODICE CIVILE E DELLE LEGGI E NORME VIGENTI.

23.11.2021

Timbro data e Firma Soci Amministratori





## **MANUALE GESTIONE DELLA COMPLIANCE**

Il presente Manuale di Gestione della *Compliance* è di proprietà della

**BUOLI ATTILIO di REMAGNI SILVIO e C. S.N.C.** (di seguito **Buoli Attilio snc**)

Sede Legale e Operativa  
Via Garibaldi n°64  
26040 GUSSOLA CR

Numero REA n° CR-123426  
P.I. – C.F. 00948020193  
PEC buolisnc@lamiapec.it  
SITO www.buoliattiliosnc.it

Questo manuale di gestione della *Compliance*, è redatto

a) in applicazione alla norma internazionale

**ISO 37301:2021 Compliance Management System – requirements with Guidelines for Use**

b) conformemente ai dispositivi legislativi italiani ed europei

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

**D.LGS.14/20 E SMI\* – CRISI D'IMPRESA**

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

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

**D.LGS 196/03 E SMI\* – TESTO UNICO IN MATERIA DI PRIVACY E REG.UE 679/2016**

**D.LGS 150/12 E SMI\* - ATTUAZIONE DIRETTIVA 2009/128/CE UTILIZZO SOSTENIBILE PESTICIDI**

**CODICE DELLA STRADA VIGENTE**

\* SMI = Successive Modifiche ed Integrazioni

c) in applicazione alla norma internazionale volontaria

**UNI EN ISO 9001:2015 - Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti**

Il presente documento è una copia

### **SOGGETTA A REVISIONE**

La sua diffusione è controllata e limitata. Il Manuale e i documenti in esso richiamati, non possono essere assegnati e/o riprodotti (anche in parte) senza l'autorizzazione dell'Alta Direzione aziendale. Questo documento contiene informazioni riservate di proprietà di Buoli Attilio snc e qualsiasi uso da parte di terzi senza espressa autorizzazione sarà punito a termine di legge.



## MANUALE GESTIONE DELLA COMPLIANCE

### STATO DI AGGIORNAMENTO

Edizione **2**

Revisione 0	Descrizione	Redatto CM	Approvato RL
23 Nov 2021	Variazioni perimetro normativo ISO 37301		

## 1 GENERALITA', SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Manuale di Gestione della *Compliance*, definisce le modalità adottate da Buoli Attilio snc per la gestione del proprio **SISTEMA DI COMPLIANCE**, secondo il **PERIMETRO DI COMPLIANCE DI RIFERIMENTO** (indicato esplicitamente al successivo punto 2) che l'organizzazione ha inteso esplicitamente individuare e definire.

Per lo sviluppo ordinato degli argomenti in esso contenuti, si prende come riferimento di trattazione dei diversi ambiti gestionali, l'indice della norma internazionale ISO 19600:2014 – *Compliance Management System – Guidelines*, integrato, con elementi specifici

- degli indici della norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015 per telematica di gestione della qualità dei propri processi
- degli elementi di applicazione
  - a) del D.Lgs.231/01 e smi che disciplina la responsabilità amministrativa degli enti
  - b) del D.Lgs. 14/2019 e smi sulla Crisi d'impresa
  - c) del D.Lgs.81/08 e smi che disciplina in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro
  - d) del D.Lgs.152/06 e smi che disciplina in materia di tutela ambientale
  - e) del D.Lgs.196/03 e smi integrato con gli elementi del Reg.UE 679/16, che disciplina in materia di Privacy.
  - f) del L.179/2017 e smi sugli obblighi segnalativi nei rapporti di Lavoro pubblici e privati e Direttiva UE 1937/2019 sul Whistleblowing
  - g) D.LGS 150/12 E SMI\* - ATTUAZIONE DIRETTIVA 2009/128/CE UTILIZZO SOSTENIBILE PESTICIDI

**ATTRAVERSO L'ADOZIONE DI QUESTO SISTEMA DI GESTIONE DELLA COMPLIANCE, COMPOSTO DAL PRESENTE MANUALE E DAI DOCUMENTI AD ESSO AFFERENTI (PROTOCOLLI, PROCEDURE, DOCUMENTI), L'ENTE DEFINISCE ANCHE IL PROPRIO MODELLO ORGANIZZATIVO GENERALE 231, SECONDO QUANTO RICHIESTO DAL D.LGS. 231/01 E SMI, CHE DISCIPLINA IN ITALIA, IN MATERIA DI RESPONSABILITA' AMMINISTRATIVA DELL'ENTE.**

**NOTA:** DI SEGUITO, NEL TESTO DEL PRESENTE MANUALE, IL **SISTEMA DI GESTIONE DELLA COMPLIANCE** IN ESSO RAPPRESENTATO, RIFERITO AL PERIMETRO DI COMPLIANCE ESPLICITAMENTE DEFINITO AL PARAGRAFO 2, SARA' DENOMINATO "**COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM – MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GENERALE 231**", ABBREVIATO DI SEGUITO IN "**CMS-MOG231**" e risponde agli elementi di cui al **D.Lgs.14/2019 sulla crisi d'impresa.**

Per Buoli Attilio snc, il presente CMS-MOG 231 (Manuale di Gestione della *Compliance* e tutti i documenti e le registrazioni in esso richiamati), può essere il supporto formale e sostanziale ai fini del processo di certificazione,



## **MANUALE GESTIONE DELLA COMPLIANCE**

svolto da Organismi di Certificazione riconosciuti ed accreditati, del proprio Sistema di Gestione per la Qualità, secondo la norma volontaria internazionale UNI EN ISO 9001:2015

Il CAMPO DI ATTIVITA' prevalente della Buoli Attilio snc è quello indicato nella Visura Camerale Ordinaria vigente

**Lavorazioni Meccanico Agricole per Conto Terzi; Lavorazioni Industriali con Mezzi Meccanici, Essiccazione dei Prodotti Cerealicoli; Esercizio di Officina Meccanica per Riparazione di Macchine Agricole e Operatrici; Commercio Ingrosso di Pietrame, Ghiaia, Sabbia e Calcare.**

In riferimento a quanto richiesto dalla norma ISO 9001:2015 lo **SCOPO DI CERTIFICAZIONE** del proprio CMS-MOG231 è:

**Lavorazioni Meccanico Agricole per Conto Terzi; Lavorazioni Industriali con Mezzi Meccanici, Essiccazione dei Prodotti Cerealicoli; Esercizio di Officina Meccanica per Riparazione di Macchine Agricole e Operatrici; Commercio Ingrosso di Pietrame, Ghiaia, Sabbia e Calcare.**

## **2 PERIMETRO DI COMPLIANCE E RIFERIMENTI NORMATIVI**

L'organizzazione opera nel rispetto dei criteri e dei requisiti di alcuni Standard Organizzativi Internazionali e nel rispetto dei requisiti cogenti della Repubblica Italiana e dell'Unione Europea indicati di seguito:

### STANDARD INTERNAZIONALI VOLONTARI

- **ISO 37301:2021 Compliance Management System – Requirements with Guidelines for Use**
- UNI EN ISO 9000: 2015 - Sistemi di gestione per la Qualità - Fondamenti e vocabolario
- UNI EN ISO 9001: 2015 - Sistemi di gestione per la Qualità - Requisiti
- UNI EN ISO 19011:2018 - Linea guida per audit di sistemi di gestione

### DISPOSIZIONI LEGISLATIVE E REGOLAMENTARI COGENTI REPUBBLICA ITALIANA E UNIONE EUROPEA

- D.LGS 231/01 E SMI - RESPONSABILITA' AMMINISTRATIVA DELLE SOCIETA' E DEGLI ENTI
- D.LGS 81/08 E SMI - TESTO UNICO IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO
- D.LGS 152/06 E SMI - TESTO UNICO TUTELA AMBIENTALE
- D.LGS 196/03 E SMI - CODICE IN MATERIA DI PRIVACY
- D.LGS. 14/19 E SMI - CODICE DELLA CRISI D'IMPRESA E DELL'INSOLVENZA .....
- CODICE DELLA STRADA
- CATALOGO AGGIORNATO DEI REATI 231
- **LEGGE 30 NOVEMBRE 2017 N° 179 "DISPOSIZIONI PER LA TUTELA DEGLI AUTORI DI SEGNALAZIONI DI REATI O IRREGOLARITA' DI CUI SONO VENUTI A CONOSCENZA NELL'AMBITO DI UN RAPPORTO DI LAVORO PUBBLICO O PRIVATO" (noto anche con il termine inglese WHISTLEBLOWING) e Direttiva UE 1937/2019 sul Whistleblowing.**
- CCNL « per i lavoratori dipendenti delle imprese che esercitano attività di contoterzismo in agricoltura »
- D.LGS 150/12 E SMI\* - ATTUAZIONE DIRETTIVA 2009/128/CE UTILIZZO SOSTENIBILE PESTICIDI

Il presente PERIMETRO DI COMPLIANCE, potrà evolversi ed integrarsi nel tempo e dovrà essere sempre tenuto aggiornato, in funzione anche delle evoluzioni di contesto generale ed operativo che riguarderanno l'organizzazione,



## **MANUALE GESTIONE DELLA COMPLIANCE**

potendosi poi esplicitamente estendere anche ad altre disposizioni legislative e regolamentari obbligatorie o ad altre normative volontarie. La responsabilità dell'aggiornamento nel tempo e comunque almeno ANNUALE del PERIMETRO DI COMPLIANCE dell'ente è del Responsabile Compliance dell'ente (Compliance Manager – di seguito **CM**), che tiene opportuno e specifico **ELENCO LEGGI E NORME E DISPOSIZIONI – PERIMETRO DI COMPLIANCE (Allegato 1)** presso la sede legale.

### **3 TERMINI DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI**

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

### **4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE**

I **VALORI** e la cultura aziendale che contraddistinguono Buoli Attilio snc si basano su:

- Il rispetto diffuso, convinto e condiviso di un'etica del lavoro che rispetti le regole volontarie e cogenti che l'ente rispettivamente ha scelto di applicare e che devono essere applicate per lo svolgimento delle proprie attività e dei propri processi, secondo il precedente PERIMETRO di *COMPLIANCE*.
- L'ambizione ad essere misurati sugli effettivi obiettivi raggiunti attraverso il proprio lavoro nel rispetto delle esigenze dei Clienti e delle capacità dell'organizzazione di essere sempre "*in compliance*" rispetto al suo perimetro normativo di riferimento.
- La capacità di fornire ai propri clienti servizi e lavori con soluzioni tecniche e tecnologiche all'altezza delle evoluzioni del settore, in una logica di continuità operativa nel tempo, orientata alla loro massima soddisfazione, nel rispetto, in particolare, degli aspetti di salute e sicurezza sul lavoro, di tutela ambientale, della Privacy e della Responsabilità amministrativa degli enti.

In **Allegato 2** al presente "**PRESENTAZIONE AZIENDALE – COMPANY PROFILE**" che, è il documento di presentazione dell'organizzazione che, unitamente alla Visura Camerale (con aggiornamento almeno semestrale) e alle informazioni contenute nel sito [www.buoliattiliosnc.it](http://www.buoliattiliosnc.it), delineano a livello generale il Contesto Interno ed Esterno all'interno del quale si muove l'organizzazione.

In **Allegato 3** al presente l'"**ORGANIGRAMMA NOMINATIVO**" rappresentativo delle funzioni e delle figure apicali e subordinate sulle quali si fondano gli elementi gestionali e l'operatività dell'organizzazione, attraverso il quale si chiarisce ulteriormente il Contesto Interno di Buoli Attilio snc.

### **ESIGENZE ED ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE (STAKEHOLDERS)**

Le parti interessate coinvolte sono innanzitutto la compagine proprietaria e il suo organo amministrativo, i dipendenti, i collaboratori, *i partners*, i fornitori, i clienti, gli organi di controllo e verifica, gli Enti e le Pubbliche Autorità e la collettività in senso generale.



## **MANUALE GESTIONE DELLA COMPLIANCE**

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

In **Allegato 4** al presente, la “**TABELLA STAKEHOLDERS**” dell’organizzazione che riporta i riferimenti generali e puntuali degli stessi, in relazione alle diverse criticità, che essi introducono all’azienda.

### **SISTEMA GESTIONE COMPLIANCE MODELLO ORGANIZZAZIONE GENERALE 231 -CMS-231- E RELATIVI PROCESSI**

Come già indicato al precedente punto 1, Buoli Attilio snc ha predisposto un sistema documentato di gestione, prendendo come riferimento lo standard internazionale **ISO 37301:2021 Compliance Management System – requirements with Guidelines for Use**

, declinato nello specifico per adempiere ai requisiti indicati poi dalle altre normative volontarie e cogenti del PERIMETRO DI COMPLIANCE individuato, in particolare della Norma volontaria internazionale UNI EN ISO 9001:2015 per la quale potrebbe certificarsi.

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

- La chiara determinazione dei **processi** necessari per il **CMS-MOG231** e delle coerenti modalità della loro applicazione nell’ambito di tutta l’organizzazione
- La determinazione della sequenza e dell’interazione di tali processi
- La determinazione dei criteri e dei metodi necessari per assicurare che il funzionamento ed il controllo dei processi siano efficaci ed efficienti nel tempo
- La disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per supportare il funzionamento ed il monitoraggio di questi processi
- Il monitoraggio e la misura ove applicabile e l’analisi di questi processi
- L’attuazione delle azioni necessarie per applicare correttamente, in coerenza con i VALORI di cui sopra, la **Compliance Policy (Allegato 5)** e il **CODICE ETICO E DI COMPORTAMENTO (Allegato 6)** dell’ente, al fine di conseguire nel tempo i risultati di volta in volta pianificati ed il miglioramento continuo dei processi e delle attività aziendali.

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

In particolare i **principali processi dell’ente** sono i seguenti:

- Processo per la gestione documenti, dati e Privacy, registrazioni (**Procedura gestionale n°P1**)
- Processo per la gestione attività direzionali e amministrative (**Procedura gestionale n°P2**)
- Processo per la gestione delle risorse – risorse umane (**Protocollo gestionale n°PRT3**)
- Processo per la gestione delle risorse - infrastrutture (**Procedura gestionale n°PRT3**)



## MANUALE GESTIONE DELLA COMPLIANCE

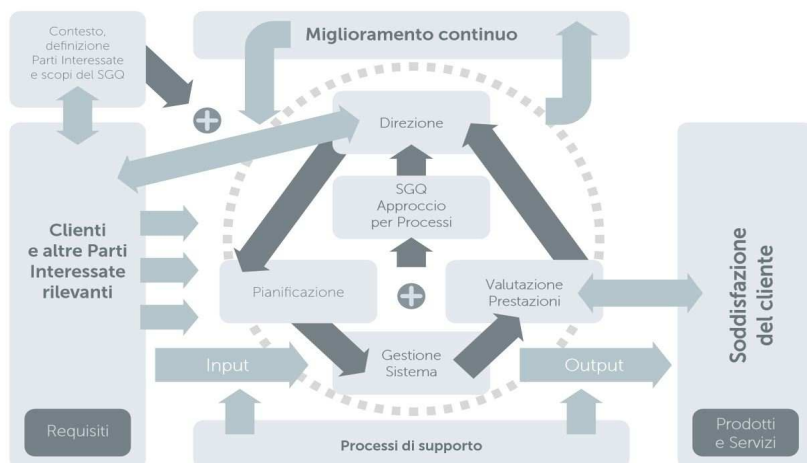
- Processo per la gestione commerciale (**Procedura gestionale n° P5**)
- Processo per la gestione approvvigionamento (**Procedura gestionale n°P6**)
- Processo per la gestione dei lavori e dei servizi (**Procedura gestionale n°P7**)
- Processo per la gestione Audit interni e attività di verifica e vigilanza esterne (**Protocollo gestionale n°PRT7**)
- Processo per la gestione Non Conformità e Reclami (**Procedura gestionale n°P8**)
- Processo per la gestione Azioni di Miglioramento (**Procedura gestionale n°P9**)
- Processo per la gestione degli aspetti ambientali e di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro (**Protocollo gestionale n°PRT10**)

Tutte le evidenze relative all'applicazione dei precedenti processi, sono gestite, raccolte e aggiornate, dal CM dell'ente, su supporto cartaceo ed informatico, presso la sede legale dell'ente.

Le evidenze informatiche sono raccolte nella *Route* del *Server* aziendale denominata **ALBERO DELLA COMPLIANCE – CMS MOG 231**.

In **Allegato 7** al presente Manuale, l'**"ELENCO PROTOCOLLI E PROCEDURE E ISTRUZIONI"** rappresentativi delle modalità adottate dall'organizzazione per la gestione dei propri processi, sopra delineati.

Come riferimento metodologico generale, il modello organizzativo logico che si adotta per la gestione dei processi è quello proposto e rappresentato nella norma ISO 9001:2015 e di seguito riportato



## 5 LEADERSHIP

### LEADERSHIP E IMPEGNO

L'ALTA DIREZIONE dell'ente, quale SOGGETTO APICALE dell'ente, rappresentata dai Soci e Amministratori (o dall'ORGANO AMMINISTRATIVO pro tempore come indicato in Visura camerale vigente e aggiornata), fornisce evidenza del proprio impegno per lo sviluppo e per l'attuazione del presente **CMS-MOG231** e per migliorarne in continuo la sua efficacia:

- Definendo, approvando e aggiornando nel tempo la Politica per la *Compliance* e il Codice Etico e di Comportamento





## MANUALE GESTIONE DELLA COMPLIANCE

- Definendo e assicurando, in coerenza con la Politica per la *Compliance* e con il Codice etico e di Comportamento, la messa in campo di risorse adeguate per il conseguimento, degli obiettivi, conducendo attività di riesame della direzione (almeno con frequenza annuale)
- Promuovendo l'utilizzo dell'approccio per processi e del **risk-based thinking** ad essi connesso
- Comunicando a tutta l'organizzazione l'importanza di soddisfare i requisiti contrattuali stabiliti con il cliente, nel rispetto degli elementi di *Compliance* cogenti ai processi adottati, in particolare in materia di responsabilità amministrativa, salute e sicurezza sul lavoro, tutela ambientale e sicurezza dei dati e Privacy.
- Promuovendo il miglioramento continuo del presente **CMS-MOG231**, nella logica della sua efficacia ed efficienza operativa

### FOCALIZZAZIONE SUL CLIENTE E SUGLI ASPETTI RIFERITI AL PERIMETRO DI COMPLIANCE

L'Alta Direzione assicura che i requisiti del Cliente sono determinati, compresi e soddisfatti, così come sono affrontati i rischi allo scopo di accrescere la soddisfazione del Cliente stesso, nel rispetto delle leggi e norme applicabili al settore, in particolare quelle riferite al Perimetro di *Compliance* dell'ente.

### POLITICA PER LA COMPLIANCE, CODICE ETICO E DI COMPORTAMENTO E LORO COMUNICAZIONE

L'Alta Direzione ha definito e approvato formalmente la Politica per la *Compliance* e il Codice Etico e di Comportamento, assicurando che:

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

In particolare i Soci e l'ALTA DIREZIONE di Buoli Attilio snc, convinti dei miglioramenti dei processi e delle attività interne e verso gli *STAKEHOLDERS*, conseguenti all'adozione del presente **SISTEMA DI GESTIONE DELLA COMPLIANCE**, anche quale **MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E CONTROLLO 231**, hanno definito la propria Politica della *Compliance* ed il Codice Etico e di Comportamento, basati sui seguenti punti:

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



## **MANUALE GESTIONE DELLA COMPLIANCE**

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

- Definire e precisare chiaramente le **AUTORITA'**, le **RESPONSABILITA'**, le **DELEGHE** e le **PROCURE**, le **NOMINE** e le **DESIGNAZIONI**, i ruoli, i compiti per la gestione dei diversi processi e per le loro fasi ed attività
- Mettere a punto le regole interne assunte come *standard* di riferimento organizzativo, procedurale ed operativo nella gestione dei processi e delle attività
- Prevenire il verificarsi di non conformità durante la gestione dei processi e delle attività
- Identificare e registrare le non conformità e le segnalazioni provenienti dagli *Stakeholders*, promuovendo l'attivazione di idonee azioni di trattamento e di azioni correttive per l'efficace realizzazione e consolidamento delle ri-soluzioni adottate
- Promuovere lo sviluppo delle competenze, delle abilità delle risorse lavorative e professionali, promuovendo l'integrazione e la collaborazione tra le diverse aree organizzative interne, attivando un sistema di azioni di formazione permanente, che favorisca la consapevolezza del proprio rispettivo ruolo all'interno dell'organizzazione
- Valorizzare il *know-how* posseduto, attivando la diffusione delle buone prassi e perseguendone l'ottimizzazione per rendere patrimonio comune i metodi di lavoro e le esperienze
- Assicurare la promozione della focalizzazione sul Cliente nell'ambito dell'intera organizzazione
- Assicurare il rispetto delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e in materia di tutela dell'ambiente e di gestione efficiente dei vettori energetici, in una logica di miglioramento continuo
- Assicurare l'integrità e l'efficacia del sistema di gestione stesso, come elemento fondante della *Social Reputation* dell'organizzazione e del suo comportamento amministrativamente responsabile.

L'Alta Direzione ha stabilito, in coerenza con la propria dimensione, processi di comunicazione interna di tipo formale e informale, con riunioni/incontri e l'utilizzo dei moderni supporti tecnologici (mail interne etc)

Per la comunicazione esterna si utilizzano sostanzialmente sempre modalità formali, quali le e-mail e i sistemi di corrispondenza e comunicazione più tradizionale.

### **RUOLI, RESPONSABILITA', AUTORITA' NELL'ENTE**

L'Alta Direzione assicura che tutte le responsabilità ed autorità, le DELEGHE e le PROCURE, le NOMINE e le DESIGNAZIONI ai diversi SOGGETTI APICALI e SUBORDINATI, sono state definite e comunicate nell'ambito dell'organizzazione stessa e sono correttamente tracciate e gestite.

#### **NOTA IMPORTANTE IN MATERIA DI D.LGS.231/01 E SMI**

L'ente, in applicazione di quanto indicato dall'art.6 del D.LGS.231/01 e smi, ha proceduto a nominare l'**ORGANISMO DI VIGILANZA 231**, con i compiti in esso definiti.

Al fine del quadro complessivo delle funzioni, dei ruoli e delle mansioni aziendali, si rimanda alla Visura Camerale aggiornata, all'organigramma nominativo (**ALLEGATO 2**) ed al **MANSIONARIO (ALLEGATO 8)**.

## **6 PIANIFICAZIONE**



## **MANUALE GESTIONE DELLA COMPLIANCE**

L'Alta Direzione ha definito ai pertinenti livelli organizzativi e/o funzioni, traguardi e obiettivi che risultano misurabili e coerenti con la Politica della *Compliance* e con il Codice Etico e di Comportamento definiti, emessi e tenuti in aggiornamento.

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

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

- La pianificazione del sistema di gestione DEVE ESSERE condotta in modo conforme ai punti delle norme indicate nel PERIMETRO DI *COMPLIANCE* DI RIFERIMENTO, al CODICE ETICO E DI COMPORTAMENTO, alla POLITICA di *COMPLIANCE* e traguardi e agli obiettivi definiti e ad esse coerenti

- La pianificazione delle azioni intraprese DEVE CONSENTIRE DI **AFFRONTARE I RISCHI E LE OPPORTUNITA'** in modo proporzionato al potenziale impatto degli stessi alla conformità dei processi e delle attività messi in campo per i lavori e i servizi da eseguirsi.

### **ANALISI RISCHI ED OPPORTUNITA'**

L'organizzazione ha definito un proprio **sistema di analisi dei rischi e delle opportunità (*risk-based thinking*)** individuando e stabilendo dei livelli di rischio in termini di capacità dell'organizzazione nel raggiungere gli obiettivi e i traguardi fissati, in modo di garantire al mercato e agli *Stakeholders*, di essere sempre *COMPLIANT* rispetto ai requisiti richiesti dalle norme del proprio PERIMETRO DI *COMPLIANCE* sopra stabilito e indicato e rispetto ai lavori e ai servizi contrattualizzati con i propri clienti.

Il *risk-based thinking* in Buoli Attilio snc è adottato per stabilire, implementare, mantenere e migliorare continuamente il **CMS-MOG231** monitorando le conseguenze sui processi, sui lavori e sulle non conformità di sistema.

Il sistema adottato si basa sulla **ANALISI RISCHI E OPPORTUNITA'**, contenuta nel documento di **RELAZIONE ANNUALE SULLO STATO DI APPLICAZIONE DELLA COMPLIANCE** da parte dell'**ORGANO AMMINISTRATIVO pro tempore** in carica, che viene redatta e aggiornata almeno ANNUALMENTE (entro il mese di febbraio di ogni anno) e sottoposta all'approvazione dei Soci.

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

- il **Documento Valutazione Rischi 231 (DVR 231)** e documenti afferenti – (**ALLEGATO 9**) che definisce l'analisi dello stato di applicazione dei requisiti indicati nel D.Lgs 231/01 e s.m.i
- Il **Documento di Valutazione Rischi 81 (DVR 81)** e documenti afferenti – (**ALLEGATO 10**) redatto in applicazione di quanto richiesto dal D.Lgs.81/08 e s.m.i

Tali Documenti sono parte integrante e fondamentale della **Valutazione dei Rischi Generali** dell'ente, riferibile al presente **CMS-MOG231**.

### **TRAGUARDI, OBIETTIVI E PIANIFICAZIONE PER IL LORO RAGGIUNGIMENTO**

Tutti gli obiettivi e i traguardi annuali dell'ente, coerenti con la Politica di *Compliance* e il Codice Etico e di Comportamento, vengono formalizzati, riportati e analizzati annualmente nella **RELAZIONE ANNUALE SULLO STATO DELLA COMPLIANCE**, di cui si è indicato sopra, in cui si stabiliscono anche i *target* di riferimento per l'anno ed i periodi successivi.



## **MANUALE GESTIONE DELLA COMPLIANCE**

### **7 SUPPORTO**

#### **RISORSE**

Buoli Attilio snc ha determinato e messo a disposizione le risorse necessarie (umane ed infrastrutture) per attuare e mantenere il **CMS-MOG231** definendo una sistemica, coerente alla Politica di *Compliance* e al Codice Etico e di Comportamento, atta a migliorarne in continuo l'efficacia operativa e per accrescere la soddisfazione del Cliente, nel rispetto delle norme e delle leggi del proprio **Perimetro di Compliance**.

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

#### **a) Persone**

Tutto il personale, interno ed esterno, Buoli Attilio snc, avendo influenza diretta ed indiretta sulla conformità ai requisiti di *compliance* e dei lavori e servizi svolti dall'ente, deve essere idoneo e competente sulla base di istruzione, formazione- addestramento, abilità ed esperienza appropriate ed adeguate alle necessità stabilite dal PERIMETRO DI COMPLIANCE e alle caratteristiche organizzative, tecniche e tecnologiche del settore e del mercato di riferimento.

Il personale e gli *Stakeholders* dell'azienda, devono essere consapevoli dei principi e dei valori, contenuti nel Codice Etico e di Comportamento e nella Politica dell'ente.

In **ALLEGATO 11** "ELENCO PERSONALE IN FORZA", aggiornato costantemente dall'organizzazione.

#### **b) Infrastruttura, Mezzi e Macchinari e Attrezzature, Apparecchi di Controllo e Misura**

Buoli Attilio snc ha determinato le infrastrutture necessarie per conseguire la conformità e i requisiti dei propri lavori e servizi, dei propri processi e delle proprie attività.

Tali infrastrutture comprendono:

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

Queste infrastrutture, le cui registrazioni di conformità sono riportate in appositi **elenchi e registri**, sono gestite, controllate e periodicamente mantenute al fine di garantirne il corretto ed efficiente funzionamento, NEL RISPETTO DELLE LEGGI E NORME RIFERIBILI AL PROPRIO PERIMETRO DI COMPLIANCE.

#### **c) Ambiente per il funzionamento dei processi**

Buoli Attilio snc ha predisposto ambienti e luoghi di lavoro (in sede e presso i siti di lavoro e servizio) le cui condizioni sono favorevoli per lo svolgimento delle attività lavorative e per il conseguimento della conformità ai requisiti richiesti.

Il Responsabile di *Compliance* CM di Buoli Attilio snc controlla l'adeguatezza degli ambienti di lavoro sia per quanto riguarda i fattori fisici, ambientali ed altro (esempio rumori, temperatura, umidità, illuminazione, condizioni atmosferiche). Per ulteriori dettagli si rimanda ad apposita documentazione relativa al D.lgs. 81/2008 e s.m.i. (DVR e DUVRI) e al D.Lgs. 152/06 (Registri Carico e Scarico, Formulari, MUD, etc).

#### **d) Risorse per il monitoraggio e la misurazione**



## **MANUALE GESTIONE DELLA COMPLIANCE**

Buoli Attilio snc quando il monitoraggio e la misura sono usate per dare evidenza della conformità dei lavori e dei servizi svolti ai requisiti richiesti di Contratti con i Clienti e dalle norme del perimetro di Compliance di riferimento, determina le risorse necessarie per assicurare risultati validi e affidabili.

Le risorse messe in campo (gli **Apparecchi di Controllo e Misura -ACM**):

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

Buoli Attilio snc conserva informazioni documentate come evidenza dell'efficienza e dell'efficacia di queste risorse per la misura ed il monitoraggio, in relazione allo scopo previsto.

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

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

### **CONOSCENZA ORGANIZZATIVA**

L'Alta Direzione dell'ente, nella persona dei Soci e amministratori, ha una mappatura completa dei principali ruoli dell'organizzazione con indicazione specifica, per ogni mansione, del profilo di competenze tecniche e gestionali necessarie.

### **COMPETENZA**

L'Alta Direzione, nella persona dei Soci e amministratori, ha determinato le competenze necessarie per ruoli/mansioni che influenzano la capacità di rispettare gli elementi indicati nelle disposizioni e norme del Perimetro di *Compliance* e della conformità dei processi e dei lavori e servizi contrattualizzati; ove necessario viene pianificata e fornita informazione/formazione/addestramento o altra azione per acquisire la conoscenza e la competenza necessaria. L'Alta Direzione inoltre è responsabile direttamente e/o indirettamente tramite i diretti responsabili della valutazione dell'efficacia della informazione/formazione e degli addestramenti effettuati.

### **CONSAPEVOLEZZA**

Al fine di motivare e mantenere alto il coinvolgimento di tutto il personale l'Alta Direzione si adopera per assicurare che ogni persona, di ogni livello ed importanza, sia consapevole della rilevanza e dell'importanza del suo ruolo, della sua mansione, delle sue attività e di come esse contribuiscano a conseguire gli obiettivi e i traguardi di Compliance, in coerenza ai contenuti del Codice Etico e di Comportamento e alla Politica di *Compliance* adottati dall'ente.

### **COMUNICAZIONE E OBBLIGHI SEGNALATIVI**

Tutto il personale e gli *stakeholders* sono aggiornati costantemente sui cambiamenti strategici/organizzativi/operativi tramite comunicazioni informali e formali a tutti i dipendenti e collaboratori e stakeholders. Per gli aspetti formali i canali di informazione interna sono il sito, le bacheche – le mail).

A livello di comunicazione esterna l'ente adotta specifiche azioni attraverso l'uso del sito aziendale [www.buoliattiliosnc.it](http://www.buoliattiliosnc.it) e dei *Social*.



## MANUALE GESTIONE DELLA COMPLIANCE

### NOTA IMPORTANTE IN MATERIA DI DLGS 231/01 E SMI – OBBLIGO SEGNALETTIVO

In riferimento agli obblighi segnalativi di eventuali violazioni o irregolarità riferibili all'applicazione degli elementi del presente Modello di Organizzazione relativi specificatamente al D.Lgs. 231/01 e smi, introdotti dalla L.179/17 "Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato" (**WHISTLEBLOWING**) che tutela la riservatezza e l'identità dei segnalanti, garantendone il diritto al divieto di atti di ritorsione o discriminatori, diretti o indiretti, nei confronti dei segnalanti, per motivi collegato o collegabili direttamente o indirettamente alle segnalazioni di violazioni eventualmente svolte, **l'ente ha adottato le seguenti disposizioni** (indicate chiaramente anche nel **Codice Etico e di Comportamento** vigente di cui all'Allegato 5 del presente Manuale):

- Lettere e/o Raccomandate indirizzate direttamente a BUOLI ATTILIO di REMAGNI SILVIO e C. S.N.C. Via Garibaldi n°64 26040 GUSSOLA (CR). att.ne Organismo di Vigilanza 231
- Attraverso la segnalazione sull'account aziendale [231@buoliattiliosnc.it](mailto:231@buoliattiliosnc.it), direttamente indicizzato all'Organismo di Vigilanza 231 nominato e in carica.

**Buoli Attilio snc** ricorda che ai sensi dell'art.6 comma 2-ter i soggetti che intendono segnalare violazioni o le organizzazioni sindacali possono denunciarle direttamente all'Ispettorato Nazionale del Lavoro.

L'Organismo di Vigilanza 231 preposto provvederà a un'analisi della segnalazione ed agirà in modo tale da tutelare il soggetto contro qualsiasi tipo di ritorsione, nell'assoluto e rigoroso rispetto dei requisiti della LEGGE 30 novembre 2017, n. 179 Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato. (**WHISTLEBLOWING**). **Buoli Attilio snc** precisa che verranno applicate sanzioni e adottati provvedimenti disciplinari e di tutela dell'ente, secondo le norme di legge vigenti

- nei confronti di coloro che violassero le norme di tutela dei soggetti segnalanti le violazioni
- nei confronti di coloro che effettuassero segnalazioni che si rivelassero infondate con dolo o colpa grave.

In caso di accertata violazione, l'Organismo di Vigilanza 231 potrà proporre la definizione dei provvedimenti da adottare da parte dell'Organo Amministrativo *pro tempore* secondo le normative in vigore e secondo il sistema disciplinare e sanzionatorio adottato e indicato nel Codice Etico e di Comportamento vigente (Allegato 5 del presente).

### INFORMAZIONI DOCUMENTATE

La documentazione del **CMS-MOG231** - di Buoli Attilio snc comprende:

- Politica di *Compliance* e obiettivi e traguardi aziendali annuali e Codice Etico e di Comportamento
- Manuale di Gestione – Modello di Organizzazione Generale 231
- Procedure e protocolli formalizzati relativi ai processi e alle attività del Perimetro di *Compliance*
- Istruzioni operative (eventuali) riferite alle attività connesse ai diversi processi e attività degli stessi
- Registre e evidenze documentali oggettive richieste dalle norme e leggi di riferimento e dai Protocolli e Procedure e Istruzioni del sistema di gestione e *Forms*, documenti e Modulistica varia di origine interna ed esterna afferenti

#### Livelli gerarchici della documentazione relativa al CMS-MOG231

1 - Manuale di *Compliance* – Modello Organizzazione e Controllo 231

2 – Procedure, Protocolli e Istruzioni operative, i vari DVR (81, 231 etc tematici di *Compliance*)

3 – Modulistica, registrazioni, Certificazioni e Attestazioni di conformità, forms, documenti vari e autorizzazioni



## MANUALE GESTIONE DELLA COMPLIANCE

### **Livello 1**

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

### **Livello 2**

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

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

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

### **Livello 3**

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

## CREAZIONE, AGGIORNAMENTO E CONTROLLO DELLE INFORMAZIONI DOCUMENTATE

Tutta la documentazione relativa al **CMS-MOG231** è tenuta sotto controllo attraverso un sistema strutturato e formalizzato, **ATTRAVERSO EVIDENZE CARTACEE E INFORMATICHE** presso la sede legale dell'Ente, queste ultime raccolte e registrate nella Route del Server aziendale denominata **ALBERO DELLA COMPLIANCE - CMS MOG231** - ed in particolare viene:

- Approvata prima dell'emissione
- Riesaminata e aggiornata, se necessario, quindi riapprovata
- Assicurato che le modifiche e lo stato di revisione vigente siano identificati
- Assicurato che le versioni pertinenti dei documenti applicabili siano disponibili nei luoghi di utilizzo; a questo proposito tutta la documentazione relativa al **CMS-MOG231**
- Assicurato che i documenti rimangano nel tempo facilmente identificabili e leggibili
- Assicurato che i documenti di origine esterna necessari per il buon funzionamento del sistema siano identificati e distribuiti in forma controllata
- Prevenute le utilizzazioni involontarie di documenti obsoleti



## **MANUALE GESTIONE DELLA COMPLIANCE**

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

In particolare nell'**elenco generale della documentazione** sono riportati tutti i documenti di registrazione, per i quali sono state definite le regole di identificazione, archiviazione, protezione, la rintracciabilità, la conservazione e l'eliminazione delle registrazioni.

La gestione dei documenti di origine esterna che Buoli Attilio snc ritiene necessari per la pianificazione e per il funzionamento del CMS-MOG 231, è demandata ai Responsabili dei processi indicati in Organigramma vigente, coadiuvati dal **Compliance Manager** dell'ente. Questi provvede alla raccolta, identificazione e distribuzione in forma controllata.

### **NOTA IMPORTANTE RELATIVA AL DLGS.231/01 E SMI**

**Il sistema di gestione di tutte le Informazioni documentate è il fondamento del Modello di Organizzazione Generale 231 e fornisce tutti gli elementi necessari alla valutazione e verifica dell'efficacia del Modello stesso, da parte dell'OdV231, da parte degli Organismi di Certificazione e di tutti i soggetti e le Pubbliche Autorità aventi titolo.**

## **8 ATTIVITÀ OPERATIVE**

### **PIANIFICAZIONE E CONTROLLI OPERATIVI**

Buoli Attilio snc ha pianificato e sviluppato tutti i processi e le attività necessari per la realizzazione dei lavori e dei servizi e per lo svolgimento dei propri processi e attività.

### **REQUISITI PER LA REALIZZAZIONE DEI LAVORI E DEI SERVIZI – RAPPORTI CON I CLIENTI**

#### **a) Comunicazione con il Cliente e con gli Stakeholders in genere**

La comunicazione con i clienti e con gli *Stakeholders* in genere, deve comprendere:

- La fornitura di informazioni relative alle attività, ai processi e ai lavori e servizi
- La gestione delle richieste, contratti o ordini, comprese le modifiche
- L'ottenimento, dal Cliente e dagli *stakeholders*, di informazioni di ritorno relative ai lavori e ai servizi e ai rapporti in essere, compresi i reclami e le segnalazioni del Cliente stesso o degli stessi *stakeholders*

#### **b) Determinazione dei requisiti relativi ai lavori e ai servizi contrattualizzati**

Buoli Attilio snc ha determinato secondo quanto stabilisce il Codice Civile:

- i requisiti specificati dal Cliente, nel rispetto delle leggi e norme del proprio Perimetro di *Compliance*, compresi quelli relativi alle attività eventuali di "consegna e assistenza post-vendita/lavoro" successive (p.e. garanzie richieste, obblighi contrattuali etc);
- I requisiti non stabiliti dal Cliente, ma necessari per l'uso specifico o per quello previsto, ove conosciuto
- I requisiti cogenti applicabili ai lavori e ai servizi
- Ogni ulteriore requisito ritenuto necessario e contrattualmente stabilito.





## **MANUALE GESTIONE DELLA COMPLIANCE**

### **c) Riesame dei requisiti relativi ai lavori e ai servizi**

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

- siano inequivocabilmente definiti sui documenti contrattuali tutti i requisiti dei lavori e dei servizi, compresi quelli di *Compliance* e nello specifico, di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e di tutela ambientale;
- siano risolte eventuali differenze tra i requisiti di un'offerta/contratto o ordine finale rispetto a quelli espressi in precedenza;
- tutta l'organizzazione sia in grado di soddisfare tali requisiti definiti.

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

Qualora i requisiti dei lavori e dei servizi vengano modificati, il responsabile commerciale deve assicurare che tali modifiche vengano comunicate al personale interessato e i relativi documenti vengano, se necessario, aggiornati.

### **PROGETTAZIONE E SVILUPPO LAVORI**

Il presente processo **NON E' APPLICABILE ALL'ENTE IN QUANTO ESSO OPERA SEMPRE SU SPECIFICHE DI LAVORO E SERVIZIO DEFINITE DAI CLIENTI** e indicate come requisiti contrattuali.

### **CONTROLLO PROCESSI, PRODOTTI E SERVIZI FORNITI DALL'AESTERNO – RAPPORTI CON FORNITORI E COLLABORATORI E PARTNERS/OUTSOURCERS**

La funzione acquisti assicura che i prodotti approvvigionati siano conformi ai requisiti di approvvigionamento specificati. Buoli Attilio snc ha valutato e selezionato fornitori in base alla loro capacità di fornire prodotti e servizi conformi ai requisiti richiesti, nel rispetto dei requisiti introdotti dalle norme del proprio PERIMETRO DI COMPLIANCE.

Sono stati stabiliti criteri per la selezione, la valutazione e la rivalutazione dei fornitori. Per ulteriori dettagli si rimanda alle modalità di valutazione del fornitore.

L'ordine al fornitore VIENE GESTITO ED EMESSO SEMPRE IN FORMA TRACCIATA E DOCUMENTATA.

L'ordine FORMALE deve riportare chiaramente le condizioni di acquisto: data limite di validità dell'ordine, termini di consegna, termini di trasporto e di assicurazione del trasporto, termini di fatturazione, termini di pagamento, termini di garanzia.

### **PARTICOLARE RILEVANZA ASSUME LA GESTIONE DEL PERSONALE ESTERNO ESECUTORE DI LAVORI E SERVIZI.**

#### **a) Tipo ed estensione del controllo prodotti e materiali**

Buoli Attilio snc in base ai prodotti approvvigionati effettua al ricevimento i seguenti controlli

- Coerenza documentale tra ordini d'acquisto e documenti di trasporto dei beni approvvigionati
- Controlli visivi, documentali, di funzionalità e tecnici – presenza documentazione certificativa della conformità dei beni acquistati rispetto alle norme di legge
- Verifica che quanto arrivato corrisponda effettivamente a quanto ordinato
- Verifica della integrità dell'imballo e del buono stato di conservazione dei prodotti e dei beni approvvigionati.



## **MANUALE GESTIONE DELLA COMPLIANCE**

Per quanto riguarda i controlli relativi alla funzionalità e adeguatezza del prodotto/servizi/lavoro questi vengono demandati al Servizio Tecnico e al personale di magazzino di sede, che in fase di ricevimento, ne verifica tutte le funzionalità e la conformità all'ordine; in caso di eventuali difformità rispetto a quanto previsto nell'acquisto, il personale contatterà il Servizio acquisti che valuterà come gestire il problema con il fornitore e, se necessario, per l'apertura di una eventuale Non Conformità.

### **b) Tipo ed estensione del controllo sugli *outsourcers***

Buoli Attilio snc in base ai contratti di *outsourcing* da stipulare o stipulati, di solito con personale esterno Operatore di macchina, esegue controlli tecnico-amministrativi e in corso lavori e servizi sul soggetto giuridico *outsourcer* e sull'eventuale personale dello stesso, attraverso anche verifiche ed audit presso la sede o sui siti di lavoro, oltre che ai necessari controlli documentali e formali.

## **REALIZZAZIONE LAVORI E SERVIZI**

### **a) Realizzazione Lavori e Servizi**

Buoli Attilio snc allo stato, svolge le attività di cui al suo Campo di attività e al suo Scopo di Certificazione.

I lavori e i servizi sono sempre pianificati, programmati, eseguiti e controllati, dal Responsabile Tecnico. Dal Datore di lavoro/Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione, per la parte relativa agli aspetti di salute e sicurezza, dal *Compliance Manager* per tutti gli altri aspetti di conformità alle norme del PERIMETRO DI RIFERIMENTO.

Gli strumenti adottati sono:

- Programmi settimanali per Operatore e Mezzo
- Rapporti di lavoro giornalieri
- Documenti specifici di sicurezza

### **b) Identificazione e rintracciabilità**

L'identificazione in Buoli Attilio snc si applica:

- Alle commesse e ai clienti
- Ai prodotti e materiali e servizi di fornitura contrattualmente richiesti e che entrano nei lavori e nei servizi di commessa e al loro stato di avanzamento delle fasi di lavoro o servizio.

### **c) Proprietà che appartengono ai Clienti e/o ai fornitori esterni**

Buoli Attilio snc ha cura delle proprietà del Cliente e/o del Fornitore quando esse sono sotto il suo controllo o vengono da essa utilizzate.

Nel caso, si fa carico di identificare, verificare, proteggere e salvaguardare le proprietà del Cliente messe a disposizione per essere utilizzate o incorporate nei lavori o servizi eseguiti.

Qualora le proprietà del Cliente o dei Fornitori siano perse, danneggiate o riscontrate inadeguate all'utilizzazione, queste situazioni sono comunicate al Cliente e/o al Fornitore, in maniera sempre documentata, tracciata e formalizzata tra le parti.

### **d) Preservazione**



## **MANUALE GESTIONE DELLA COMPLIANCE**

Buoli Attilio snc assicura la conservazione e la corretta manutenzione dei mezzi e dei macchinari, delle parti di ricambio all'interno della propria sede operativa e nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di sicurezza sul lavoro e tutela ambientale. Gestisce e immagazzina opportunamente secondo le norme vigenti i prodotti e beni necessari per i lavori e per i servizi svolti, presso le aree di immagazzinamento della sede operativa, controllando per quei prodotti per i quali è previsto, le eventuali date di scadenza.

### **e) Attività post-consegna**

Buoli Attilio snc rispetta gli eventuali requisiti delle attività di "post vendita" riferite ai lavori e ai servizi e alle eventuali garanzie di legge.

Per determinare la natura e l'estensione dell'attività di post vendita, sono considerati:

- I rischi associati ai lavori e servizi eseguiti e ai prodotti e materiali di eventuale fornitura
- La natura, l'uso ed il tempo di vita dei prodotti e materiali forniti
- Le informazioni di ritorno dal Cliente
- I requisiti di legge e regolamentari cogenti riferiti ai prodotti e ai materiali di fornitura utilizzati nei lavori e nei servizi eseguiti, in coerenza con il PERIMETRO DI COMPLIANCE e le richieste contrattuali.

### **f) Controllo delle modifiche**

Le eventuali modifiche non pianificate relative ai lavori e servizi sono riesaminate e tenute sotto controllo, al fine di assicurare la conformità ai requisiti specificati.

Sono conservate le informazioni documentate relative ai risultati dei riesami delle modifiche, alle persone autorizzate ad approvare le modifiche, alle azioni intraprese.

### **g) Rilascio dei lavori/servizi**

Buoli Attilio snc ha applicato le previste attività, nelle opportune fasi dei processi, per verificare che i lavori e i servizi svolti, nelle loro diverse fasi esecutive, in particolare la FINE LAVORO/SERVIZIO, siano conformi ai requisiti contrattuali e chiaramente definiti con il cliente.

E' mantenuta informazione documentata, attraverso specifico **Rapporto di lavoro giornaliero**, per dare evidenza della conformità ai criteri di accettazione e dell'accettazione finale del cliente.

### **h) Controllo degli output non conformi**

Buoli Attilio snc assicura che i lavori e i servizi (e gli eventuali prodotti e materiali necessari ai lavori e ai servizi) non conformi ai relativi requisiti siano identificati e tenuti sotto controllo per ripristinarne la conformità e, in caso di beni, prevenirne l'involontaria utilizzazione.

Sono state definite le modalità di controllo e le relative responsabilità ed autorità per il trattamento delle non conformità. Ove applicabile, Buoli Attilio snc tratta il lavoro/servizio o il processo non conforme mediante uno o più delle seguenti modalità:

- intraprendendo azioni per eliminare le non conformità rilevate relative ai processi riferiti ai lavori e ai servizi contrattualizzati, ma anche agli altri processi rientranti nel PERIMETRO DI COMPLIANCE (**primariamente gli aspetti di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, di tutela ambientale**)
- autorizzandone l'utilizzazione, il rilascio o l'accettazione sotto concessione da parte di un'autorità pertinente e, ove applicabile e richiesto contrattualmente, del Cliente
- intraprendendo azioni per precluderne l'utilizzazione o l'applicazione originariamente previste



## **MANUALE GESTIONE DELLA COMPLIANCE**

- intraprendendo azioni appropriate agli effetti, o agli effetti potenziali, della non conformità quando il lavoro servizio, il prodotto e il materiale non conforme venga rilevato dopo la consegna o dopo che ne sia iniziata l'utilizzazione

A seguito di correzione della non conformità questa viene sottoposta a nuova valutazione per verificarne la conformità ai requisiti. Sono mantenute dal CM tutte le registrazioni relative alle Non Conformità.

### **9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI**

#### **MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI LAVORI E DEI SERVIZI E DEGLI ASPETTI DI COMPLIANCE**

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

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

Buoli Attilio snc per monitorare e misurare i propri processi ha definito metodi ed ha identificato gli indicatori più opportuni per ogni processo cruciale. Per un approfondimento di tali argomenti si rimanda alla RELAZIONE ANNUALE SULLO STATO DI APPLICAZIONE DELLA COMPLIANCE svolta dai Socie e amministratori.

Buoli Attilio snc pianifica ed effettua il processo di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento necessario a:

- dimostrare la conformità ai requisiti del processo, dei lavori eseguiti o delle forniture svolte
- assicurare la conformità del **CMS-MOG231**
- migliorare in continuo l'efficacia del **CMS-MOG 231**.

#### **a) Soddisfazione del cliente e degli Stakeholders**

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

Buoli Attilio snc adotta anche valutazioni periodiche qualitative sulla soddisfazione in generale degli *stakeholders* incrociando dati e registrazioni che scaturiscono dalle attività aziendali, prevedendo eventualmente anche l'utilizzo di sistemi di rilevazione quantitativi e strutturati. Gli elementi relativi alla situazione della Soddisfazione Clienti sono riportati nella RELAZIONE ANNUALE SULLO STATO DI APPLICAZIONE DELLA COMPLIANCE svolta dai Socie e amministratori

#### **b) Analisi e valutazione**

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

- conformità ai requisiti dei lavori e dei servizi contrattualizzati
- conformità ai requisiti delle norme volontarie ed obbligatorie di riferimento
- soddisfazione del Cliente e degli *Stakeholders*
- efficacia del **CMS-MOG231**
- elementi di pianificazione delle azioni per affrontare rischi e opportunità



## MANUALE GESTIONE DELLA COMPLIANCE

- situazione fornitori e forniture
- Caratteristiche e tendenze dei processi, compreso opportunità per azioni correttive.

### AUDIT INTERNI E ATTIVITA' DI VERIFICA, VALUTAZIONE E VIGILANZA ESTERNA

Buoli Attilio snc conduce ad intervalli pianificati **audit interni** per determinare che il **CMS-MOG231**

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

È stato predisposto un programma annuale di audit interni che prende in considerazione il Perimetro di Compliance, i processi e le attività da sottoporre ad audit, così come i risultati di audit precedenti interni o verifiche di terzi.

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

La scelta degli auditor e la conduzione degli audit è stata fatta assicurando obiettività ed imparzialità del processo di audit. Nessun auditor ha effettuato e effettuerà audit sul proprio processo. Possono essere anche utilizzati auditor esterni qualificati e competenti.

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

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

- Buoli Attilio snc, allo stato, in merito alle **verifiche e vigilanze** sul presente sistema di gestione – modello di organizzazione generale **da parte di soggetti terzi**, è sottoposto a verifiche di parti terze:

- Organi di controllo istituzionali o di legge, relativamente ai diversi processi e alle diverse tematiche aziendali (sicurezza, ambiente, amministrazione e controllo, autorità giudiziaria)
- Organismo di Vigilanza 231 (periodiche e non)

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

### RELAZIONE ANNUALE SULLO STATO DELLA COMPLIANCE – RIESAME DELLA DIREZIONE

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

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

#### a) Input al riesame di direzione

Gli elementi in ingresso per il riesame comprendono:

- Valutazioni riferibili a variazioni del perimetro di compliance del CMS\_MOG231



## **MANUALE GESTIONE DELLA COMPLIANCE**

- Conferme o modificazioni delle valutazioni rischi ed opportunità aziendali
- Conferme o modificazioni della Politica di Compliance e del codice Etico e di Comportamento aziendali azioni derivanti da precedenti riesami di direzione
- informazioni di ritorno del Cliente e degli STAKEHOLDERS
- prestazioni dei processi e conformità dei lavori e dei servizi
- non conformità e stato delle azioni correttive
- la misura dei risultati relativi ai traguardi e agli obiettivi definiti precedentemente
- risultati degli audit interni e delle verifiche e vigilanze e controlli esterni, **comprese le Verbalizzazioni e segnalazioni dell'ODV 231**
- adeguatezza risorse in campo
- raccomandazioni o segnalazioni interne od esterne per il miglioramento

### **b) Output del riesame di direzione – Relazione annuale sullo stato della Compliance dell'ente**

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

- Al miglioramento dell'efficacia del sistema e dei relativi processi, in riferimento al Perimetro di Compliance applicabile e vigente
- Al miglioramento dei lavori e dei servizi, dei relativi processi ed attività, in relazione ai requisiti del Cliente
- Alle esigenze di risorse
- Alla definizione degli obiettivi e dei traguardi di periodo, in coerenza con il Codice Etico e di Comportamento e della Politica di *Compliance* aziendale.

## **10 MIGLIORAMENTO**

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

- Mantenimento e miglioramento dei processi, dei lavori e dei servizi
- Correzione, prevenzione, riduzione degli effetti indesiderati
- Miglioramento delle prestazioni e dell'efficacia del CMS-MOG 231

### **a) Non conformità e azioni correttive**

Buoli Attilio snc intraprende azioni per eliminare le cause delle non conformità relative ai processi e ai requisiti di *compliance* richiamati nel presente Manuale (e nei documenti e registrazioni in esso richiamati), al fine di prevenirne la ripetizione. Le azioni correttive sono appropriate agli effetti delle non conformità riscontrate.

Sono definiti i requisiti per:

- Reagire alle non conformità (compresi i reclami e le segnalazioni del Cliente e degli STAKEHOLDERS)
- Individuare le cause delle non conformità
- Valutare l'esigenza di azioni per assicurare che le non conformità non si ripetano
- Determinare ed effettuare le azioni necessarie, **COMPRESSE LE EVENTUALI SANZIONI AI SOGGETTI INTERESSATI A SEGUITO DI VIOLAZIONI O IRREGOLARITA' NELL'APPLICAZIONE DEL MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GENERALE 231.**
- Registrare i risultati delle azioni effettuate
- Esaminare l'efficacia delle azioni correttive effettuate
- Aggiornare se necessario i rischi e le opportunità determinate in pianificazione



---

## **MANUALE GESTIONE DELLA COMPLIANCE**

---

- Modificare ove necessario il CMS-MOG231.

### **b) Miglioramento continuo**

Buoli Attilio snc, nel rispetto del proprio Perimetro di Compliance aggiornato, si impegna a migliorare in continuo l'efficacia del suo CMS-MOG231, utilizzando il Codice Etico e di Comportamento, la Politica per la Compliance, e le procedure ed i protocolli messi in campo per la minimizzazione dei rischi e il raggiungimento dei traguardi e degli obiettivi relativi.

## **11 ALLEGATI**

- All.1 Elenco Leggi, Norme e Disposizioni Regolamentari applicabili
- All.2 Company Profile – Presentazione Società
- All.3 Organigramma nominativo funzionale
- All.4 Elenco *Stakeholders*
- All.5 Politica di *Compliance*
- All.6 Codice Etico e di Comportamento
- All.7 Elenco Procedure e Protocolli
- All.8 Mansionario
- All.9 Documento Valutazione Rischi 231
- All.10 Documento Valutazione Rischi 81
- All.11 Elenco Personale in Forza