

SISTEMA DI GESTIONE PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Sommario

1. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	2
1.1. Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione	2
1.2. Audit del SGSS	4
1.3. Riesame di Direzione.....	7

Il Resp. SGSS Gabriele Barberini



1. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

1.1. Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione

L'efficacia del Sistema di Gestione per lo Sviluppo Sostenibile è legata alla capacità di misurare le prestazioni in modo oggettivo, per individuare ed attuare le azioni necessarie per raggiungere gli obiettivi.

Tali indicatori vengono gestiti da parte della Direzione di Confindustria Umbria, ed utilizzati come elemento di confronto durante il Riesame della Direzione.

Per il monitoraggio del SGSS, gli indicatori, possono comprendere, a titolo indicativo, quanto di seguito:

- Nuovi soggetti aderenti alla comunità rispetto al periodo precedente
- Nuovi processi virtuosi proposti rispetto al periodo precedente
- Attuazione dei processi virtuosi tra i membri delle comunità
 - Processi più applicati
 - Incremento dei processi applicati rispetto al periodo precedente
- Tasso di abbandono della comunità
- Tasso di abbandono dei processi virtuosi applicati

Per il monitoraggio della comunità, viene presa come riferimento la ISO 37120, per individuare un set di indicatori dai quali attingere, in relazione alla disponibilità di informazioni, per monitorare l'andamento della comunità nel suo insieme.

La ISO 37120 stabilisce definizioni e metodologie per una serie di indicatori per guidare e misurare la fornitura di servizi e la qualità della vita della comunità; questo insieme di indicatori standardizzati fornisce un approccio uniforme a ciò che viene misurato.

Gli indicatori possono essere utilizzati per monitorare i progressi di una comunità sulle prestazioni dei servizi e sulla qualità della vita e per aiutare le comunità a fissare obiettivi e monitorare i risultati. Al fine di raggiungere uno sviluppo sostenibile, l'intero sistema deve essere preso in considerazione.

La pianificazione delle esigenze future deve prendere in considerazione l'uso corrente e l'efficienza delle risorse al fine di pianificare meglio il futuro.

Confindustria Umbria utilizza un portale di raccolta dati per monitorare le aziende partner. All'interno del portale vengono raccolte una serie di informazioni di natura diversa necessarie ad inquadrare ogni singola azienda relativamente ai seguenti macro-ambiti:

- economico-finanziario;
- consumi energetici/idrici e produzione da fonti rinnovabili;
- elenco certificazioni possedute (qualità, sicurezza, ambiente, ...);
- qualità e quantità di risparmio energetico;
- politiche di sostenibilità adottate (politiche aziendali, acquisti/forniture, processi produttivi, gestione rifiuti, innovazione e ricerca, rapporti con dipendenti/clienti/fornitori/enti pubblici e territoriali).

La raccolta dati all'interno del portale ha una profondità storica, media, di circa 3 anni e costituisce una buona base per individuare il trend della singola azienda e quello complessivo della comunità, monitorandone progressi e cambiamenti. In riferimento ai dati presenti a sistema e alle peculiarità di ogni azienda partner, la Direzione di Confindustria Umbria può definire una serie di indicatori per la misurazione orientata al SGSS.

Sotto un estratto di indicatori potenzialmente applicabile alla comunità, da cui attingere per individuare quelli più adeguati ed allo stesso tempo ‘gestibili’.

Gruppo indicatori	Indicatore centrale
Economia	Percentuale di persone occupate a tempo pieno
	Tasso di disoccupazione giovanile
	Numero di imprese per 100 000 abitanti
	Numero di nuovi brevetti per 100 000 abitanti all'anno
Educazione	Numero di diplomi di istruzione superiore per 100 000 abitanti
	Percentuale di studenti che completano l'istruzione secondaria
	Rapporto studenti/insegnanti dell'istruzione primaria
Energia	Consumo totale di energia elettrica residenziale per capite (kWh/anno)
	Consumo energetico annuo degli edificio pubblici (kWh/m ²)
	Percentuale di energia totale derivata da fonti rinnovabili
	Numero mezzo di interruzioni elettriche per cliente all'anno
Ambiente	Concentrazione di particolato fine (PM2,5)
	Concentrazione del particolato (PM10)
	Emissioni di gas serra misurate in tonnellate per capite
	Variazione percentuale del numero di specie autoctone
Finanza	
Risposta antincendio ed emergenziale	Numero di vigili del fuoco per 100000 abitanti
	Numero di decessi correlati agli incendi per 100 000 abitanti
	Numero di decessi correlati a calamità naturali per 100 000 persone
Governance	Partecipazione degli elettori alle ultime elezioni comunali (in percentuale degli aventi diritto)
	Donne in percentuale del totale Eletto a un ufficio a livello comunale
	Percentuale di donne impiegate nella forza lavoro del governo della comunità
	Numero di condanne per corruzione da parte di funzionari della comunità per 100 000 abitanti
Salute	Aspettativa di vita media
	Numero di letti ospedalieri ospedalieri per 100 000 abitanti
	Numero di medici per 100 000 abitanti
	Tasso di suicidi per 100 000 abitanti
Ricreazione	Metri quadrati di spazio ricreativo pubblico al coperto pro capite
Sicurezza	Numero di agenti di polizia per 100000 abitanti
	Reati contro il patrimonio per 100 000
	Numero di omicidi per 100 000 abitanti
Rifugio	Numero di senzatetto per 100 000 abitanti
	Percentuale di famiglie che esistono senza titoli legali registrati
Rifiuti solidi	Totale rifiuti solidi urbani raccolti per capite
	Percentuale di rifiuti solidi della comunità che viene riciclata
Telecomunicazione e innovazione	Numero di connessioni Internet per 100 000 abitanti
	Numero di connessioni telefoniche per 100 000 abitanti
Trasporto	Chilometri di sistema di trasporto pubblico per 100 000 abitanti
	Chilometri di piste ciclabili e corsie per 100 000 abitanti
	Percentuale di pendolari che utilizzano un modo di viaggiare diverso da un veicolo personale
	Numero di automobili personali pro capite
Pianificazione urbana	Superficie verde (ettari) per 100 000 abitanti
	Numero annuo di alberi piantati per 100 000 abitanti
Acque di scarico	Percentuale della popolazione cittadina servita dalla raccolta delle acque reflue
Acqua e servizi igienico-sanitari	Consumo totale di acqua pro capite (litri/giorno)
	Ore medie annue di interruzioni del servizio idrico per casa
	Percentuale di perdita d'acqua (non conteggiata per l'acqua)

1.2. Audit del SGSS

Scopo dell'audit è verificare l'attuazione e l'efficacia del SGSS e l'adeguatezza delle azioni rivolte a temi specifici.

Riguarda le attività di verifica:

- dell'adeguatezza o della conformità del SGSS ai requisiti della norma di riferimento
- dell'efficace attuazione del SGSS così come pianificato
- del costante e corretto aggiornamento del SGSS derivante dall'effettuazione di azioni di miglioramento

Il Responsabile del SGSS provvede a predisporre e ad aggiornare il **Programma annuale degli Audit (Mod. Programma Audit)**, successivamente a:

- organizzarne e verificarne l'attuazione;
- pianificare i singoli Audit;
- rapportare i risultati agli interessati;
- riferire alla Direzione di Confindustria Umbria sulle risultanze.

Programmazione degli audit

Annualmente RSGSS in accordo con la Direzione, predispone il Programma annuale degli audit che viene approvato in occasione del Riesame della Direzione.

Il criterio di campionamento per la programmazione degli audit interni è di eseguire un monitoraggio dei processi di gestione e l'attuazione dei processi virtuosi e delle politiche della comunità in genere, sulle aziende che ne fanno parte, garantendo la copertura di tutta la comunità nel triennio di certificazione.

Nel modello del Programma di Audit sono indicate almeno le seguenti informazioni:

- eventuali vincoli o scadenze;
- la settimana prevista per l'esecuzione dell'audit;
- il tipo di audit (interno, self-assesment, certificazione);
- le Norme a cui l'audit fa riferimento;
- i dettagli dell'audit (sigla identificativa, nomi degli auditor e degli eventuali osservatori)

Gli aspetti principali da considerare durante la preparazione del Programma di audit sono:

- i risultati dei controlli effettuati dalle autorità (organi di vigilanza);
- i risultati degli audit precedenti (il programma deve prevedere la ripetizione di audit già effettuati il cui esito non sia stato ritenuto soddisfacente);
- segnalazioni di parti interessate, etc.;
- eventuali reclami;
- la complessità delle attività oggetto di audit che determinano la frequenza di effettuazione;
- qualsiasi non conformità rilevata in precedenza;

Possono essere effettuati anche audit non previsti dal programma generale e eseguiti "una tantum" a fronte di esigenze particolari. Il programma è soggetto ad aggiornamento a seguito di esigenze intercorse e deve essere tenuta traccia delle revisioni.

Composizione del gruppo di audit

L'audit interno è condotto da personale non direttamente interessato dalle attività oggetto dell'audit, così da assicurare l'obiettività e l'imparzialità del processo. Il responsabile e i componenti del gruppo di audit sono individuati tra gli auditor qualificati dell'Organizzazione, che si può avvalere anche di consulenti.

Gli auditor devono avere un'adeguata conoscenza dei settori e delle attività sottoposti ad audit. Nell'insieme il gruppo di audit deve assicurare inoltre una specifica competenza e esperienza nella conduzione degli stessi.

I criteri interni di qualificazione degli auditor sono determinati secondo la norma ISO 19011.

In particolare, l'Organizzazione richiede che gli auditor interni debbano:

- dimostrare un'esperienza professionale di almeno 3 anni, 2 dei quali in attività legate ai Sistemi di Gestione (preferibilmente in schemi organizzativi o legati alla sostenibilità)
- aver superato un corso di formazione per auditor certificato.

Il responsabile di audit, inoltre, deve:

- aver partecipato almeno a un audit come responsabile tirocinante sotto la supervisione di un responsabile di audit qualificato.

Alle attività di audit possono partecipare in veste di osservatori esperti tecnici e futuri auditor in fase di addestramento.

Pianificazione dell'audit

La responsabilità della pianificazione degli audit ricade sul responsabile dell'audit ed è svolta secondo le indicazioni contenute nella norma UNI EN ISO 19011. In particolare, il responsabile di audit, prima dell'esecuzione dello stesso:

- individua gli obiettivi e il campo di applicazione dell'audit;
- pianifica le riunioni del gruppo di audit, dettagliando attività, orari e soggetti coinvolti;
- definisce i ruoli e le attività all'interno del gruppo di audit assegnando compiti e responsabilità;
- prepara il materiale da utilizzare durante l'audit in relazione alle esigenze specifiche legate all'obiettivo dell'audit;
- controlla gli audit precedenti e lo stato dei rilievi relativi alle aree e/o alle attività interessate dall'audit;

I membri del team, prima dell'audit:

- rivedono le informazioni pertinenti;
- predispongono le eventuali checklist.

Il Piano di audit deve indicare:

- il campo di applicazione;
- la normativa di riferimento;
- gli obiettivi;
- i tempi dell'audit;
- la composizione del gruppo di audit;
- le funzioni coinvolte;
- il programma delle riunioni;
- i criteri generali per la verifica;
- gli argomenti da controllare.

Il responsabile di audit, tipicamente RSGSS, trasmette con congruo anticipo il piano di audit alle parti interessate.

I documenti e le indicazioni in essi presenti non devono essere considerati limitanti l'attività ispettiva, infatti alcuni aspetti, di interesse per gli scopi dell'audit, non trattati nelle liste di controllo, potrebbero essere approfonditi, comunque nei limiti di tempo previsti per l'audit. In ogni caso questi aspetti devono essere segnalati nel rapporto di audit.

Esecuzione dell'audit

Gli audit si eseguono in conformità con la norma UNI EN ISO 19011.

Le fasi principali sono:

- riunione di apertura;
- esame della documentazione (documenti di registrazione e documenti richiesti dalla normativa);
- eventuali visite nei luoghi di lavoro interessati;
- interviste con il personale;
- elaborazione e valutazione dei risultati;
- riunione di chiusura.

Durante le riunioni di apertura e chiusura è richiesta la presenza della Direzione, RSGSS e delle figure di riferimento per l'area. Il gruppo di audit, nella fase di preparazione, prende conoscenza delle attività da sottoporre ad audit e della relativa documentazione. L'RSGSS verifica l'esistenza o meno di vincoli di riservatezza sulla documentazione da acquisire.

Il personale deve rendersi disponibile e fornire le informazioni e la documentazione richieste. Nel corso della riunione di chiusura, il responsabile di audit presenta i risultati (rilievi) ed in particolare, le eventuali non conformità.

Conclusione dell'audit

Entro 15 giorni dalla conclusione dell'attività ispettiva, ove non diversamente concordato in sede di riunione finale, il responsabile dell'audit, tipicamente RSGSS, invia formalmente il rapporto di audit alle figure di riferimento delle aree auditate.

I rilievi derivanti da audit interni possono essere classificati come:

- Non Conformità Maggiore;
- Non Conformità Minore;
- Raccomandazioni.
- Osservazioni (intese come spunti per il miglioramento) anche non strettamente legati al SGSS.

Il rapporto di audit deve evidenziare:

- aree e/o attività interessate dall'audit;
- obiettivi dell'audit, metodologia utilizzata, documenti esaminati;
- risultanze dell'audit;
- aree di miglioramento e aspetti degni di nota.

Per ogni rilievo deve essere indicato il requisito non rispettato.

Eventuali divergenze che dovessero emergere, in merito alla valutazione delle risultanze delle attività auditate, dovrebbero essere discusse e, se possibile, risolte. Se non risolte, queste possono essere riportate nel Rapporto di Audit per essere discusse in sede di Riesame della Direzione.

Informazioni documentate

Costituiscono registrazioni delle attività di audit:

- il Programma annuale degli audit
- l'eventuale documentazione atta a dare evidenza della qualifica degli auditor esterni o interni
- il piano di audit
- il rapporto di audit
- eventuale documentazione a supporto dell'audit (checklist, documentazione di lavoro utilizzata nel corso dell'audit, ecc.)

Il RSGSS conserva presso la propria sede le suddette registrazioni, che potranno essere verificate a campione durante gli audit programmati con l'ente di certificazione.

1.3. Riesame di Direzione

La Direzione di Confindustria Umbria riesamina periodicamente il SGSS per assicurare la sua idoneità, adeguatezza ed efficacia. A tal fine, sulla scorta delle informazioni documentate disponibili, il Responsabile del SGSS, coordinandosi con la Direzione almeno una volta l'anno, organizza un incontro dove sono trattati i seguenti argomenti:

- la Politica;
- i risultati degli audit
- il programma degli audit interni e di terza parte;
- le comunicazioni provenienti dalle parti interessate esterne e
- le prestazioni del Sistema di Gestione e i relativi indici di prestazione;
- il grado di raggiungimento degli obiettivi e dei traguardi;
- lo stato di attuazione delle azioni correttive e di miglioramento;
- il programma di formazione;
- lo stato di avanzamento delle azioni previste dai precedenti riesami della Direzione;
- i cambiamenti al contesto;
- l'analisi dei rischi e delle opportunità.

Dall'attività di riesame scaturiscono decisioni relative a:

- eventuale adeguamento della Politica per lo Sviluppo Sostenibile
- miglioramento dell'efficacia del SGSS con la definizione di obiettivi specifici da attivare in un orizzonte temporale definito;
- miglioramento di altri processi;

- fabbisogni di infrastrutture e risorse umane o necessità di interventi di formazione in funzione delle iniziative decise sui miglioramenti da apportare al SGSS.
- l'adeguamento di formazione e informazione;
- il programma degli audit interni e di terza parte;
- l'eventuale allineamento dell'analisi del contesto, rischi ed opportunità

L'attività di Riesame della Direzione, prevede quanto di seguito.

- la partecipazione della Direzione, del RSGSS e delle figure di riferimento responsabili dei principali processi / aree dell'organizzazione
- la comunicazione ai partecipanti delle decisioni attraverso un documento (MOD Riesame della Direzione), che tratti almeno i seguenti contenuti
 - un elenco dei partecipanti alla riunione;
 - una sintesi delle questioni essenziali discusse nonché delle osservazioni, conclusioni e raccomandazioni;
 - un piano di azione, se necessario, conseguente al riesame e comprendente i nomi delle persone alle quali sono state attribuite responsabilità, e il relativo calendario.
- che la riunione si tenga almeno una volta all'anno.