



COPIA CONTROLLATA: FORMATO ELETTRONICO PDF

IN CASO DI STAMPA: COPIA NON CONTROLLATA
COPIA CONTROLLATA CONSEGATA A _____

Redatto: RSQRS

Firma:

Data: 26-02-2010

Approvato: DG

Firma:

Data: 26-02-2010

I N D I C E

I N D I C E.....	2
0. PREMESSA.....	4
0.1 Presentazione della società	4
0.2 Dati aziendali	4
0.3 Organigramma.....	6
0.4 Politica Qualità e Responsabilità Sociale.....	7
0.5 Gli stakeholder	9
1. LAVORO INFANTILE	12
1.1 Impegni generali della Società	12
1.2 Risultati ottenuti.....	12
1.3 Obiettivi 2010	13
2. LAVORO OBBLIGATO	13
2.1 Impegni generali della Società	13
2.2 Evoluzione organico	14
2.3 Risultati ottenuti.....	14
2.4 Obiettivi 2010	15
3. SALUTE E SICUREZZA	15
3.1 Impegni generali della Società	15
3.2 Risultati ottenuti.....	16
3.3 Obiettivi 2010	17
4. LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA	18
4.1 Impegni dell'Azienda	18
4.2 Risultati ottenuti.....	18
4.3 Obiettivi 2010	19
5. DISCRIMINAZIONE	19
5.1 Impegni dell'Azienda	19
5.2 Risultati ottenuti.....	19
5.2.1 Regolamento interno	20
5.3 Obiettivi 2010	20
6. PROCEDURE DISCIPLINARI	21
6.1 Impegni generali della Società	21
6.2 Risultati ottenuti.....	21
6.3 Obiettivi 2009	21
7. ORARIO DI LAVORO.....	21
7.1 Impegni generali della Società	21
7.2 Lavoro straordinario	22
7.3 Ferie e permessi.....	23
7.4 Tipologia di contratto	24
8. RETRIBUZIONE.....	25
8.1 Impegni generali della Società	25
8.2 Inquadramento	25
8.2.1 Risultati ottenuti.....	25
8.2.2 Obiettivi 2010	26
8.3 Prestiti e/o anticipi stipendio	26
8.3.1 Risultati ottenuti.....	26
8.3.2 Obiettivi 2010	26
8.4 Anticipi sul TFR	26
8.4.1 Risultati ottenuti.....	27
8.4.2 Obiettivi 2010.	27
8.5 Indagine di clima interno	27
8.5.1 Obiettivi 2010	27
9. SISTEMI DI GESTIONE	27
9.1 Impegni generali della Società ed attuazione degli stessi	27
9.2 Politica integrata per la Qualità e la Responsabilità Sociale.....	27
9.2.1 Obiettivo 2010	27

9.3	Riesame della Direzione.....	27
9.4	Rappresentanti dell'Azienda	27
9.5	Struttura organizzativa	28
9.6	Pianificazione e implementazione	28
9.7	Formazione.....	28
9.8	Monitoraggio delle attività e dei risultati	29
9.9	Controllo dei fornitori	29
9.10	Problematiche e Azioni Correttive	29
9.11	Comunicazione esterna.....	30
9.12	Accesso alla verifica	30
9.13	Documenti e registrazioni	30

0. PREMESSA

CQOP, da sempre sensibile ai temi della qualità e della Responsabilità Sociale ha ottenuto, nel 2006, la certificazione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità (conforme alla norma ISO 9001:2000) e, in data 12-09-2007 la certificazione del sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale (conforme alla norma SA 8000:2001).

Nel 2008 è stata rinnovata la certificazione ISO 9001:2000.

Nell'aprile 2009 la certificazione ISO9001 e SA8000 è stata estesa alle sedi di Roma e Padova.

In Novembre 2009 è stato effettuato l'adeguamento alle norme ISO 9001:2008 e SA 8000:2008.

Da sempre attenta al rispetto dei valori dei propri collaboratori, CQOP pone, come criterio prioritario di ogni decisione, una visione imprenditoriale basata sullo sviluppo di un nuovo concetto di "azienda", che assicuri l'integrazione tra risultati economici e valori etici, attraverso l'ascolto attento delle aspettative degli "stakeholders", associandola con la massima dignità e libertà dei propri collaboratori, nel rispetto di regole di comportamento condivise ed accettate.

0.1 Presentazione della società

La società "Costruttori Qualificati Opere Pubbliche - Società Organismo di Attestazione- S.p.A." (di seguito nel presente manuale qualità denominata CQOP), svolge l'attività di accertamento e attestazione degli elementi di qualificazione nei soggetti esecutori di lavori pubblici (art. 8 l. 109/94, D.P.R. 34/2000 e successive modifiche) nonché di effettuazione dei controlli tecnici sull'organizzazione aziendale, sulla produzione e sulla capacità operativa ed economico finanziaria delle imprese di costruzione che intendono partecipare ad appalti pubblici.

La CQOP SOA, costituita e poi autorizzata nel 2000, ha di fatto cominciato ad operare all'inizio del 2001, imponendosi subito come una delle SOA leader per numero di imprese clienti, con posizioni molto forti soprattutto in alcune regioni del Nord Italia, e in particolare in Lombardia e Piemonte. Successivamente, grazie anche ad acquisizioni di altre SOA, CQOP ha esteso la propria presenza in altre regioni del Nord del Centro e del Sud Italia, aprendo numerose altre sedi.

La società opera attualmente attraverso 15 sedi di cui 6 attestative e 9 che operano essenzialmente come presidi commerciali.

0.2 Dati aziendali

Ragione Sociale	C.Q.O.P. S.p.A. Costruttori Qualificati Opere Pubbliche Società Organismo di Attestazione
Sede legale	Viale Majno 28 20129 Milano
Capitale Sociale	1.032.800. di Euro, interamente versato
Costituita dal	22/02/2000
C.C.I.A.A.	02968320966
Partita I.V.A.	13199220156
Iscrizione al Tribunale di	Milano
Codice Fiscale	02968320966
SITO INTERNET	www.cqop.it

SEDI OPERATIVE PRINCIPALI

MILANO	Viale Majno 28 - 20129 Milano (MI) Tel. 02 76318642 - Fax 02 76312315 E-Mail: milano@cqop.it
BRESCIA	Via Triumplina n.177 - 25136 Brescia (BS) Tel. 030.392945 - Fax 030.391346 e-mail: brescia@cqop.it
TORINO	Corso Rosselli, 44 -10128 Torino (TO) Tel. 011.5096457 - Fax 011.5087042 e-mail: torino@cqop.it
GENOVA	V.le Brigata Bisagno, 6/4 - 16129 Genova (GE) Tel. 010.5451002 - Fax 010.5956957 e-mail: genova@cqop.it
ROMA	Via Antonio Bosio, 30/32 - 00161 ROMA (RM) Tel. 06.48930737 - Fax 06.48989413 e-mail: roma@cqop.it
PADOVA	Via San Crispino, 114 - 35129 Padova (PD) Tel. 049.89 93 711 - Fax 049.89 93 728 E-mail: padova@cqop.it

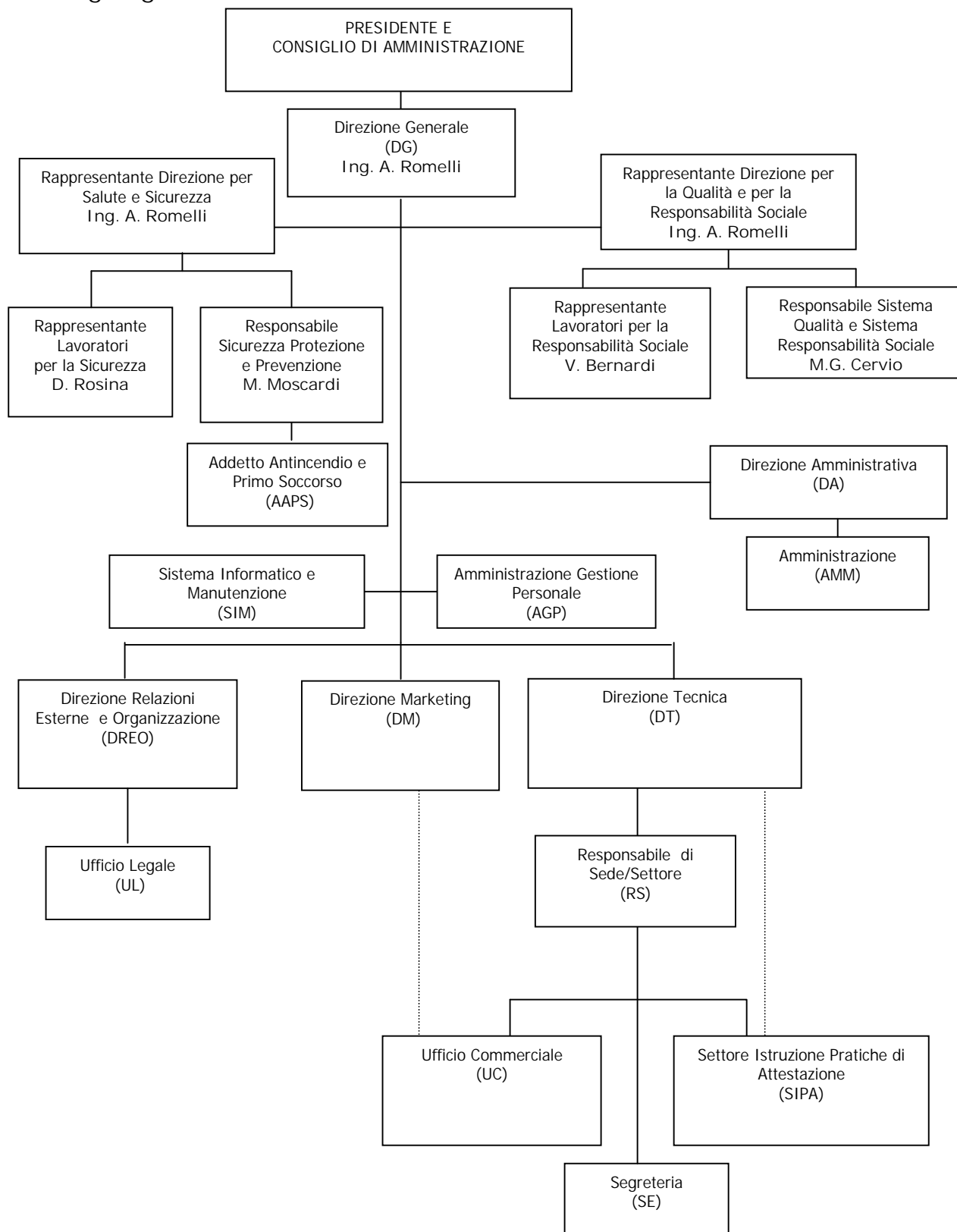
SEDI OPERATIVE SECONDARIE – PRESIDII COMMERCIALI

BARI	Via B. Croce, 8 - 70024 Gravina in Puglia (BA) Tel. 080.3256353 - Fax 080.3258147 e-mail: gravina@cqop.it
PESCARA	Corso Umberto I°, 18 - 65122 Pescara (PE) Tel. 085.4299925 - Fax 085.4295477 e-mail: pescara@cqop.it
REGGIO CALABRIA	Via G. Melacrino, 74/d - 89124 REGGIO CALABRIA Tel. 0965.312504 - Fax 0965.312504 e-mail: reggiocalabria@cqop.it
COSENZA	Via Lavagaenza n. 7 - 87032 Amantea (CS) Tel. 0982.42312- Fax 0982.424243 E-mail: amantea@cqop.it
TRENTO	Via Brennero, 302/b – 38100 TRENTO Tel. 0461.39 05 52 - Fax 0461.39 74 27 E-mail: trento@cqop.it

SEDI APERTE NEL 2010

ANCONA	Via Sandro Totti, 7 - 60131 ANCONA (AN) Tel. 071/2868581 Fax 071/2910864
MASSA	In fase di allestimento

0.3 Organigramma



0.4 Politica Qualità e Responsabilità Sociale

La CQOP SOA S.p.A. "Costruttori Qualificati Opere Pubbliche - Società Organismo di Attestazione - svolge l'attività di accertamento e attestazione degli elementi di qualificazione nei soggetti esecutori di lavori pubblici nonché di effettuazione dei controlli tecnici sull'organizzazione aziendale, sulla produzione e sulla capacità operativa ed economico finanziaria delle imprese di costruzione che intendono partecipare ad appalti pubblici.

La CQOP SOA S.p.A. ha predisposto un Sistema Integrato di Gestione per la Qualità e la Responsabilità Sociale, conforme allo standard SA8000:2008, alla norma UNI EN ISO 9001:2008

Da sempre attenta al rispetto dei valori dei propri collaboratori, CQOP pone, come criterio prioritario di ogni decisione, una visione imprenditoriale basata sullo sviluppo di un nuovo concetto di "azienda", che assicuri l'integrazione tra risultati economici e valori etici, attraverso l'ascolto attento delle aspettative degli "stakeholders", associandola con la massima dignità e libertà dei propri collaboratori, nel rispetto di regole di comportamento condivise ed accettate.

La Politica integrata si articola nei seguenti punti cardine:

IL CLIENTE

Offerta un alto livello di servizio al cliente, rendendo più fluido ed efficace l'iter delle pratiche di attestazione nel rispetto dei requisiti contrattuali.

Attenzione agli aspetti umani e relazionali nel rapporto con i clienti

Monitoraggio delle esigenze e delle aspettative del cliente

LE PERSONE

Valorizzazione delle persone e delle loro capacità, nel rispetto delle pari opportunità e delle disabilità.

Sviluppo delle competenze professionali, addestramento e formazione del personale

Coinvolgimento del personale sugli obiettivi aziendali

Salvaguardia dei diritti dei lavoratori e degli obblighi contrattuali (retribuzione, orario di lavoro, riposi, ecc)

Attenzione a tutte le forme di sfruttamento (lavoro minorile, lavoro forzato e obbligato, ecc) in relazione al tutto il personale sul quale CQOP ha influenza o controllo

Prevenzione di qualsiasi forma di discriminazione, intimidazione, violenza o molestia.

Sostegno a organizzazioni che attuano forme di solidarietà nei confronti di persone svantaggiate, discriminate, in difficoltà.

LE PARTI INTERESSATE

Identificazione delle esigenze ed aspettative delle parti interessate ovvero i Clienti, il Personale, la Società e il territorio in cui opera l'azienda, nonché i Fornitori ed i Soci di CQOP

Soddisfazione di tutte le parti interessate,

Ricerca di forme di comunicazione e di coinvolgimento delle parti interessate

Selezione e monitoraggio dei fornitori ed eventuali subappaltatori al fine di migliorare il servizio e di diffondere una cultura di responsabilità sociale di impresa

LA SICUREZZA

Ambienti di lavoro e attrezzature conformi alla normativa vigente, che garantiscano le migliori condizioni di salute, sicurezza e igiene dei lavoratori

Periodica valutazione dei rischi connessi con le attività e messa in atto tutte le misure di protezione e di prevenzione al fine di evitare situazioni insicure

Costante formazione/informazione in materia di sicurezza e salute

IL RISPETTO DELLE NORMATIVE

Rispetto di tutta la normativa applicabile in materia di:

- servizio di Attestazione
- contratti pubblici di lavori, appalti e forniture pubblici
- salvaguardia della salute e sicurezza dei lavoratori,
- UNI EN ISO 9001:2008 e SA 8000:2008
- Determine dell'Autorità di Vigilanza sui lavori pubblici

Applicazione, ove più rigorosi rispetto alle Leggi dello Stato Italiano, :

- Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo;
- Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti del Bambino;
- Convenzioni e le Raccomandazioni ILO applicabili;
- Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (C.C.N.L.).

IL MIGLIORAMENTO CONTINUO

Miglioramento continuo della qualità dei servizi forniti al cliente

Miglioramento del Sistema di Gestione Qualità e Responsabilità Sociale per adeguarlo all'evoluzione delle esigenze aziendali e delle parti interessate

Miglioramento del clima aziendale e delle relazioni interpersonali

Per assicurare che la Politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli aziendali e da tutti i collaboratori della CQOP, la Direzione Aziendale ha messo in atto le seguenti iniziative:

1. esposizione in visione a tutto il personale e dei visitatori di una copia della presente Politica;
2. formazione del personale e distribuzione della documentazione inerente il Sistema Integrato;
3. redazione annuale del Bilancio Sociale come strumento per il monitoraggio dell'idoneità e dell'efficacia delle prestazioni e degli impegni della CQOP rispetto ai requisiti delle norme SA 8000 e ISO 9001 ed ai requisiti che la stessa ha sottoscritto
4. elezione di un Rappresentante dei Lavoratori per la Responsabilità Sociale per agevolare la comunicazione tra la Direzione e i lavoratori in riferimento al rispetto della norma SA 8000
5. comunicazione al personale relativamente alle forme di presentazione di reclami interni e agli enti di certificazione

Si ritiene, inoltre, di dare rilievo al ruolo dei dipendenti di CQOP, incoraggiandoli a perseguire un continuo miglioramento qualitativo nelle proprie prestazioni e di proporre idee utili al raggiungimento di livelli qualitativi sempre più elevati nello svolgimento dei loro compiti.

La presente Politica viene riesaminata in occasione dei Riesami periodici della Direzione, per tenere conto dell'evoluzione normativa, delle esigenze aziendali e dell'impegno al miglioramento continuo. In tale occasione vengono definiti obiettivi specifici e misurabili per oggettivare la presente Politica.

0.5 Gli stakeholder

Gli stakeholders della CQOP sono molteplici e possono essere suddivisi in categorie, ognuna delle quali presenta degli aspetti peculiari sia sotto il profilo dei rapporti con la società che degli interessi che entrano in gioco e che meritano una tutela dal punto di vista di un Sistema di Responsabilità Sociale.

Si sottolinea innanzitutto che le SOA sono entità giuridica di natura privatistica istituite con legge dello Stato (DPR 34/2000) per garantire gli enti appaltanti sulla solidità economico-finanziaria, sulla moralità, sulle dotazioni tecniche e sulla corretta effettuazione di lavori pregressi delle imprese di costruzioni che si mettono in gara per l'aggiudicazione di appalti nel settore pubblico. Tale garanzia è fornita attraverso il rilascio alle imprese di costruzioni dei cosiddetti attestati SOA, per la cui emissione la SOA – in stretta aderenza alle leggi che regolano la materia e seguendo anche le determinazioni dell'Autorità per la vigilanza sui lavori pubblici - svolge un delicato lavoro di controllo sia attraverso l'esame di una ponderosa documentazione sia, in alcuni casi, attraverso ispezioni presso l'impresa.

Di seguito vengono esposte alcune considerazioni a proposito di ciascuna classe di stakeholders.

Gli azionisti della società

I soci della CQOP sono sei di cui:

- due soci privati, di cui uno con quota di maggioranza;
- due enti rappresentativi di categorie, che hanno una partecipazione paritetica di quasi il 10%. Si tratta di ANCE (Associazione Nazionale Imprese di Costruzioni) e di UNCEM (Unione Nazionale Comuni e Comunità Montane).
- due soci "finanziari", con quote intorno all'8%, e sono: una banca (Unicredit) e una compagnia assicurativa (Reale Mutua Assicurazioni). Entrambi furono fatti entrare nella compagine azionaria fin dalla nascita della società.

I consiglieri e i sindaci della società

Il compito dei Consiglieri è quello di gestire la società, con riguardo sia alla gestione corrente che alle operazioni di carattere straordinario, e di mantenerla solida, efficiente e redditizia.

Ai sindaci compete un'azione di controllo tanto dal punto di vista delle decisioni assunte in Consiglio che dal punto di vista amministrativo e contabile. La loro vigilanza, che si concretizza in specifiche relazioni e in periodiche verifiche, deve assicurare i terzi che tutto venga effettuato nel rispetto sia dello statuto sociale che delle leggi e dei regolamenti applicabili.

I dipendenti della società

I dipendenti rappresentano il vero e proprio "asset" della società nel senso che la SOA fornisce servizi di natura professionale e la sua attività si estrinseca attraverso l'emissione di attestati cartacei, a monte dei quali si effettuano verifiche documentali dell'esistenza di requisiti e si procede a calcoli riguardo alla sussistenza di parametri, nel puntuale rispetto di una normativa cogente.

Importante è il ruolo dei dipendenti, in sede di valutazione della documentazione ricevuta e di eventuale assistenza per l'istruzione della pratica (avvalendosi anche del supporto di manuali che vengono sempre tenuti aggiornati e forniti alle imprese come documenti di riferimento e di procedure esecutive di dettaglio).

E' di fondamentale importanza, testimoniata dalla presenza continua del Management nelle varie sedi operative, non solo l'efficacia delle risorse umane impiegate per l'erogazione del servizio, che deve comunque e sempre essere effettuato nel rigoroso rispetto dei requisiti cogenti, ma anche l'efficienza della struttura nel suo insieme, affinché il lavoro di team sviluppi metodologie orientate ad una sempre maggiore attenzione ai tempi di valutazione delle pratiche.

L'Autorità per la Vigilanza sui Contratti pubblici di Lavori, Servizi e Forniture

L'Autorità in questione ha un ruolo molto attivo nel normare e controllare l'operato delle SOA, ruolo che svolge attraverso un'ampia attività di natura procedurale e regolamentare. Dal 2006, ha disposto di richiedere un contributo alle SOA, esteso anche ad altri soggetti, come ad esempio le imprese. Le SOA sono state chiamate a contribuire alle spese di funzionamento dell'Autorità stessa con versamenti annui commisurati, per le SOA, al volume d'affari conseguito.

Compito precipuo dell'Autorità di vigilanza è quello di garantire un comportamento etico da parte di tutti gli attori del sistema dei lavori pubblici.

Gli enti (o stazioni) appaltanti

Questa classe di stakeholders, seppur caratterizzata dal fatto di avere pochi o nulli contatti diretti con le SOA, sono in ultima istanza i veri fruitori dei servizi che le SOA erogano, con il rilascio alle imprese dei certificati di attestazione. Tali certificati, emessi dopo un'attenta valutazione degli stessi, va depositata in sede di partecipazione alle gare di appalto presso l'ente pubblico committente dei lavori. E' implicito come sia elevato l'interesse degli enti appaltanti che le SOA svolgano con coscienza e severità, nei confronti delle imprese di costruzione, quel ruolo di valutazione e di scrupolosa selezione per cui sono state istituite.

I clienti della società

I clienti della CQOP sono le imprese di costruzioni interessate ad ottenere l'attestato per la partecipazione a gare d'appalto indette da Enti Pubblici. Per questa classe di stakeholders l'ottenimento dell'attestato è quindi indispensabile, è inoltre loro interesse che l'ottenimento sia possibile in tempi rapidi. A tal fine la CQOP è in grado, ove la documentazione presentata non ponga particolari problemi e gli Enti deputati al rilascio delle certificazioni eseguano tale attività in tempi ragionevolmente brevi, di rilasciare l'attestazione entro i tempi previsti per legge.

I fornitori della Società

In questa classe di stakeholders gravitano una serie di controparti, più o meno importanti o più o meno coinvolte nei meccanismi della società.

Escludendo i fornitori per i quali non esiste alcun potenziale rischio ai fini della SA8000, ovvero quelli di utenze (telefono, gas, energia elettrica, ecc), sono stati analizzati i consulenti commerciali (che negli ultimi tempi sono diminuiti in modo significativo), i consulenti legali, amministrativi e fiscali, per la qualità e l'etica, per la sicurezza, per lo sviluppo del software, quelli di servizi logistici (corrieri, trasportatori, ecc), i locatori dei locali ove sono stabiliti gli uffici e gli archivi e i fornitori di materiali (hardware, mobili, cancelleria, ecc), le imprese di pulizia e di manutenzione.

Per il tipo di attività che svolge la SOA, l'unico rischio di imbattersi nell'utilizzo, seppur mediato, di personale precario o non correttamente assunto o pagato in modo non conforme alle regole o di età minorile risiede nelle società che hanno in appalto le pulizie degli uffici o le attività di manutenzione.

Le Istituzioni

L'atteggiamento aziendale nei confronti di tutte le istituzioni con cui interagisce è improntato alla trasparenza, al dialogo ed alla collaborazione. Le principali istituzioni presenti sul territorio con cui sussistono dei rapporti sono:

- Regione, Provincia e Comuni in cui sono localizzate le sedi
- ASL di competenza
- Ispettorato del lavoro;
- Vigili del fuoco;
- INPS e INAIL;
- Camera di Commercio;

Le Associazioni e ONG:

La CQOP ha instaurato rapporti di collaborazione con ONG ed associazioni di volontariato che operano nel campo della tutela dei diritti delle persone.

Tali contatti sono finalizzati principalmente a identificare aree di intervento per concretizzare la politica di sostegno ai minori e alle situazioni di disagio.

Enti di certificazione

Per l'ottenimento della certificazione del proprio sistema di responsabilità sociale e della qualità la CQOP ha scelto DNV Italia.

Sindacati

L'atteggiamento aziendale nei confronti dei sindacati è improntato alla trasparenza, al dialogo ed alla collaborazione.

Non sono presenti al momento contatti diretti con le Organizzazioni sindacali dal momento che nessuno dei dipendenti CQOP è iscritto ad un sindacato.

REQUISITI DELLA NORMA SA 8000 E RISULTATI CONSEGUITI

1. LAVORO INFANTILE

1.1 Impegni generali della Società

La CQOP non impiega e non impiegherà in alcun modo lavoro infantile e giovanile. Di fatto, sia le posizioni chiave che quelle operative di CQOP sono assunte, come previsto dal D. lgs 34/2000, da laureati in ingegneria, in architettura e in giurisprudenza. Le altre posizioni sono in possesso di requisiti di conoscenze, competenze e professionalità di livello tale da consentire una proficua ed efficace collaborazione con i primi.

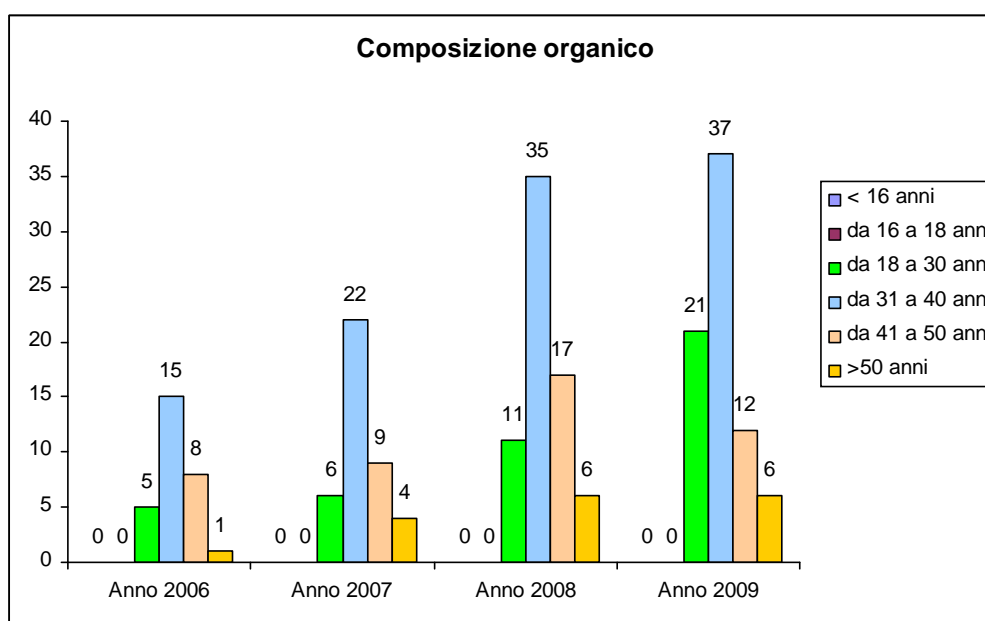
La società si è impegnata nei confronti dei minori ed in ottemperanza al punto della norma SA 8000 e relativa normativa cogente di settore e coerentemente con la politica adottata, a mettere in atto quanto segue: **non avvalersi né favorire in alcun modo l'utilizzo di lavoro infantile.**

Tale impegno ovviamente non può che essere fortemente condiviso dal management ed è stato pienamente applicato in tutte le attività svolte da CQOP sia nel rispetto dei principi morali e per le finalità proprie dello Statuto di CQOP, sia per la tipologia di servizi svolti che richiedono professionalità e competenze che non potrebbero mai essere in possesso di bambini e/ o di giovani lavoratori.

1.2 Risultati ottenuti

CQOP non ha utilizzato in alcun modo lavoro infantile, né giovani lavoratori, così come inteso dalla definizione della norma SA8000.

Di seguito di riporta la composizione dell'organico in rapporto alla età



CQOP ha inoltre messo in atto modalità di rilevazione dell'eventuale lavoro di bambini o di giovani presso i fornitori che potrebbero essere considerati a rischio per questa eventualità.

Dopo un'attenta analisi dell'anagrafica dei fornitori si sono individuate 2 categorie potenzialmente a rischio, rappresentata dalle imprese di pulizia e dalle imprese di manutenzione. Per tale aspetto si rimanda all'argomento specifico (controllo dei fornitori).

Sono state effettuate donazioni a sostegno di iniziative a sostegno diretto dei minori, altre a supporto delle famiglie in condizioni disagiate.

Iniziative a sostegno dei minori delle famiglie in difficoltà	
Donazioni per l'educazione e la formazione nei paesi del terzo mondo (Suore Operaie)	2500 euro
Sostegno ad una scuola in Burundi (Comunità S. Vigilio)	4000 euro
Sostegno a 2 comunità di recupero minorile (Italia)	7500 euro
Sostegno a una comunità per il recupero dei tossicodipendenti (Mondo X)	3000 euro

Le donazioni totale raggiungono 17 000 € corrispondenti all' 0,1% del fatturato. L'obiettivo è stato pienamente raggiunto.

1.3 Obiettivi 2010

Mantenimento dell'attuale situazione di non utilizzazione di lavoro infantile.

In ogni caso, qualora si dovesse verificare l'utilizzo di lavoro infantile presso CQOP e/o presso un subfornitore, è stata prevista una procedura specifica per il recupero dei minori coinvolti.

Sono inoltre previste iniziative per la prevenzione e il recupero dei minori in aree a rischio tramite associazioni che operano nella salvaguardia e protezione dei bambini.

2. LAVORO OBBLIGATO

2.1 Impegni generali della Società

CQOP ha dichiarato di avvalersi di collaboratori liberamente assunti senza costrizioni né obbligo alcuno, e in particolare dichiara di non avvalersi né favorire l'utilizzo di lavoro obbligato, né di richiedere al personale di depositare somme di denaro o originali di documenti di identità all'inizio del proprio impiego presso la società.

A sostegno di tale impegno si è verificato che:

- i contratti di lavoro sono realizzati secondo i dettami della normativa cogente di settore per il corretto avviamento e collocamento del lavoro;
- non sono stati mai depositati, e per nessun motivo, somme di denaro e documenti di identità in originale, al fine di sottoporre i collaboratori a forme di lavoro obbligato (fatte salve le dichiarazioni e/o certificazioni relative all'assunzione, es: un originale del contratto di assunzione, originale della dichiarazione relativa alla privacy ecc.);
- è stata sistematicamente richiesta e predisposta la documentazione contrattuale per la corretta assunzione nella piena libertà delle parti contrattuali (ad es. sottoscrizione da parte del dipendente del contratto di lavoro individuale);

- è stata sistematicamente predisposta l'idonea documentazione atta ad informare i collaboratori sui principali contenuti del contratto di lavoro, mettendo a loro disposizione copia del CCNL e di tutta la documentazione inerente il SGRS;
- tutti i collaboratori sono stati informati sulla figura del RQRS e del RLRS e hanno ricevuto adeguata formazione sul SGRS, con particolare attenzione alle parti di loro interesse;
- ha retribuito regolarmente i collaboratori nelle forme e nei termini previsti dalla legge;
- non ha mai presenziato nel posto di lavoro personale di qualsiasi genere che potesse influenzare o intimidire i collaboratori.

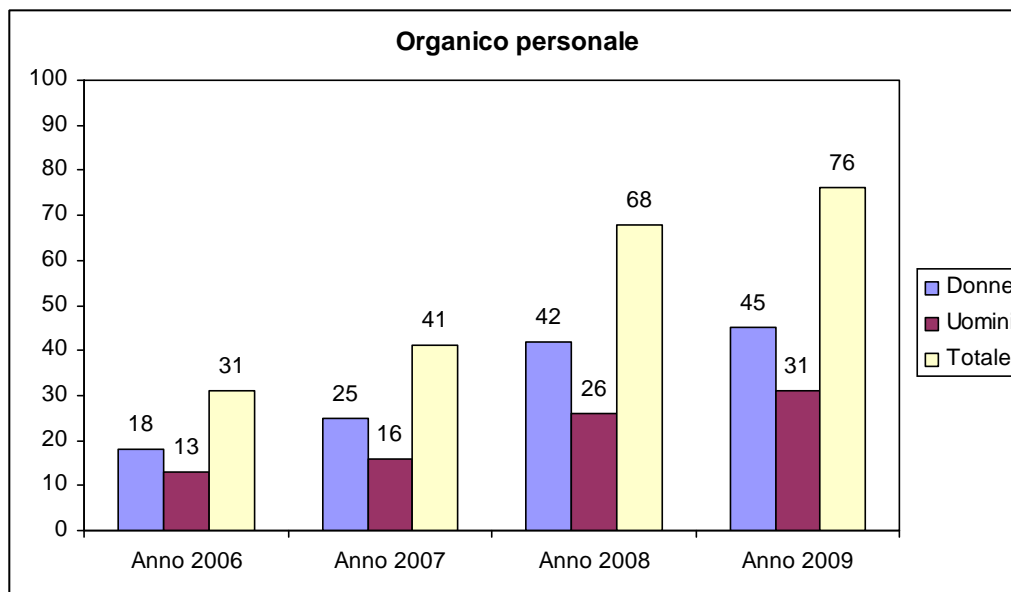
2.2 Evoluzione organico

CQOP è attenta alle esigenze di risorse che il servizio offerto richiede.

L'attenzione è posta non solo per la copertura delle posizioni che si rendono vacanti a seguito di dimissioni, pensionamenti, congedi, ma anche in relazione all'evoluzione del parco clienti ed al conseguente carico di lavoro dei dipendenti.

2.3 Risultati ottenuti

Si riporta in grafico l'evoluzione dell'organico degli ultimi 3 anni evidenziando la suddivisione tra personale maschile e femminile.



Di seguito si riporta l'andamento delle assunzioni e dimissioni avvenute nel corso del 2008 da cui si evince la dinamicità e flessibilità aziendale.

	Uomini	Donne	Totale
Assunzioni nel corso del 2009	7	10	17
Dimissioni nel corso del 2009	9	6	15

2.4 Obiettivi 2010

L'organico è ancora in evoluzione: sono già previste nuove assunzioni nei primi mesi del 2010 dovuti all'apertura di 2 nuove sedi commerciali.

E' previsto un aumento dell'organico 10 persone nel corso del 2010.

Mantenimento degli impegni precedenti anche con il personale di nuova assunzione.

3. SALUTE E SICUREZZA

3.1 Impegni generali della Società

I servizi svolti dalla CQOP, non sono tali da rappresentare particolari situazioni a rischio per tutti i dipendenti della stessa. Tuttavia, in ottemperanza alle leggi, CQOP ha predisposto la documentazione, le strutture e le risorse previste dalla normativa cogente di settore per garantire la sicurezza e salute dei propri collaboratori, e, in particolare, si è impegnata e si impegna a:

- mettere a disposizione un ambiente di lavoro salubre e sicuro e di attuare tutte le iniziative per prevenire gli incidenti che possono avvenire nel corso del lavoro e le malattie che ne potrebbero derivare;
- nominare un rappresentante quale responsabile per la sicurezza, protezione e prevenzione di tutto il personale (**RSPP**);
- garantire che a tutto il personale venga fornito l'addestramento regolare e registrato relativamente a salute e sicurezza e che tale addestramento venga ripetuto per il personale nuovo o assunto;
- stabilire dei sistemi per individuare, evitare o affrontare i potenziali rischi per la salute e la sicurezza di tutto il personale;
- nominare il medico competente e a far effettuare le visite stabilite;
- fornire a tutto il personale servizi igienici adeguati;
- garantire che gli alloggi eventualmente forniti al personale, ove applicabile, siano dignitosi (normalmente quando il personale di CQOP si reca in trasferta per motivi di lavoro, è garantito l'alloggio in alberghi di adeguata categoria e il rimborso a piè di lista per trasporti e pasti).

Al momento dell'inizio di un rapporto di lavoro viene eseguita una sessione di formazione sui contenuti dell'analisi dei rischi e delle misure preventive in atto.

E' compito di RSPP provvedere affinché sia svolta con frequenza almeno annuale, una sessione di informazione rivolta a tutti i collaboratori

Argomenti di tale riunione sono: lo stato della valutazione dei rischi, i programmi di informazione e formazione dei collaboratori ai fini della sicurezza e della protezione della loro salute, procedure di emergenza.

Inoltre, a seguito di eventuali significative variazioni delle condizioni di esposizione al rischio da parte dei collaboratori, a seguito di trasferimento o cambio di mansioni, o a seguito dell'introduzione di nuove tecnologie che abbiano riflessi sulla sicurezza e sulla salute dei collaboratori, sono indette, ove necessarie, sessioni di formazione da parte del Responsabile del servizio di protezione e prevenzione.

Tutte le riunioni tenute sono debitamente verbalizzate e i relativi verbali archiviati.

Tali momenti di formazione avvengono durante l'orario di lavoro.

3.2 Risultati ottenuti

Responsabile sicurezza, protezione e prevenzione (RSPP)

La Direzione di CQOP ha nominato un rappresentante responsabile della salute e sicurezza (RSPP) di tutto il personale e dell'implementazione dei fattori di sicurezza e salute previsti dalla normativa vigente. Per ricoprire tale funzione è stata scelta una professionista, in possesso dei requisiti ed esperta del settore ed è stato sottoscritto un contratto specifico per tale attività.

Tale carica è stata comunicata in modo ufficiale agli organi competenti (ASL e INAIL) così come previsto dalla normativa vigente applicabile.

Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS)

I collaboratori di CQOP hanno provveduto alla elezione di un proprio rappresentante (RLS), al fine di ricoprire la principale interfaccia con la Direzione in merito ai temi legati alla sicurezza, alla formazione del personale, attraverso la partecipazione agli incontri periodici previsti, alla segnalazione di qualsiasi problematica rilevata, alle proposte di miglioramento del RQRS.

La Direzione ha provveduto a far svolgere al RLS la necessaria formazione così come previsto dalla normativa per l'espletamento dell'incarico. La Direzione di CQOP garantisce a tale funzione di disporre del tempo necessario allo svolgimento dell'incarico senza perdita di retribuzione, nonché dei mezzi necessari per l'esercizio delle funzioni e delle facoltà riconosciutegli.

Nel corso del 2009 la formazione per RLS è stata rinnovata con un ulteriore corso di aggiornamento.

A tale funzione sono applicate le stesse tutele previste dal CCNL Commercio per il rappresentante sindacale.

Addetti al Pronto Soccorso (APS)

La Direzione ha provveduto a designare, in ogni sede operativa di CQOP, i collaboratori incaricati dell'attuazione delle misure di prevenzione incendi e lotta antincendio, di evacuazione dei collaboratori in caso di pericolo grave e immediato, di salvataggio, di pronto soccorso e di gestione dell'emergenza.

La scelta del personale incaricato è stata svolta in base alla propensione del personale allo svolgimento di tale attività.

La/le persona/e designata/e, qualora non vogliono svolgere l'incarico assegnato, devono addurre, in modo documentato le loro fondate motivazioni. In tal caso la Direzione si impegna a non espletare nei confronti di tali dipendenti alcuna azione contrastante con le disposizioni previste dalla norma SA8000.

La Direzione ha provveduto alla formalizzazione della sottoscrizione di accettazione delle nomine del personale sopra indicato, conservando nella documentazione relativa alla sicurezza le rispettive lettere di incarico.

La Direzione ha provveduto affinché al personale designato sia stata fornita, da personale qualificato e/o nei casi applicabili da personale delle categorie indicate dalla legislazione cogente, la necessaria formazione per l'espletamento dell'incarico loro affidato.

Tale formazione è svolta in conformità alle prescrizioni esistenti per quanto concerne il contenuto e la durata.

Le registrazioni delle nomine e della formazione impartita sono conservate da RSPP.

Addetti Antincendio e Primo Soccorso

Valentina Bernardi (MI)
Davide Rosina (MI)
Roberto Santarelli (MI)
Paola Cremonesi (BS)
Marco Piazzani (BS)
Daniela Rambaldini (BS)
Patrizia Di Cesare (GE)
Cinzia Di Meo (PE)
Simonetta Ornello (RM)
Maria Simeone (BA)
Francesco Martino (RC)
Beatrice Calandriello (PD)
Marco Vinci (PD)

Simulazioni di emergenza

Nel corso del 2008 sono stati predisposte le procedure relative al piano di emergenza sia per le sedi attestative sia per le sedi commerciali con presenza di 1 solo operatore.

Le procedure sono state testate per le sedi con presenza continuativa di almeno 3 persone, tramite simulazioni con la partecipazione attiva di tutto il personale coordinato dai responsabili emergenza.

Dalle simulazioni sono emerse alcune lacune che ci hanno permesso di mettere in atto azioni correttive per migliorare la sicurezza del personale.

Le simulazioni di emergenza hanno coinvolto le seguenti sedi:

Sede di Roma	in data 27-01-09
Sede di Padova	in data 28-01-09
Sede di Genova	in data 24-07-09
Sede di Torino	in data 03-08-09
Sede di Brescia	in data 13-10-09
Sede di Milano	in data 03-11-09

Aggiornamento valutazione dei rischi per adeguamento al Dlgs 81-08

Nel corso del 2009 sono stati aggiornati, a cura di RSPP, i Documenti di Valutazione dei Rischi per le sedi di Brescia, Genova 2 e San Benedetto del Tronto.

I documenti sono stati redatti con la partecipazione del personale delle sedi tramite interviste. Sono stati sottoscritti da RLS.

3.3 Obiettivi 2010

Sono previste per il 2010 ulteriori prove di emergenza su tutte le sedi.

RSPP ha predisposto una procedura per la formazione sicurezza per i nuovi assunti tramite consegna delle procedure e degli opuscoli informativi e successivo test di apprendimento. La procedura sarà attivata per le nuove assunzioni del 2010: sarà valutato nel corso del 2010 l'efficacia di tale modalità.

In occasione delle prove di evacuazione annuali e/o in occasione dei sopralluoghi del RSPP presso le sedi, ai dipendenti saranno forniti ulteriori aggiornamenti in materia di sicurezza e igiene dei luoghi di lavoro.

Sarà inoltre completata la formazione degli addetti all'emergenza per le sedi di nuova acquisizione o in caso di dimissioni.

Nel corso dei primi mesi del 2010 sarà ulteriormente aggiornato il Documenti di Valutazione dei Rischi per le sedi di Ancona e Massa.

4. LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

4.1 Impegni dell'Azienda

CQOP non adotta pratiche disciplinari in contrasto con quanto prescritto dalla normativa cogente sul lavoro ed in particolare si impegna a non attuare né favorire la pratiche di punizioni corporali, coercizione mentale o fisica e abusi verbali.

Si è pertanto impegnata a:

- rispettare quanto previsto dal CCNL Commercio in merito al trattamento economico e non operare discriminazione alcuna a seguito di iscrizione a sindacati;
- mettere a disposizione luoghi di ritrovo, se richiesti, per la discussione dei dipendenti anche al di fuori delle attività sindacali;
- mettere a disposizione una bacheca per favorire le comunicazioni interne tra il personale.

CQOP quindi ha il massimo rispetto del diritto di tutti i collaboratori a formare o ad aderire a sindacati di loro scelta e del diritto alla contrattazione collettiva, nel pieno rispetto delle prescrizioni indicate nel CCNL Commercio.

All'interno di CQOP non sono attualmente presenti collaboratori iscritti ad organizzazioni sindacali, e quindi non è stato eletto il Rappresentante sindacale, per libera scelta da parte del personale. Nonostante non sia esercitato il diritto sindacale, così come previsto dagli art. 17 e 18 del CCNL Commercio, la Direzione ha sempre garantito a tutti i collaboratori il diritto di riunirsi all'interno della Società per affrontare problematiche legate agli aspetti contrattuali.

Tali incontri possono essere attuati attraverso la piena disponibilità di luoghi idonei allo svolgimento di riunioni, in cui i collaboratori possono sentirsi liberi di esprimere le proprie idee e, compatibilmente con le attività lavorative, all'interno degli orari di lavoro.

Il personale è comunque tenuto ad effettuare espressa richiesta ad AGP o al coordinatore dei servizi entro tempi che consentano a CQOP di garantire il corretto svolgimento degli incontri.

Nel corso di tali riunioni non parteciperanno rappresentanti del CDA e RDD e RQRS, a meno che il personale non ne faccia espressa richiesta.

4.2 Risultati ottenuti

Ad oggi, i dipendenti non hanno ritenuto esserci motivi che richiedessero la necessità di effettuare incontri/riunioni.

E' stata predisposta una specifica comunicazione a tutto il personale, sottoscritta dalla Direzione per ribadire la posizione di CQOP su tale argomento.

E' stata infatti ricordato a tutto il personale che è un diritto l'iscrizione al sindacato e che l'impegno in attività sindacali non costituirà elemento di discriminazione.

4.3 Obiettivi 2010

Mantenere lo stesso clima aziendale, favorevole alla comunicazione tra management e dipendenti e risolvere, ove se ne presenti la necessità, eventuali problemi con ogni singolo dipendente estendendo, ove ritenuto utile, l'effetto delle decisioni a tutti gli interessati.

5. DISCRIMINAZIONE

5.1 Impegni dell'Azienda

L'azienda si è impegnata a non adottare discriminazione alcuna in funzione del sesso o nei confronti dei collaboratori di nazionalità e/o religione diversi. In particolare si è impegnata:

- a non attuare né favorire la discriminazione nell'assunzione, nella retribuzione, nell'accesso all'addestramento, nelle promozioni, nel licenziamento o pensionamento sulla base di appartenenza a etnia, ceto, origine nazionale, religione, invalidità, sesso, orientamento sessuale, appartenenza sindacale o affiliazione politica;
- a non interferire nell'esercizio dei diritti del personale di osservare credenze o pratiche o di soddisfare esigenze legate alla razza, alla casta e alla nazionalità;
- a non consentire comportamenti che siano sessualmente coercitivi, minacciosi, abusivi, di sfruttamento e di molestie.

Ove sia stato necessario assumere personale, le richieste sono avvenute attraverso i normali canali di assunzione ed il personale selezionato, ove in possesso dei requisiti stabiliti, definiti attraverso colloqui e con l'esame dei curricula vitae, dopo il previsto periodo di prova, ha ricevuto la documentazione predisposta dal consulente del lavoro ed in linea con il CCNL.

Sono state verificate le seguenti tipologie di contratto:

- a tempo determinato in part time e commerciale
- a tempo determinato per impiegati amministrativi e tecnici
- a tempo determinato per sostituzione periodo di maternità
- a tempo indeterminato

5.2 Risultati ottenuti

I contratti sono risultati in linea con l'attuale CCNL e, ove necessario, spiegati al personale.

Non ci sono stati casi di licenziamento e di pensionamento ma solo di dimissioni spontanee.

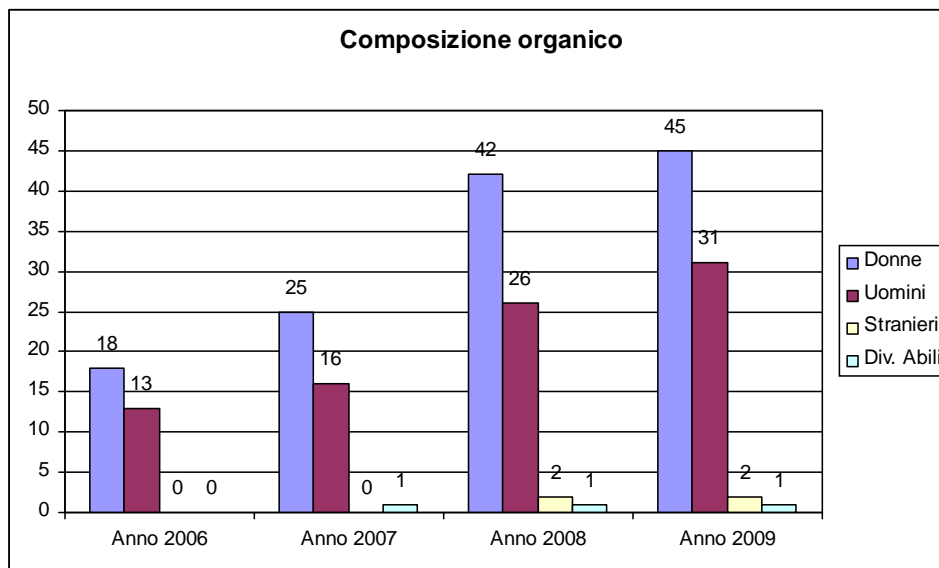
Al personale è stata sempre garantita la necessaria libertà d'esercizio delle proprie credenze.

Con riferimento alle categorie protette, CQOP ha assunto, presso la sede di Brescia una persona diversamente abile con mansioni di amministrazione.

Sulla base del numero di dipendenti risulta necessaria l'assunzione di altro personale a collocamento obbligatorio.

E' attualmente in corso una convenzione con gli uffici competenti mirante al conseguimento degli obiettivi occupazionali relativi al personale diversamente abile.

In grafico si riportano i dati relativi al personale evidenziando la distribuzione in base a quelle categorie che, per la situazione socio-culturale attuale e la tipologia di competenze richiesta dagli incarichi, si ritiene essere le uniche possibili fonti di discriminazione. Sulla base dei dati riportati non si evidenziano forme discriminatorie.



5.2.1 Regolamento interno

Al fine di garantire un comportamento adeguato del personale ed in linea con quanto definito dai requisiti legislativi ed affinché non si svolgano episodi discriminatori nei confronti dei collaboratori, la Direzione ha ritenuto necessario un Regolamento che disciplini il comportamento di CQOP e dei collaboratori all'interno della struttura, con particolare riferimento al corretto utilizzo delle ferie e permessi ed delle attrezzature informatiche.

Le procedure per la segnalazione dei reclami sono previste nel Manuale Integrato Qualità e Responsabilità Sociale, ed al momento non sono state ricevute segnalazioni scritte.

Durante gli incontri di formazione sono state fornite ulteriori informazioni sulle modalità di segnalazione dei reclami sia alle funzioni interne che agli enti esterni.

Il regolamento è stato spiegato e consegnato al tutto il personale e messo a disposizione in rete.

Fino dalla fondazione e fino allo stato attuale CQOP ha sempre operato secondo principi etici di

- Valorizzazione della persona
- Consapevolezza
- Trasparenza
- Correttezza ed onestà
- Riservatezza

5.3 Obiettivi 2010

Per questo requisito non sono previste particolari azioni, se non un attento presidio di tutte le attività che potrebbero portare a discriminazioni ad ogni livello ed una particolare attenzione ad ogni segnale che possa far evidenziare comportamenti discriminatori.

6. PROCEDURE DISCIPLINARI

6.1 Impegni generali della Società

CQOP ha dichiarato di non adottare pratiche disciplinari in contrasto con quanto definito dalla normativa cogente di lavoro e, in particolare, di non attuare né favorire la pratiche di punizioni corporali, coercizione mentale o fisica e abusi verbali.

Allo stato attuale non c'è mai stata la necessità di applicare provvedimenti disciplinari.

Ove ne ricorressero i presupposti, sarà applicato quanto definito nel MGRS che è stato definito nel rispetto delle prescrizioni previste dal CCNL e dall'art 7 della Legge 300/70, le mancanze dei collaboratori possono dar luogo all'adozione da parte di CQOP dei seguenti provvedimenti disciplinari, nell'ordine:

- richiamo verbale;
- richiamo scritto;
- multa non superiore all'importo di 4 ore della retribuzione;
- sospensione dal lavoro e dalla retribuzione per un periodo non superiore a 4 giorni;
- licenziamento.

Per quanto riguarda le modalità attuative, si rimanda al corrispondente paragrafo del Manuale Integrato.

6.2 Risultati ottenuti

Dato il clima che si è instaurato non sono mai avvenuti abusi di alcun genere.

Qualora venissero evidenziate, a seguito di comunicazione, da parte del RLRS, o da parte dei singoli lavoratori situazioni di abuso di procedure disciplinari, la situazione sarà valutata con la massima attenzione e, oltre al provvedimento nei confronti del responsabile, scatterà una immediata azione di recupero a favore della persona colpita.

6.3 Obiettivi 2009

Nessuna azione necessaria

7. ORARIO DI LAVORO

7.1 Impegni generali della Società

CQOP ha assicurato il rispetto delle prescrizioni della SA8000, e in particolare:

- di adeguarsi alle leggi in vigore e agli standard di settore sull'orario di lavoro; in ogni caso, al personale non deve essere richiesto di lavorare oltre le 48 ore settimanali e deve esser garantito almeno un giorno di riposo;
- di garantire che il lavoro straordinario non ecceda le 8 ore settimanali previste dal CCNL.

Il CCNL, per quanto inerente l'orario di lavoro è più restrittivo della SA8000 (che prevede 12 ore massime di straordinario settimanale) quindi, il suo rispetto da parte della CQOP soddisfa le richieste della SA8000 e della legislazione cogente nonché della normativa volontaria.

In tale documento infatti vengono stabiliti requisiti che impongono:

- la definizione della settimana lavorativa;
- il numero di ore standard per ciascuna settimana lavorativa;
- la definizione del giorno o dei giorni di riposo.

Nello specifico, presso CQOP la settimana lavorativa risulta costituita da 40 ore settimanali, come indicato nelle lettere di assunzione.

La definizione dell'orario di lavoro tiene conto delle seguenti valutazioni:

- necessità aziendali;
- necessità del nuovo personale operativo;
- necessità del personale già presente in azienda.

Per quanto riguarda il lavoro part-time, la CQOP rispetta tutti i vincoli legislativi inerenti questa tipologia di lavoro.

La CQOP inoltre, concede una certa flessibilità negli orari di lavoro che viene valutata di volta in volta a seconda delle esigenze del singolo dipendente.

In ogni sede l'orario di lavoro è esposto in bacheca e prevede i seguenti orari:

mattino: dalle ore 9 alle ore 13

pomeriggio: dalle ore 14 alle ore 18

7.2 Lavoro straordinario

Con riferimento agli straordinari ed al lavoro supplementare la Direzione di CQOP tende a non favorire l'utilizzo di lavoro supplementare e straordinario (anche e soprattutto in base ad un'attenta valutazione della necessità di risorse).

Ove la richiesta di potere eseguire lavoro straordinario/supplementare (in particolari momenti di necessità) provenga direttamente dal lavoratore o dal suo responsabile, la Direzione, con il supporto di AGP, verifica la fattibilità di quanto richiesto.

Saranno comunque rispettati i seguenti vincoli:

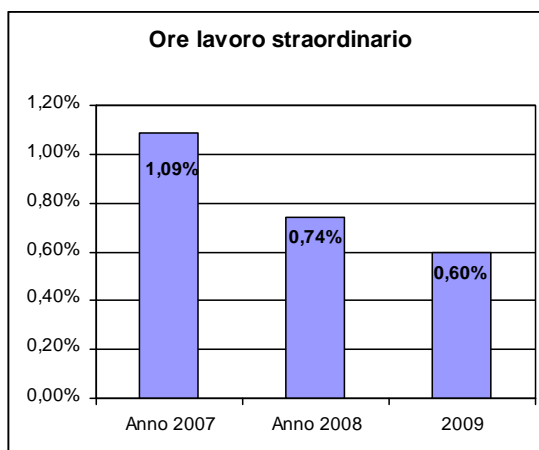
- le ore di straordinario/supplementari svolte dal personale operativo debbono rientrare nei limiti stabiliti dal CCNL di riferimento o dalla documentazione cogente applicabile;
- la retribuzione delle ore di straordinario/supplementari dovrà essere conforme alle prescrizioni del CCNL e delle prescrizioni cogenti applicabili.

La Direzione di CQOP tendenzialmente non favorisce, se non proprio indispensabile, l'utilizzo di lavoro supplementare e straordinario (anche e soprattutto in base ad un'attenta valutazione della necessità di risorse) presso la propria azienda.

Qualora dovesse presentarsi la necessità il lavoro straordinario sarà gestito secondo le indicazioni previste dal CCNL.

7.2.1 Risultati ottenuti

L'importo delle ore di straordinario per il 2009 è in diminuzione rispetto al precedente anno.



Per nessun dipendente è stato comunque superato il tetto delle 8 ore settimanali previste dal CCNL.

La politica di incremento del personale ha permesso un abbattimento delle ore di straordinario ed una ottimizzazione dei servizi e della qualità delle prestazioni

7.2.2 Obiettivi 2010

Monitoraggio della situazione del carico di lavoro in modo da mantenere il livello di lavoro straordinario al di sotto dell'1%.

7.3 Ferie e permessi

CQOP ha sempre accolto le richieste del personale operativo, in materia di ferie e permessi, secondo le modalità previste dal CCNL nel rispetto delle esigenze produttive.

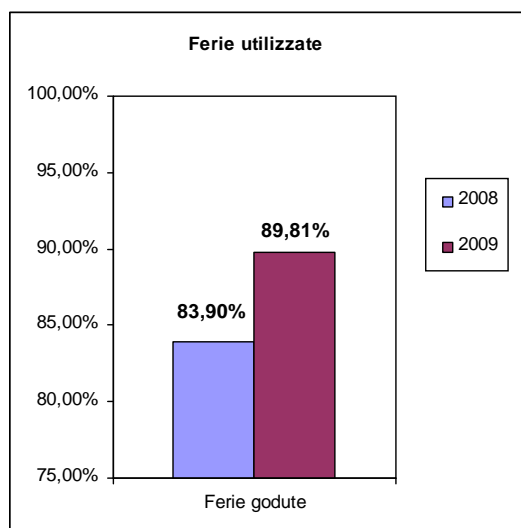
L'organizzazione del lavoro è eseguita in modo tale che il personale operativo possa usufruire del riposo settimanale previsto per legge e possa usufruire di permessi di lavoro in conformità a quanto sancito dal CCNL e nel rispetto delle esigenze dell'intera struttura.

E' stato aggiornato il regolamento interno introducendo le regole specifiche per la regolamentazione di ferie e permessi.

7.3.1 Risultati ottenuti

Il personale ha usufruito delle ferie secondo quanto previsto dal CCNL.

I periodi di ferie sono stati concordati con la Direzione, secondo quanto definito nel regolamento interno, al fine di garantire la piena fruizione da parte del personale e il mantenimento di un livello di servizio al cliente idoneo.



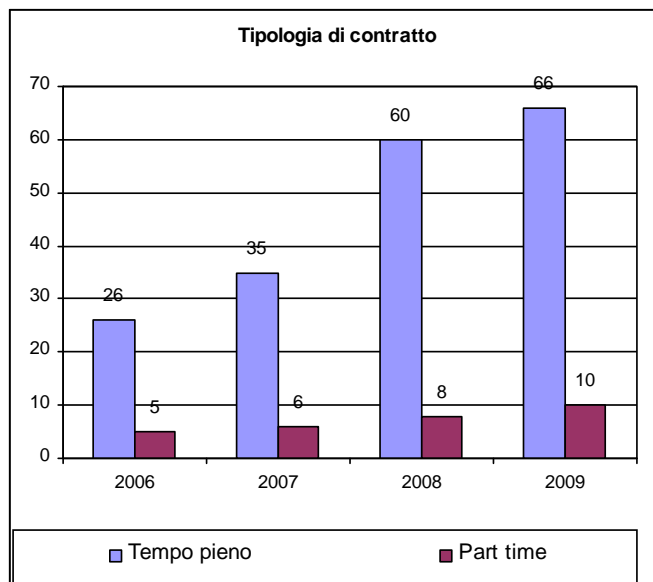
7.3.2 Obiettivi 2010

Miglioramento risultati ottenuti con ulteriore diminuzione del numero di giorni di ferie residue.

7.4 Tipologia di contratto

Per quanto riguarda il lavoro part-time, la CQOP rispetta tutti i vincoli legislativi inerenti questa tipologia di lavoro, assecondando le richieste e le necessità dei dipendenti.

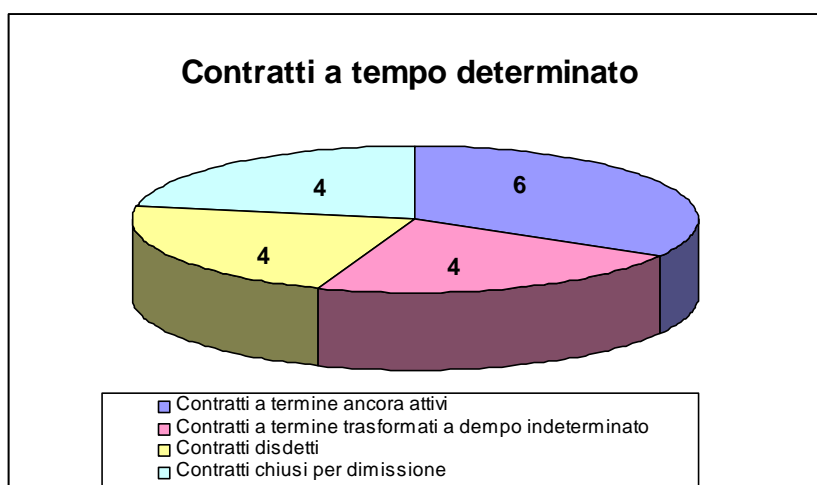
Si riporta l'andamento nel tempo di queste tipologie di contratto.



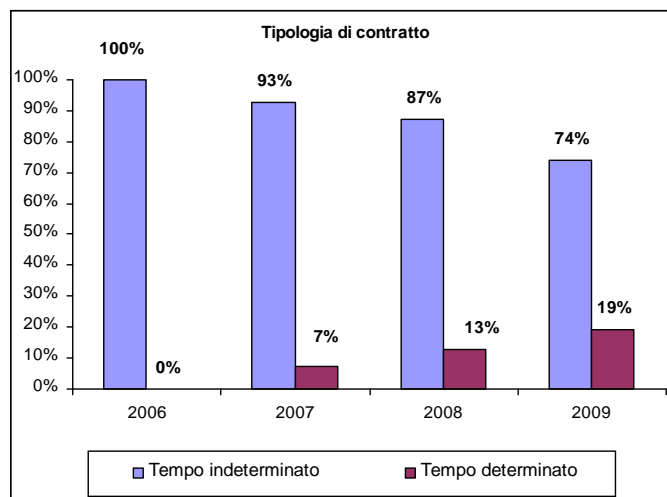
7.4.1 Risultati ottenuti

Nel corso del 2009 risultano attivi 18 contratti a tempo determinato. Di questi alcuni sono stati trasformati in tempo indeterminato, altri sono stati rescisi in quanto non più necessari o a seguito di dimissione volontaria. Restano ancora aperti 6 contratti fino alla naturale scadenza.

Si riporta in grafico la situazione attuale dei contratti.



Si nota, nel corso del 2009, un aumento del numero di contratti a tempo determinato dovuti a un notevole carico di lavoro e all'apertura di nuove sedi commerciali.



7.4.2 Obiettivi 2010

In base alla politica di assunzione prevista per il 2010 sarà consolidato l'organico con una diminuzione dei contratti a tempo determinato.

8. RETRIBUZIONE

8.1 Impegni generali della Società

L'impegno della CQOP, sin dalla sua costituzione, è stato di attuare una politica delle retribuzioni che fosse, come minimo, aderente al CCNL e a quanto attuato dal mercato. La Direzione della CQOP è da sempre attenta al riconoscimento del merito professionale dei propri collaboratori. In tal senso periodicamente vengono riviste le politiche retributive, in funzione del carico di lavoro dei dipendenti e dei risultati economico-finanziari ottenuti dalla Società, delle possibilità di carriera.

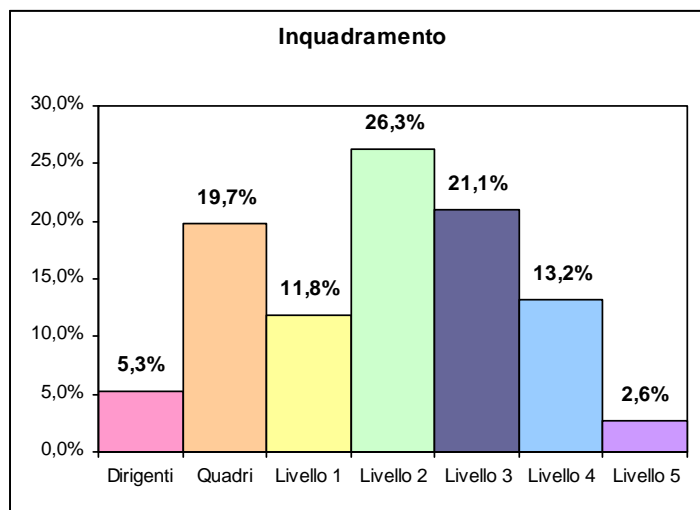
8.2 Inquadramento

Per la tipologia di servizio fornito, il personale è in genere diplomato o laureato e pertanto l'inquadramento contrattuale è spostato verso livelli più alti.

8.2.1 Risultati ottenuti

Si riporta la situazione al 31-12-09 degli inquadramenti su vari livelli previsti dal CCNL. Non è al momento possibile un confronto con gli anni precedenti.

Per quanto riguarda le retribuzioni si è monitorato lo scostamento rispetto alla paga base contrattuale. Mediamente si riscontrano retribuzioni del 30,7% superiori al minimo contrattuale.



8.2.2 Obiettivi 2010

Mantenimento degli standard e monitoraggio di tale aspetto al fine di verificarne l'andamento nel tempo.

8.3 Prestiti e/o anticipi stipendio

Presso CQOP non vi è abitudine ad erogare prestiti ai propri collaboratori (proprio per evitare che il prestito sia inteso dal personale operativo come una forma di obbligo a rimanere presso la struttura). Inoltre questi non sono mai stati richiesti. Tuttavia, nel rispetto della libertà del personale operativo questi, ove richiesti, potranno essere concessi dopo approvazione della funzione competente.

La Direzione infatti non prevede l'erogazione di prestiti e/o anticipi stipendio ai collaboratori per evitare di trovarsi nella condizione in cui tale richiesta venga presentata da più collaboratori in tempi successivi cosicché il prestito potrebbe essere stato erogato a qualcuno ma non può essere concesso a tutti. Tale evento, oltre a configurarsi potenzialmente come discriminatorio, avrebbe il sicuro svantaggio di dare luogo a dissapori tra i propri collaboratori.

8.3.1 Risultati ottenuti

C'è sempre stata la disponibilità della Direzione a prendere in considerazione eventuali richieste e a soddisfarle nei limiti di quanto precedentemente indicato.

8.3.2 Obiettivi 2010

Mantenimento degli standard precedenti.

8.4 Anticipi sul TFR

Nel caso in cui un dipendente richieda formalmente alla Direzione un anticipo sul TFR a fronte di un particolare momento di necessità (es.: acquisti di beni immobili, mobili, cure mediche, etc), tale eventualità non può definirsi come "prestito" in quanto è solo un prelievo anticipato di una quota di denaro che comunque spetterebbe, successivamente, al dipendente.

8.4.1 Risultati ottenuti

Le richieste di anticipo sul TFR ricevute nel corso del 2009 sono state tutte accolte ed evase.

8.4.2 Obiettivi 2010.

Mantenimento degli standard precedenti.

8.5 Indagine di clima interno

Nel corso del 2009 non è stata effettuata la prevista indagine sul clima aziendale per verificare la soddisfazione del personale che era stata pianificata per novembre.

Tale indagine era prevista in occasione di un momento formativo generale sul nuovo Regolamento che però non è stato pubblicato.

E' stato predisposto il relativo modulo per la valutazione della soddisfazione dei dipendenti.

8.5.1 Obiettivi 2010

La prevista indagine sarà effettuata nel corso del 2010.

9. SISTEMI DI GESTIONE

9.1 Impegni generali della Società ed attuazione degli stessi

Nel seguito verranno riportate le attività messe in atto dalla CQOP per soddisfare i requisiti normativi, con la stessa sequenza con cui sono stati indicati nel MGRS.

9.2 Politica integrata per la Qualità e la Responsabilità Sociale

Nel corso del 2009 la Direzione di CQOP ha aggiornato la politica per la responsabilità sociale, integrata con la qualità che prevede l'impegno a:

- conformarsi a tutti i requisiti applicabili della norma di riferimento e a tutti i requisiti sottoscritti da CQOP;
- conformarsi alle leggi nazionali e alle altre leggi vigenti e rispettare i documenti internazionali elencati nel capitolo 00 del Manuale.

La politica è stata distribuita a tutte le sedi e messa a disposizione delle parti interessate tramite pubblicazione sul sito aziendale.

9.2.1 Obiettivo 2010

Nessuno

9.3 Riesame della Direzione

Annualmente viene effettuato il Riesame della Direzione che prende in considerazione tutti gli elementi indicati sul manuale Integrato.

9.3.1 Obiettivo 2010.

Sarà effettuato con cadenza annuale il riesame del Sistema Qualità e Responsabilità Sociale con aggiornamento del Bilancio Sociale.

9.4 Rappresentanti dell'Azienda

In conformità con quanto previsto dalla norma, sono stati eletti i Rappresentanti della Società, sia per gli aspetti legati alla norma che per quelli legati alla sicurezza.

9.4.1 Obiettivo 2010.

L'elezione del Rappresentante dei Lavoratori per la Responsabilità Sociale è avvenuta nel 2007 con un organico di 40 persone.

In funzione dell' sviluppo dell'organico avvenuto nel corso del 2008-2009 occorre migliorare il coinvolgimento del nuovo personale nella definizione del loro rappresentante. Valutare la possibilità di indire nuove elezioni del Rappresentante dei Lavoratori per la Responsabilità Sociale entro fine 2010.

Per RLS non si prevedono aggiornamenti.

9.5 Struttura organizzativa

L'organizzazione aziendale è in continua evoluzione e di conseguenza l'aggiornamento degli organigrammi e dei relativi mansionari è costante.

9.5.1 Obiettivo 2010.

Si prevede aggiornamento dell'organigramma e dei mansionari in funzione delle variazioni organizzative intervenute con cadenza semestrale.

9.6 Pianificazione e implementazione

I sistemi sono stati integrati nel corso del 2008 in un unico Manuale e procedure comuni.

Nel corso del 2009 sono stati effettuati 2 audit esterni:

- 1) 6-7-8-aprile 2009: audit di mantenimento SA8000 e di estensione alle sedi di Roma e Padova della certificazione sia ISO 9001 che SA8000.

Sono emerse 4 osservazioni per quanto riguarda gli aspetti qualità e 1 NC minore e 1 osservazione per quanto riguarda gli aspetti SA8000. Sono state tutte recepite e risolte con efficacia

- 2) 5-6 novembre 2009: audit di mantenimento con adeguamento alla SA8000:2008 e ISO 9001:2008.

Sono emerse 3 opportunità di miglioramento per quanto riguarda gli aspetti qualità e 2 NC minori e 1 osservazione per quanto riguarda gli aspetti SA8000.

Sono stati evidenziati 2 punti di forza: la competenza del personale e l'attenzione al cliente.

Le opportunità di miglioramento sono state in parte recepite e sono in fase di realizzazione.

Per quanto riguarda le NC la prima è stata attuata, mentre per la seconda è in fase di completamento.

9.6.1 Obiettivo 2010.

Entro settembre sarà pianificata la verifica di rinnovo per la SA8000.

Nel corso del 2010 sarà valutata anche la possibilità economica e organizzativa per la certificazione di tutte le sedi commerciali.

9.7 Formazione

La formazione relativa avvenuta nel corso del 2009 ha riguardato i seguenti aspetti:

Formazione SA 8000 e ISO 9001 sicurezza per tutti i nuovi assunti

Formazione sicurezza per aggiornamento della valutazione dei rischi

Formazione SA 8000:2008 e ISO 9001:2008 per tutte le sedi certificate

Formazione relativa al piano di emergenza (con relative prove pratiche) per tutte le sedi certificate.

Corso Forma e Informa per i tecnici

Corso Dlgs 231 che ha coinvolto 60 persone

Aggiornamento formazione RLS di 8 ore.

Sono state utilizzate 460 ore di formazione corrispondente allo 0,37% sulle ore lavorate.

9.7.1 Obiettivi 2010

E' previsto un ciclo formativo per tutto il personale per quanto riguarda l'adeguamento del Documento di Valutazione dei Rischi relativo agli adeguamenti introdotti dal DLgs 81-08.

9.8 Monitoraggio delle attività e dei risultati

L'attività di monitoraggio è avvenuta mediante Audit Interni su tutte le sedi e per tutti i processi. Sono stati valutati sia i requisiti SA 8000 che i requisiti ISO 9001.

9.8.1 Obiettivo 2010

Si prevede l'aggiornamento annuale del Bilancio Sociale e/o comunque quando avvenimenti significativi per il corretto funzionamento del Sistema lo richiedano.

Sono pianificati audit per il monitoraggio dell'applicazione del sistema con cadenza annuale su tutte le sedi.

9.9 Controllo dei fornitori

Il monitoraggio ai fornitori è stato effettuato privilegiando quelli definiti critici nel precedente riesame (imprese di manutenzione). Sono state realizzate le verifiche a 4 imprese.

Nono emerse Azioni Correttive.

Si ritiene che l'attività di audit presso i fornitori abbia rilevato una buona situazione di conformità, dal momento che vengono utilizzate aziende di una certa rilevanza e struttura consolidata.

Nel corso del 2009 sono stati introdotti questionari per i fornitori al fine di recuperare informazioni sull'organizzazione e far loro sottoscrivere un impegno nell'applicazione dei requisiti base della norma SA8000.

Tali questionari sono stati adottati in tutti i casi di impossibilità di sottoscrivere uno specifico contratto, in particolare nel caso di interventi di manutenzione saltuari.

In molti casi alla richiesta di effettuare audit la risposta è stata negativa: ad una richiesta di chiarimento è emersa la difficoltà a dedicare tempo per un audit che comporta costi non giustificabili dall'entità del contratto.

9.9.1 Obiettivo 2009.

Si continua con la stipula dei contratti o con l'invio dei questionari a tutti i fornitori di servizi di pulizia o manutenzione.

Gli audit presso i fornitori vengono limitati alle sole imprese che accettano tale attività già pianificate.

9.10 Problematiche e Azioni Correttive

Con riferimento alle Problematiche ed alle Azioni Correttive, non sono emerse problematiche derivanti da reclami dei dipendenti.

Nel 2009 sono state emesse 11 Azioni Correttive di cui 8 risolte con efficacia.

Restano ancora da ultimare alcune azioni che richiedono tempi e risorse significative.

Nel 2009 sono state emesse 7 AP a fronte di raccomandazioni o di segnalazioni di opportunità di miglioramento.

Di queste 2 non sono state ritenute applicabili, 3 risolte con efficacia, 2 pianificate per fine 2010.

9.10.1 Obiettivo 2010.

Completare le 2 azioni attualmente aperte.

Non si prevedono ulteriori azioni specifiche salvo, ovviamente, l'intervento sulle eventuali anomalie dovessero evidenziarsi nel corso delle attività.

9.11 Comunicazione esterna

Il progetto per la revisione di tutto il sistema informatico aziendale ha permesso di ottenere in connessione con tutte le sedi.

E' già stato realizzata sul sito la possibilità di accesso per tutte le sedi ai documenti di sistema.

Sul sito accessibile al pubblico sono disponibili:

- la politica integrata
- il bilancio sociale
- i certificati da cui evidenziare le sedi certificate.

E' stata realizzata una comunicazione a tutti i dipendenti relativa alla libertà sindacale.

9.11.1 Obiettivo 2010

Si procederà all'aggiornamento del sito con pubblicazione del certificato SA8000:2008 e ISO 9001:2008 non appena sarà disponibile il certificato emesso a seguito della verifica del 5-6 novembre.

Sarà predisposto un bollettino periodico per clienti e fornitori per comunicare alcuni dati dell'andamento aziendale e per diffondere l'impegno di CQOP sulla qualità e sulla responsabilità sociale.

Tale informativa sarà estesa anche agli enti previdenziali e sindacati.

9.12 Accesso alla verifica

Al momento attuale, seppure previsto e garantito dalla CQOP, non c'è stata richiesta di accesso da nessuna delle parti che avrebbero avuto diritto contrattuale ed interesse a farlo ai documenti di Sistema.

L'accesso, ovviamente è stato sempre garantito all'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Forniture, nell'ambito delle verifiche di routine che, peraltro, hanno sempre avuto esito positivo.

9.12.1 Obiettivo 2010

Saranno mantenuti gli impegni previsti della massima trasparenza sulla documentazione del Sistema SA8000.

9.13 Documenti e registrazioni

La CQOP ha mantenuto e mantiene le registrazioni atte a dimostrare la conformità del SGRS ai requisiti normativi.

Tutta la documentazione del Sistema Qualità e Responsabilità Sociale è a disposizione del personale sul sito nell'area riservata accessibile a tutte le sedi.

9.13.1 Obiettivo 2010

La documentazione sarà aggiornata in funzione dell'evoluzione aziendale.