

Per ogni sito assistito dal servizio di vigilanza, viene redatto un Piano di Vigilanza “ad hoc” che, disponibile sul posto, comprende:

- La descrizione sommaria, le caratteristiche del sito e la sua planimetria;
- L'elencazione dei sistemi tecnologici e delle protezioni passive presenti nel sito;
- L'articolazione grafica e la descrizione del servizio da fornire con i relativi criteri di accettabilità;
- L'elencazione dei materiali in dotazione alle G.P.G. in servizio nel sito;
- Tutti i riferimenti telefonici per la gestione di situazioni normali o di emergenza;
- La raccolta delle Istruzioni Operative cui attenersi per ogni tipologia di servizio e per qualsiasi situazione di emergenza;
- La raccolta della modulistica di autocontrollo, di gestione chiavi e di segnalazione di anomalie ambientali;
- La raccolta delle Istruzioni di Servizio e della modulistica redatte e prescritte dal cliente,
- La specifica dei giri di controllo, comprensiva della periodicità e degli itinerari.

Per la Committenza verrà approntato uno specifico Piano di Vigilanza, che terrà conto delle modalità di svolgimento del servizio esplicitate nel Capitolato di Appalto e delle esigenze specifiche del sito.

Il Piano di Vigilanza, a disposizione anche del “Responsabile del Coordinamento” (RC) del Committente, consente, oltre che l'espletamento armonico del servizio, controlli e verifiche in ogni fase dell'attività di vigilanza e prevede ispezioni, sia programmate che saltuarie, eseguite dal Responsabile dell'Area Operativa, di propria programmazione o su richiesta del Responsabile della Qualità. Esso può essere modificato sia su richiesta del cliente che a seguito dell'individuazione della necessità di azioni correttive.

Parallelamente alla predisposizione ed attuazione dei Piani di Vigilanza, GLOBAL SECURITY AGENCY prevede attività che coinvolgono tutti i servizi ausiliari, dall'approvvigionamento dei supporti tecnici alla loro manutenzione, dalla selezione del personale alla sua formazione, all'addestramento ed all'aggiornamento, dalla verifica periodica delle procedure al loro aggiornamento in aderenza a nuove disposizioni di legge o all'introduzione di mezzi tecnologici innovativi, dalla gestione dei reclami del cliente alla raccolta di dati statistici.

Il tutto sempre avendo di mira il conseguimento della più efficace capacità di fornire servizi garantiti all'origine e plasmabili a seconda delle specifiche esigenze e/o circostanze.

Premessa la specificità ed il contenuto del Piano di Vigilanza in relazione al sito ed alle direttive del Committente per quel sito per la qual cosa le GPG designate svolgeranno corso di addestramento “ad hoc”, l'organizzazione avrà il seguente sviluppo:

- per ciascuna postazione viene redatto il Piano di Vigilanza;

- viene redatto un Disciplinare Operativo, il quale riporterà le modalità di espletamento del servizio e le norme comportamentali prescritte dal Capitolato Speciale di Appalto;
- vengono nominati un Responsabile Coordinamento ed un Responsabile Qualità dell'Istituto, dei quali il primo sarà reperibile H 24 direttamente, a mezzo telefono cellulare GSM, oppure tramite la Sala Operativa dell'Istituto.
- a tutte le G.P.G. prescelte, già abilitate all' Intervento Antincendio ed al Primo Soccorso in Azienda, vengono dettagliatamente illustrati il Piano di Vigilanza, le Istruzioni Operative applicabili, il Disciplinare Operativo prescritto dal Committente e quant'altro necessario per un corretto svolgimento dello specifico servizio nel sito di destinazione;

(le G.P.G. firmeranno il Disciplinare Operativo per presa visione)

- a tutte le G.P.G., già indottrinate in materia di prevenzione e sicurezza antinfortunistica, nonché abilitate al Primo Soccorso in Azienda, verranno illustrate le procedure operative contenute nel Piano di Emergenza del Committente non appena lo stesso sarà dato disponibile;
- viene compilato, e comunicato, l'elenco nominativo dei Responsabili e delle G.P.G. assegnate ai servizi di vigilanza presso la postazione, completo di nome, cognome ed indirizzo;
- a richiesta del Committente, le G.P.G. frequentano corsi di abilitazione alla manovra manuale degli ascensori presenti nell'edificio;

(tale indottrinamento, a cura dell'azienda responsabile della manutenzione degli impianti, consente alle G.P.G. di riportare al piano la cabina in caso di mancanza di tensione od avaria dell'impianto)

- viene stabilito, in concordanza con il Committente, l'itinerario di eventuali ronde; nonché fissati i punti di verifica lungo tale itinerario;

(nel corso di ciascun giro verrà controllato che ci siano:

presenza di personale oltre l'orario di chiusura;

porte e finestre chiuse;

luci spente;

assenza di perdite d'acqua;

assenza di focolai d'incendio;

assenza di personale estraneo;

assenza di fughe di gas;

assenza di tracce di effrazione;

eventuale altro richiesto dal Committente).

- Qualora richiesti, vengono forniti ed installati orologi marcatempo in grado di fornire la documentazione dei passaggi nei succitati punti di verifica a mezzo di riproduzione del gruppo data-orario di ogni passaggio.
- viene redatto un Verbale di Presa in Consegna Locali/Chiavi, controfirmato dal Committente all'atto dell'inizio attività;

(la stesura e firma di tale verbale ufficializza l'inizio dell'attività nel sito e documenta lo stato dei locali e di quanto in essi contenuto, nonché il numero e la destinazione d'uso delle chiavi da gestire)
- Viene attivata una modulistica che consente, qualora non diversamente richiesto dal Committente, i seguenti controlli o verbalizzazioni:
 - Movimenti delle persone;
 - Movimenti delle merci;
 - Movimenti delle chiavi;
 - Verbalizzazione accadimenti;
 - Verbalizzazione passaggio di consegne di natura particolare;
 - Verbalizzazioni situazioni di emergenza;
 - Segnalazione guasti, avarie, inconvenienti rilevati nei giri di controllo;
 - Presenza di personale oltre l'orario di chiusura.
- Viene organizzata la conservazione e gestione delle chiavi di particolare riservatezza;

(le chiavi vengono custodite in buste di sicurezza di tipo omologato, contraddistinte da un numero di identificazione e da un cartellino riportante il nominativo del Titolare delle chiavi ed il numero di chiavi contenute dalla busta, la quale ultima è chiusa con un sigillo di garanzia di tipo monouso riportante un numero non ripetibile apposto in conformazione inalterabile)
- Viene redatto un Piano di Visite Ispettive che il Responsabile Operativo attua e verbalizza come Controllo del Processo del Sistema Qualità;

(le visite vengono eseguite anche a richiesta e con la partecipazione del Committente; la verbalizzazione di ciascuna è oggetto di un modulo sul quale vengono registrati il sito, i nominativi delle G.P.G. in servizio, il gruppo data-orario e l'esito dei controlli)

- La Sala Operativa attiva e verbalizza una Procedura di Controllo Telefonico, diurno e notturno, con la quale verifica e documenta la presenza sul sito delle G.P.G. di turno;
(tali contatti telefonici saltuari si aggiungono a quelli attivati dalle G.P.G. ad inizio e fine del turno di servizio)
- Verrà programmata la manutenzione preventiva e correttiva dell'impianto di Teleallarme;
- Nel corso del periodo contrattuale, viene emessa Richiesta di Azione Correttiva (RAC), o di Azione Preventiva (RAP), da soddisfare entro tempi massimamente contenuti, ogni qualvolta si verifica un disservizio (RAC) o se ne intravede la possibilità del verificarsi (RAP);
(il Committente può presentare una RAC ogni qualvolta lo ritiene necessario, oppure una RAP in previsione di modifiche al servizio)
- il Responsabile della Qualità raccoglie ed esamina le verbalizzazioni e gli esiti dei controlli ispettivi, promuove azioni migliorative quando del caso, previa autorizzazione del Direttore Generale e concordanza da parte del Committente, ne verifica l'efficacia e provvede alla conservazione di tutta la documentazione originata dal processo di fornitura del servizio.

INDICE DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Il raggiungimento ed il mantenimento della piena soddisfazione del cliente è un obiettivo primario che GLOBAL SECURITY AGENCY si prefigge di perseguire e mantenere lungo tutto l'arco del periodo contrattuale.

La strategia che l'organizzazione applica per conseguire tale obiettivo è basata su un insieme di informazioni ricavabili attraverso frequenti contatti con il cliente e periodici questionari di sondaggio.

I contatti con il cliente, promossi con misurata discrezione e severa riservatezza, sono realizzati principalmente dal Responsabile Area Operativa (RAO) e dal Responsabile

della Qualità (RDQ), i quali si avvalgono del Nucleo Ispettivo di quanto possono riferire in merito le G.P.G. in servizio sul sito. A ciò si aggiunga che lo stesso DG potrà attingere utili informazioni dai livelli di competenza.

Al cliente interpellato, il questionario richiede risposte dal cui insieme può essere dedotto il suo grado di soddisfazione relativamente ai seguenti aspetti:

- *Qualità della COMUNICAZIONE con il RAO, l'RC e le GPG;*
- *Capacità dell'Istituto nell'organizzazione dei servizi e nella rapidità di adeguare la stessa ad esigenze straordinarie e varianti organizzative richieste dal cliente;*
- *CAPACITA' E COMPORTAMENTO delle GPG che prestano servizio nel sito di riferimento;*
- *RISPONDEZZA ALLE ASPETTATIVE, relativamente ai tre precedenti aspetti*La sintesi valutativa dei questionari ritornati viene riportata sul Modulo MR-71 PROSPETTO VALUTATIVO QUESTIONARIO CLIENTE.

ATTIVITA' DI MONITORAGGIO A VALUTAZIONE (M-V)

GLOBAL SECURITY AGENCY sviluppa un processo continuo di **Monitoraggio e Valutazione** delle attività di vigilanza in corso di erogazione con i seguenti obiettivi:

- verificare che le attività programmate nel Piano di Vigilanza siano conformi alle Specifiche Generali prescritte dal Committente, alle Istruzioni Operative GLOBAL SECURITY AGENCY ed ai Piani di Emergenza locali, il tutto nell'osservanza delle normative di legge, prefettizie e questorie;
- individuare ed attuare provvedimenti migliorativi dei processi di erogazione ricavandone dati ed esperienze da valorizzare per l'ottimizzazione delle stesse attività di M-V.

La strategia che l'organizzazione applica per conseguire tali obiettivi è basata sull'impiego di un Team " M-V " (Monitoraggio e Valutazione) per la raccolta di dati ed informazioni utili all'analisi dei processi ed alla valutazione dei risultati raggiunti in un dato periodo e contesto, nonché all'individuazione dei fattori che li hanno influenzati.

Lo strumento operativo che Team M-V utilizza è rappresentato dal Piano M-V, il quale deve programmare:

- composizione del Team M-V e programma di lavoro;
- i processi da esaminare e le rispettive procedure di erogazione;
- processi oggetto di specifica indagine;
- domande di Valutazione alle quali il processo M-V deve rispondere;
- finalità ed obiettivi specifici assegnati al Team M-V;
- gli incontri di analisi con le risorse in campo, finalizzati all'esame dell'andamento dei servizi mediante colloqui e la compilazione di un questionario di autovalutazione sulla qualità ed efficacia delle attività svolte;
- gli aspetti comportamentali e rappresentativi delle risorse in campo
(G.P.G. - Capi Turno – Supervisor).

Nel corso dell'Attività di M-V possono essere messe in atto azioni correttive e migliorative dei processi, nonché azioni di adattamento del Piano M-V in relazione a cambiamenti intervenuti nel corso delle attività stesse. Tali azioni vanno registrate e valutate nella loro efficacia.

Il processo di M-V si conclude con la redazione di un Rapporto Finale M-V che comprende:

- una sintesi delle attività di monitoraggio svolte;
- una valutazione finale dei processi analizzati con giudizi circa il loro grado di efficacia ed efficienza.