

ANALISI DEL CONTESTO AZIENDALE

Revisione	Data	Descrizione modifica
0	15/05/2018	Prima emissione
1	30/11/2018	Aggiornamento informazioni sul campo di applicazione
2	15/02/2019	Inserimento processo aziendale "CMN – Comunicazione"
3	30/10/2020	Aggiornamento periodico

REDATTO	VERIFICATO	APPROVATO
RSSP/Q Stefano Parodi	RSSP/Q Stefano Parodi	DIRETTORE GENERALE Massimo Mensurati
30/10/2020	30/10/2020	30/10/2020

1 PROFILO DELLA SOCIETÀ

Ragione sociale	MEDOV s.r.l.
Sede legale	L.go S. Giuseppe 3/36, 16100 Genova (GE)
Sede operativa	Via Scarsellini 119, 16149 Genova (GE)
Filiale	Via S. Orlando, 3/a int.9, 57100 Livorno (LI)
Filiale	Vicolo F. Ranucci 3, 00053 Civitavecchia (RM)
Filiale	Stazione Marittima snc magazzino 103 PT CAP 30135 Venezia (VE)
Filiale	Stazione Marittima interno porto c/o Terminal Napoli S.p.A. 80132 Napoli (NA)

Settore di appartenenza: Agenzia Marittima Raccomandataria

Codice ATECO 52.29.21 (Anno 2011)

Settore EA 31a

Composizione societaria IL Investimenti 100%

Numero dipendenti: 59

Fatturato 2017 12.147.000,00 €

Bilancio annuale 2017 17.566.000,00 €

Utile 2017 39.874,00 €

2 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

2.1 SCOPO

Erogazione dei servizi di agenzia marittima raccomandataria e agenti generali, gestione prenotazione e vendita spazi per trasporto automobili a mezzo navi conto terzi.

2.2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Sede legale	L.go S. Giuseppe 3/36, 16100 Genova (GE)
Sede operativa	Via Scarsellini 119, 16149 Genova (GE)
Filiale	Via S. Orlando, 3/a int.9, 57100 Livorno (GE)
Filiale	Stazione Marittima snc magazzino 103 PT CAP 30135 Venezia (VE)
Filiale	Vicolo F. Ranucci 3, 00053 Civitavecchia (RM)
Filiale	Stazione Marittima interno porto c/o Terminal Napoli S.p.A. 80132 Napoli

2.3 ESCLUSIONI

Al sistema di gestione aziendale della Medov S.r.l. non si applicano i seguenti punti della norma ISO 9001:2015

- ✓ **7.1.5.2** relativo alla **“Riferibilità delle misurazioni”**, in quanto non vi sono apparecchiature assoggettabili a tale procedura.
- ✓ **8.3** **Progettazione del servizio:** in quanto i requisiti del servizio che Medov eroga sono definiti direttamente dal cliente o dagli enti preposti.

Dal campo di applicazione vengono escluse le ulteriori unità locali elencate nella visura camerale ed esistenti presso uffici di subagenti nominati; tali unità locali non prevedono la presenza di personale Medov e sussistono solo per motivazioni commerciali.

Le sedi di Napoli e Civitavecchia vengono al momento escluse dal campo di applicazione in quanto pur essendo state assorbite a partire dal 1/01/2019, e sia stata pianificata l'introduzione e l'applicazione del Sistema di gestione per la qualità visto gli eventi legati all'emergenza sanitaria mondiale si è posticipato al 2021 l'estensione del campo di applicazione relativamente ai processi e alle attività riferibili a tali sedi.

IL MERCATO DI RIFERIMENTO

La storia di Medov inizia più di 70 anni fa. Era infatti il 1947 quando l'agenzia marittima ha iniziato l'attività a Genova dedicandosi in modo prevalente all'ambito crocieristico. Il tempo e la grande dedizione hanno consentito il maturare di esperienza e professionalità ma è stato grazie all'acquisizione avvenuta nel 2004 da parte della Famiglia Schenone, operante da generazioni nel settore dello shipping, che Medov ha saputo sviluppare un'intensa opera di diversificazione che le ha consentito di estendere le proprie attività a praticamente tutti i settori dell'ambito marittimo. Sia direttamente sia tramite società controllate.

Direttamente o per il tramite della holding della Famiglia Schenone IL Investimenti Srl., Medov partecipa a costituire un gruppo particolarmente esteso di aziende in grado di offrire la più ampia gamma possibile di servizi atti a coprire le più variegate esigenze del mondo dello shipping: dal trasporto passeggeri a quello delle merci, dal brokeraggio alla movimentazione portuale di contenitori, dal trasporto intermodale al deposito e alla manutenzione, riparazione, riempimento/svuotamento di container, dalla provveditoria alla gestione porticcioli turistici per arrivare all'offerta di servizi turistici.

2.4 DESCRIZIONE INFRASTRUTTURE**SEDE DI GENOVA**

La sede amministrativa/operativa di Via Scarsellini 119, 16149 Genova, dal luglio 2005 è ubicata presso al 15° piano – su un totale di 17 piani – del complesso immobiliare denominato “I Gemelli – Torre B” con accesso dal civico n. 119 di Via Scarsellini, 16149 (GENOVA), nella zona adiacente Lungomare Canepa.

L'immobile è di proprietà della Gianca S.r.l. e prima di ospitare gli uffici della Medov era un locale vuoto. Tale sede è facilmente raggiungibile sia attraverso la linea ferroviaria Genova-Savona-Ventimiglia (stazione f.s. Stazione Principe e/o stazione Via di Francia) sia attraverso l'autostrada A10 (casello di Genova Ovest a circa 1 km di distanza) e dai traghetti di qualsiasi linea nazionale ed internazionale.

La sede occupa un appartamento di circa 756 m. L'edificio è provvisto di Certificato Prevenzione Incendi.

Medov S.r.l. ha, inoltre, ha a sua disposizione 6 posti auto ubicati in autorimessa c/o Via Scarsellini, piano -1 corpo G. Tale autorimessa è provvista di Certificato di Prevenzione Incendi valido sino al 30/03/2011.

BRANCH OFFICE LIVORNO

I locali occupano una superficie di circa 177 m2 e sono ubicati in Via S. Orlando 3/9a – LIVORNO. I locali sono presenti al primo piano di una palazzina sita nei pressi del porto di Livorno.

BRANCH OFFICE VENEZIA

I locali sono ubicati in Via Torino 151/a a Mestre (VE) al secondo piano e sono composti da 2 locali + servizi per un'area complessiva totale di circa 80 m2.

3 ORGANIZZAZIONE AZIENDALE**3.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

La Direzione ha delineato, nell'ambito della struttura organizzativa aziendale, le figure alle quali conferire la responsabilità e l'autorità nella gestione, nell'attuazione e nella sorveglianza dei processi e delle relative attività di competenza.

In Allegato 1 è riportato l'organigramma aziendale.

3.2 I SERVIZI

ESECUZIONE MANDATO	Gestione operativa delle attività legate allo scalo nave, curando, per conto del Cliente/Armatore, gli interessi della nave e del suo carico, in entrata e in uscita, direttamente o indirettamente avvalendosi, ove necessario, di subagenti.
---------------------------	--

3.3 PROCESSI AZIENDALI

Sono stati individuati i processi aziendali così classificati:

Processi di Business: processi che impattano direttamente sui clienti.

- ✓ COM – COMMERCIALE
 - COM/1 – Acquisizione mandato di agenzia
- ✓ ESE – EROGAZIONE DEL SERVIZIO
 - ESE/1 – Esecuzione mandato
 - ESE/2 – Vendita spazi e trasporto automobili

Processi di supporto: processi che supportano il corretto svolgimento dei processi di business.

- ✓ CEB – CONTI ESBORSI
- ✓ APP – APPROVVIGIONAMENTO
 - APP/1 – Qualifica e valutazione fornitori
 - APP/2 – Gestione ordini di acquisto
 - APP/3 – Sorveglianza e controllo fornitori
- ✓ MAN – Manutenzione
- ✓ RU – Gestione risorse umane
 - RU/1 – Gestione personale
 - RU/2 – Amministrazione personale
 - RU/3 – Formazione e competenze

Processi di miglioramento: processi che definiscono la governance aziendale e garantiscono il miglioramento continuo delle prestazioni aziendali.

- ✓ DOC – Documenti e Registrazioni
- ✓ AUD – Audit Interni
- ✓ CST – Soddisfazione cliente
- ✓ DIR – Riesame e pianificazione
- ✓ RIL – Rilievi e reclami
- ✓ MNT – Monitoraggio processi
- ✓ CMN – Comunicazione

I processi aziendali per cui si ricorre completamente o in parte all'affidamento in outsourcing sono i seguenti:

ESE/1 Esecuzione mandato

Possono essere affidate a subagenti, le attività connesse al servizio di agenzia marittima

RU – Risorse Umane

Il processo di risorse umane è stato affidato a IL Investimenti s.r.l. (Società capogruppo che possiede il 100% delle quote di MEDOV s.r.l.) attraverso un contratto di servizi intercompany.

3.4 La documentazione aziendale

La gestione aziendale è supportata da un sistema di informazioni documentate che descrive i processi aziendali e le relative attività con le annesse modalità di gestione e controllo.

L'elenco delle informazioni documentate in gestione controllata sono riportate in Allegato 2.

Di seguito si riporta una matrice di correlazione tra i requisiti della norma di riferimento ed i documenti aziendali.

REQUISITO NORMA ISO 9001/2015	PROCESSI/DOCUMENTI AZIENDALI
4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	
4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto per la qualità	Analisi del contesto
4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate	Analisi Contesto/Analisi Stake-holders
4.3 Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione	Analisi del contesto
4.4 Sistema di gestione per la qualità e relativi processi	Analisi del contesto
5 LEADERSHIP	
5.1 Leadership e impegno	Politica aziendale
5.1.1 Generalità	Codice etico
5.1.2 Focalizzazione sul cliente	

REQUISITO NORMA ISO 9001/2015	PROCESSI/DOCUMENTI AZIENDALI
5.2 Politica	
5.2.1 Stabilire la politica per la qualità	
5.2.2 Comunicare la politica per la qualità	
5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione	Organigramma Job Description
6 PIANIFICAZIONE	
6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità	Process Risk assessment Tabella dedicata
6.2 Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento	Tabella dedicata Piano di miglioramento
6.3 Pianificazione delle modifiche	Piano di miglioramento
7 SUPPORTO	
7.1 Risorse	RU – Risorse Umane MAN – Manutenzione
7.1.1 Generalità	
7.1.2 Persone	
7.1.3 Infrastruttura	
7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi	
7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione (N.A.)	
7.1.6 Conoscenza organizzativa	
7.2 Competenza	RU – Risorse umane
7.3 Consapevolezza	RU – Risorse Umane
7.4 Comunicazione	CMN - Comunicazione
7.5 Informazioni documentate	DOC - Documenti e registrazioni
7.5.1 Generalità	
7.5.2 Creazione e aggiornamento	
7.5.3 Controllo delle informazioni documentate	
8 ATTIVITÀ OPERATIVE	
8.1 Pianificazione e controllo operativi	
8.2 Requisiti per i prodotti e i servizi	COM – Commerciale
8.2.1 Comunicazione con il cliente	
8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi	
8.2.3 Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi	
8.2.4 Modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi	
8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi	N.A.
8.3.1 Generalità	
8.3.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo	
8.3.3 Input alla progettazione e sviluppo	
8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo	
8.3.5 Output della progettazione e sviluppo	
8.3.6 Modifiche della progettazione e sviluppo	
8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno	APP - Approvvigionamento
8.4.1 Generalità	
8.4.2 Tipo ed estensione del controllo	
8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni	
8.5 Produzione ed erogazione dei servizi	ESE – Erogazione del servizio
8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi	
8.5.2 Identificazione e rintracciabilità.	
8.5.3 Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni	
8.5.4 Preservazione (N.A.)	
8.5.5 Attività post-consegna	
8.5.6 Controllo delle modifiche	
8.6 Rilascio di prodotti e servizi	ESE – Erogazione del servizio
8.7 Controllo degli output non conformi	RIL – Rilievi e reclami
9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	
9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione	CST- Soddisfazione cliente MNT – Monitoraggio Processi
9.1.1 Generalità	
9.1.2 Soddisfazione del cliente.	
9.1.3 Analisi e valutazione	
9.2 Audit interno	AUD - Audit interni
9.3 Riesame di direzione	DIR – Riesame e pianificazione
9.3.1 Generalità	
9.3.2 Input al riesame di direzione	
9.3.3 Output del riesame di direzione	
10 MIGLIORAMENTO	
10.1 Generalità	RIL – Rilievi e reclami
10.2 Non conformità e azioni correttive	DIR – Riesame e pianificazione
10.3 Miglioramento continuo	

4 ANALISI DEGLI STAKE-HOLDERS

Le categorie di portatori di interesse individuate sono le seguenti

- A. Clienti
- B. Personale

- C. Azionisti
- D. Fornitori
- E. Enti di controllo
- F. Sindacati
- G. Competitors
- H. Associazioni di Categoria
- I. Operatori portuali

La loro analisi è riportata in allegato 3

5. ASPETTI CORRELATI ALL'EMERGENZA COVID

Per quanto riguarda la gestione emergenza COVID 19, gli aspetti di salute e sicurezza hanno avuto un impatto significativo nella gestione del personale in quanto l'applicazione dei requisiti contenuti nei vari DPCM e in linee guida e protocolli, ha portato necessariamente a cambiamenti nelle abitudini delle persone per salvaguardare la loro salute.

Tutto quanto messo in atto è regolato da documenti aziendali opportunamente predisposti.

Si segnala che gli adattamenti relativi alla gestione del personale pur avendo avuto un impatto sui risultati economici del business non hanno reso necessarie modifiche alla struttura organizzativa e agli altri processi aziendali con particolare riferimento ai processi di erogazione del servizio.

5. ALLEGATI

- ALLEGATO 1 Organigramma aziendale
- ALLEGATO 2 Elenco Informazioni Documentate
- ALLEGATO 3 Analisi degli stakeholders