



MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITA'

I. Validazioni

STATO	Funzione	Nominativo	Data	Firma
Elaborato	Qualità	G. Amico	01.04.2016	
Riesaminato	Qualità	G. Amico	12.09.2017	
Approvato	DG	A. U. Fiduccia	12.09.2017	

II. Identificazione della copia controllata

Identificativo: MGQ – 001

Data assegnazione identificativo: 12-09-2017

III. Aggiornamenti rispetto alla precedente revisione

Sezione n.	Descrizione modifica	Data modifica
1		
2		
3		
4		
5	DS.001 Rev.2 ed.1 Organigramma	12.09.2017
6		
7		
8		
9		

IV. Introduzione

Il presente Manuale Qualità costituisce il primo livello della struttura documentale del "Sistema di Gestione per la Qualità" ed è espressione dell'Alta Direzione.

La struttura del presente Manuale ricalca quella della Norma UNI EN ISO 9001:2008, cui si ispira, ed in ciascuna delle sezioni seguenti vengono dichiarati i requisiti soddisfatti dal Sistema posto in essere.

Nel presente Manuale vengono definiti i principi di base, limitando il dettaglio sulle modalità con le quali vengono soddisfatti i requisiti normativi; tale dettaglio sarà espresso, nei livelli successivi della documentazione del "Sistema di Gestione per la Qualità".



V. Indice

I. Validazioni	1
II. Identificazione della copia controllata	2
III. Aggiornamenti rispetto alla precedente revisione	2
IV. Introduzione	2
V. Indice	3

SEZIONE 1 **6**

Scopo e campo di applicazione

1.1	Scopo	7
1.2	Campo di applicazione	7
1.3	L'Azienda Siciliana Trasporti S.p.A.	8

SEZIONE 2 **10**

Riferimenti normativi

2.1	Riferimenti normativi	11
-----	-----------------------	----

SEZIONE 3 **12**

Terminologia e definizioni

3.1	Definizioni	13
-----	-------------	----

SEZIONE 4 **19**

Sistemi di Gestione della Qualità

4.1	Requisiti generali	20
4.2	Requisiti relativi alla documentazione	22
4.2.1	Generalità relative alla documentazione del QMS	22
4.2.2	Manuale della Qualità	28
4.2.3	Tenuta sotto controllo dei documenti	29
4.2.4	Tenuta sotto controllo delle registrazioni	30

SEZIONE 5 **31**

Responsabilità della Direzione

5.1	Impegno della Direzione	32
5.2	Attenzione focalizzata al cliente	35
5.3	Politica per la qualità	35
5.4	Pianificazione	37



5.4.1	Obiettivi per la qualità	37
5.4.2	Pianificazione del SGQ	37
5.5	Responsabilità, autorità e comunicazione	38
5.5.1	Responsabilità ed autorità	38
5.5.2	Rappresentante della direzione	38
5.5.3	Comunicazione interna	39
5.6	Riesame da parte della Direzione	40
5.6.1	Generalità riguardo il riesame	40
5.6.2	Elementi in ingresso per il riesame	40
5.6.3	Elementi in uscita dal riesame	41

SEZIONE 6 **42**

Gestione delle risorse

6.1	Messa a disposizione delle risorse	43
6.2	Risorse umane	43
6.2.1	Generalità riguardo le risorse umane	43
6.2.2	Competenze, consapevolezza e addestramento	44
6.3	Infrastrutture	45
6.4	Ambienti di lavoro	46

SEZIONE 7 **47**

Realizzazione del servizio

7.1	Pianificazione della realizzazione del servizio	48
7.2	Processi relativi al cliente	49
7.2.1	Determinazione dei requisiti del servizio	50
7.2.2	Riesame dei requisiti relativi al servizio	50
7.2.3	Comunicazione con il cliente	52
7.3	Progettazione e sviluppo (P&S) del servizio	52
7.3.1	Pianificazione della P&S del servizio	53
7.3.2	Elementi in ingresso alla P&S	54
7.3.3	Elementi in uscita dalla P&S	55
7.3.4	Riesame della P&S	56
7.3.5	Verifica della P&S	57
7.3.6	Validazione della P&S	57
7.3.7	Tenuta sotto controllo delle modifiche alla P&S	58
7.4	Approvvigionamento	59
7.4.1	Processo di approvvigionamento	59
7.4.2	Informazioni per l'approvvigionamento	60
7.4.3	Verifica dei prodotti – servizi approvvigionati	61
7.5	Produzione ed erogazione dei servizi	62
7.5.1	Controllo delle attività di produzione ed erogazione dei servizi	62



7.5.2	Validazione della produzione ed erogazione dei servizi	63
7.5.3	Identificazione e rintracciabilità	64
7.5.4	Proprietà del cliente	64
7.5.5	Conservazione dei prodotti	65
7.6	Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione	65

SEZIONE 8

67

Misurazioni, analisi e miglioramento

8.1	Generalità sulle misurazioni, analisi e miglioramento	68
8.2	Monitoraggi e misurazioni	68
8.2.1	Soddisfazione del cliente	68
8.2.2	Verifiche Ispettive Interne	69
8.2.3	Monitoraggi e misurazione dei processi	72
8.2.4	Monitoraggi e misurazione dei prodotti	73
8.3	Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi	73
8.4	Analisi dei dati	74
8.5	Miglioramento	75
8.5.1	Miglioramento continuo	75
8.5.2	Azioni correttive	76
8.5.3	Azioni preventive	77



Sezione 1

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Codice Doc.	Rev.	Data	Emissione	Riesame	Approvazione
MGQ – Sezione 1	2	12.09.2017	G. Amico	G. Amico	A. U. Fiduccia

1.1 Scopo

Al fine di soddisfare le esigenze interne all'Organizzazione, per ottenere ed accrescere la soddisfazione del Cliente e per continuare ad assicurare

l'eccellenza nel progettare e fornire servizi conformi, l'Organizzazione ha impostato ed attua il proprio Sistema di Gestione per la Qualità, altresì detto Quality Management System (QMS) in armonia con i principi della qualità e ispirato ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2008.

Quanto contenuto nel presente Manuale Qualità e nella totalità degli altri documenti del QMS, per volontà della Direzione, viene in ogni processo contemplato ed adottato, a meno di:

- esplicita richiesta di deroghe da parte del Committente/Cliente nell'ambito di singole attività per questi espletate.
- specifiche ed eccezionali esigenze, ma in ogni caso concordate e formalizzate con tutte le funzioni e/o le parti interessate.

1.2 Campo di applicazione

Quanto descritto nel presente Manuale e negli altri documenti del Sistema Qualità, nell'ambito della *"Progettazione, sviluppo, integrazione, gestione ed erogazione di servizi di Trasporto Pubblico Locale"*, viene adottato presso tutte le sedi dell'Azienda Siciliana Trasporti S.p.A.

Provincia	Comune	Indirizzo
Palermo	Palermo	Via Caduti senza Croce, n. 28
Palermo	Palermo	Via Ugo La Malfa, n. 40
Trapani	Trapani	Via Virgilio, n. 20
Catania	Catania	Via San Giuseppe La Rena, n. 25
Messina	Messina	Via San Cosimo, n. 8
Messina	Barcellona	Via Giovanni XXIII n. 3
Siracusa	Siracusa	S.P. n. 14 / Siracusa – Canicattini Bagni
Ragusa	Modica	Via Sorda Sanpieri, n. 57

In armonia con la ripartizione geografica delle strutture territoriali dell'AST, l'Organizzazione cui il presente Manuale ed il QMS si riferisce è quella relativa alle sedi indicate nella tabella su riportata.

1.3 L'Azienda Siciliana Trasporti S.p.A.

L'Azienda Siciliana Trasporti è la più importante realtà aziendale del settore dei trasporti pubblici in Sicilia. Istituita dalla Regione Siciliana nel 1947, con legge



n. 7 del 22 agosto allo scopo di “*provvedere a servizi di trasporto di persone e cose*”, è stata successivamente ordinata con legge regionale n. 22 del 13 marzo 1950 l’azienda si è, negli ultimi anni, sviluppata in termini quantitativi e qualitativi garantendo i servizi di TPL in gran parte del territorio della regione.

Nata con una “mission” a forte contenuto sociale e focalizzata sul Trasporto Pubblico Locale (TPL) su gomma, l’azienda ha diversificato la propria offerta attraverso partecipazioni di controllo o di collegamento al Capitale Sociale di insieme che gestiscono servizi nel settore della logistica, dei servizi di ingegneria, e dei servizi al trasporto aereo.

Nel gennaio del 2006 è stata formalizzata la trasformazione dell’AST da Ente Pubblico economico in Società per Azioni. La Giunta Regionale di Governo, con delibera n. 9 del 09/01/2006 ha preso atto dell’avvenuta trasformazione e, successivamente, con delibera n. 76 del 13/02/2006 ha individuato nell’Assessorato Regionale Turismo, Comunicazioni e Trasporti il soggetto che per conto della Regione, eserciterà i diritti del socio unico.

L’attività principale dell’azienda rimane, tuttoggi, quella del TPL su gomma: oltre dodicimilacinquecento chilometri quadrati di territorio della Sicilia, viene quotidianamente attraversata da automezzi con il logo AST che erogano servizi di trasporto pubblico locale di passeggeri. Riportiamo di seguito alcuni dati numerici indicativi della dimensione dell’Azienda Siciliana Trasporti S.p.A. riferiti alla data del 31.12.2015:

PERCORRENZE CHILOMETRICHE

▪ Urbane	Km.	5.003.480 3.092.061
▪ Suburbane	Km.	3.417.300
▪ Extraurbane	Km.	18.804.250 14.304.834

PARCO AUTOMEZZI

▪ In proprietà	n.	580 428
▪ In leasing	n.	207 186

ETA' MEDIA AUTOMEZZI

▪ Urbani	anni	10,84 13,74
▪ Suburbani	anni	9,39 13,12
▪ Extraurbani	anni	9,77 13,50



DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE

- Dirigenti n. 40 5
- Quadri n. 45 8
- Impiegati n. 452 131
- Operatori n. 858 726 (di cui 663 operatori
eserc.)

Sezione 2

RIFERIMENTI NORMATIVI

Codice Doc.	Rev.	Data	Emissione	Riesame	Approvazione
MGQ – Sezione 2	2	12.09.2017	G. Amico	G. Amico	A. U. Fiduccia

2.1 Riferimenti normativi

Per l'impostazione, la gestione ed il miglioramento continuo del Sistema di



Gestione per la Qualità viene preso a riferimento il congiunto di norme pertinenti il business dell' Organizzazione.

L'elenco seguente descrive le norme prese a riferimento nelle attività di impostazione del Sistema di Gestione per la Qualità mediante un approccio metodologico che prevede nella sua prima fase, la mappatura incrociata tra tali norme, seguendo le norme riportate a seguire:

A) UNI EN ISO 9001:2008;

B) UNI EN 12507:2001: relativa ai servizi di trasporto – Orientamenti per l'applicazione della norma EN ISO 9002 all'attività di autotrasporto;

C) UNI EN 12798:2000: Sistemi di qualità per il trasporto.

Successivamente alla fase di impostazione iniziale del QMS, per la gestione ed il miglioramento continuo dello stesso, vengono prese a riferimento:

- UNI EN ISO 9001:2008 "Sistemi di Gestione per la Qualità: Requisiti ";
- UNI EN ISO 9000:2008 "Sistemi di Gestione per la Qualità: Fondamenti e Terminologia"
- Norme ISO e UNI EN ISO dichiarate nel documento di supporto al QMS, DS.004 "Riferimenti normativi del QMS", costantemente aggiornato e disponibile a vari livelli dell'Organizzazione quale documento del QMS stesso.
- Norme della legislazione nazionale ed internazionale dichiarate nel documento di supporto al QMS, DS.004 "Riferimenti normativi del QMS", costantemente aggiornato e disponibile a vari livelli dell'Organizzazione quale documento del QMS stesso.

Sezione 3

TERMINOLOGIA E DEFINIZIONI

Codice Doc.	Rev.	Data	Emissione	Riesame	Approvazione
MGQ – Sezione 3	2	12.09.2017	G. Amico	G. Amico	A. U. Fiduccia

3.1 Definizioni

Vengono di seguito riportate alcune definizioni ritenute significative per la comprensione e condivisione di quanto contenuto nel presente Manuale Qualità

e negli altri elementi documentali del QMS. Per alcune di queste, oltre alla definizione della UNI EN ISO 9000:2008, viene offerta anche l'accezione aziendale, nei casi in cui ritenuto opportuno per una corretta interpretazione e comprensione.

A

Alta Direzione:

UNI EN ISO 9000:2005 (3.2.7) – Persona o gruppo di persone che, dal livello più elevato di un'organizzazione, la guidano e la gestiscono.

Compongono l'Alta Direzione di AST SpA i Manager dell'Organizzazione, responsabili dei primi livelli dell'Organizzazione stessa come da Organigramma.

Assicurazione della Qualità:

UNI EN ISO 9000:2005 (3.2.11) – Parte della gestione per la qualità mirata a dare fiducia che i requisiti per la qualità saranno soddisfatti.

Audit:

UNI EN ISO 9000:2005 (3.9.1) – Processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenze della verifica ispettiva e valutarle con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri della verifica ispettiva sono stati soddisfatti.

Azione Correttiva:

UNI EN ISO 9000:2005 (3.6.5) – Azione per eliminare la causa di una non conformità rilevata, o di altre situazioni indesiderabili rilevate.

L'azione correttiva è un provvedimento efficace adottato per eliminare le cause di problemi effettivi pregiudizievoli per il Sistema di Gestione per la Qualità. Intraprendere una Azione Correttiva comporta dunque l'analisi della problematica al fine di individuarne le cause, nonché l'attuazione di misure per eliminare le cause stesse ed evitare il ripetersi della problematica.



Azione Preventiva:

UNI EN ISO 9000:2005 (3.6.4) – Azione per eliminare la causa di una non conformità potenziale o di altre situazioni potenziali indesiderabili.

L'azione preventiva è un provvedimento efficace adottato per eliminare le cause di problemi che, ancora non verificatisi, costituiscono in potenza condizioni pregiudizievoli per il Sistema di Gestione per la Qualità. Intraprendere quindi una Azione Preventiva comporta l'analisi della potenziale problematica al fine di individuarne le cause, nonché adottare le misure per eliminare la probabilità di verificarsi della problematica stessa.

C

Committente della Verifica Ispettiva:

UNI EN ISO 9000:2005 (3.9.7) – Organizzazione o persona che richiede una verifica ispettiva.

All'interno della Azienda Siciliana Trasporti S.p.A. il Committente delle Verifiche Ispettive Interne è la Direzione Aziendale, che attraverso la pianificazione e l'effettuazione delle stesse vuole:

- *Valutare la conformità del Sistema di Gestione per la Qualità ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001 ed ai requisiti della documentazione interna*
- *Stabilire la capacità del Sistema di Gestione per la Qualità di conseguire determinati obiettivi di qualità.*

Controllo della Qualità:

UNI EN ISO 9000:2005 (3.2.10) – Parte della gestione per la qualità mirata a soddisfare i requisiti per la qualità.

F

Fornitore:

UNI EN ISO 9000:2005 (3.3.6) – Organizzazione o persona che fornisce un prodotto/servizio.

G

Gestione per la Qualità:



UNI EN ISO 9000:2005 (3.2.8) – Attività coordinate per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione in materia di qualità.

M

Manuale della Qualità:

UNI EN ISO 9000:2005 (3.7.4) – Documento che descrive il sistema di gestione per la qualità di un'organizzazione.

E' il presente documento in cui viene definita la documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità, descritta la struttura base del Sistema stesso dando evidenza della coerenza con i requisiti della norma di riferimento. Costituisce il costante riferimento nell'adozione e nel mantenimento attivo del Sistema di Gestione per la Qualità.

Miglioramento Continuo:

UNI EN ISO 9000:2005 (3.2.13) – Attività ricorrente mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti.

Monitorare e misurare la totalità dei processi aziendali al fine di verificarne l'adeguatezza alle strategie ed obiettivi aziendali, e dunque individuare e adottare le misure volte al costante miglioramento.

N

Non Conformità:

UNI EN ISO 9000:2005 (3.6.2) – Mancato soddisfacimento di un requisito.

Qualsiasi scostamento, carenza o deficienza nell'esecuzione o nelle caratteristiche di un processo (o prodotto) o di una sua parte rispetto alle "attese" predeterminate (requisiti).

O

Obiettivo per la qualità:



UNI EN ISO 9000:2005 (3.2.5) – Qualcosa cui ci si ispira o a cui si mira, relativo alla qualità.

Organizzazione:

UNI EN ISO 9000:2005 (3.3.1) – Insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità ed interrelazioni.

L'assetto organizzativo della AZIENDA SICILIANA TRASPORTI S.p.A. è definito dalla sua Direzione Generale in armonia con l'organo di Amministrazione e con la Dirigenza. Viene definito ed aggiornato in modo tale da assicurare l'idoneità al raggiungimento degli obiettivi, viene formalizzato nell'Organigramma, aggiornato e diffuso a vari livelli unitamente ai documenti del Sistema di Gestione per la Qualità.

P

Pianificazione della Qualità:

UNI EN ISO 9000:2005 (3.2.9) – Parte della gestione per la qualità mirata a stabilire gli obiettivi per la qualità e a specificare i processi operativi e le relative risorse necessari per conseguire tali obiettivi

L'AZIENDA SICILIANA TRASPORTI pianifica periodicamente l'insieme delle attività volte ad assicurare il raggiungimento degli obiettivi della qualità.

In particolare, per quel che concerne i processi trasversali ai singoli progetti che vengono condotti per l'erogazione di un servizio, la pianificazione della qualità viene assicurata e documentata mediante emissione annuale del documento "Obiettivi per la Qualità".

Politica per la Qualità:

UNI EN ISO 9000:2005 (3.2.4) – Obiettivi ed indirizzi generali di un'organizzazione, relativi alla qualità, espressi in modo formale dall'Alta Direzione.

Come tale, la politica per la qualità è parte integrante della pianificazione strategica dell'AST e la sua Direzione persegue obiettivi di qualità compatibili e coerenti con gli indirizzi e gli orientamenti dell'Organizzazione.

Procedura:

UNI EN ISO 9000:2005 (3.4.5) – Modo specificato per svolgere un'attività o un processo.

Descrive la maniera con la quale le attività di un processo devono essere compiute. La procedura è dunque un



documento che descrive come vengono svolte le attività contemplate nel processo a cui si riferisce. Le Procedure documentate costituiscono il terzo livello del Sistema di Gestione per la Qualità.

Processo:

UNI EN ISO 9000:2005 (3.4.1) – Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita.

R

Registrazione:

UNI EN ISO 9000:2005 (3.7.6) – Documento che riporta i risultati ottenuti o fornisce evidenza delle attività svolte.

Documenti che danno evidenza della conformità ai requisiti specificati o del raggiungimento dei valori di qualità attesi.

Riesame:

UNI EN ISO 9000:2005 (3.8.7) – Attività effettuata per riscontrare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia di qualcosa a conseguire gli obiettivi stabiliti.

La Direzione, identificando nel Sistema di Gestione della Qualità lo strumento di miglioramento dei processi, di ottimizzazione delle risorse e di raggiungimento della soddisfazione dei Clienti, volto al perseguimento degli intenti della politica per la qualità e al raggiungimento degli obiettivi annuali, garantisce l'adeguatezza dello stesso mediante attività di riesame periodico. Il Riesame da parte della Direzione è volto ad individuare passi necessari per avviare azioni preventive o migliorative e a fornire indicazioni per il trattamento di eventuali scostamenti tra i risultati ottenuti e gli obiettivi prefissati.

Nell'ambito della gestione di ogni singola attività di erogazione del servizio, il Riesame della progettazione, invece, mira a valutare se i risultati della progettazione siano coerenti a criteri e obiettivi prestabiliti; tale analisi critica e multidisciplinare consente ed agevola l'approvazione dei risultati della progettazione.

S

Sistema di Gestione per la Qualità:



UNI EN ISO 9000:2005 (3.2.3) – Sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità.

L'AST S.p.A. ha definito ed attua il proprio Sistema di Gestione per la Qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2000~~8~~ ed agli obiettivi per la qualità, intendendo per esso la definizione della struttura organizzativa, l'insieme delle procedure documentate, dei processi e delle risorse necessari ad attuare la gestione per la qualità.

Soddisfazione del Cliente:

UNI EN ISO 9000:2005 (3.1.4) – Percezione del cliente su quanto i suoi requisiti siano stati soddisfatti.



Validazione:

UNI EN ISO 9000:2005 (3.8.5) – Conferma, sostenuta da evidenze oggettive che i requisiti relativi ad una specifica utilizzazione o applicazione prevista sono stati soddisfatti.

Attività volta ad accertare che il risultato finale di una attività/processo risulta conforme ai requisiti iniziali.

Verifica:

UNI EN ISO 9000:2005 (3.8.4) – Conferma, sostenuta da evidenze oggettive, del soddisfacimento di requisiti specificati.

Insieme di attività atte a valutare se i risultati di una fase specifica sono congruenti con gli input e con i requisiti base della fase stessa.

Sezione 4

SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

Codice Doc.	Rev.	Data	Emissione	Riesame	Approvazione
MGQ – Sezione 4	2	12.09.2017	G. Amico	G. Amico	A. U. Fiduccia

4.1 Requisiti generali

L'AZIENDA SICILIANA TRASPORTI S.p.A., ha identificato il proprio QMS (Quality Management System) altresì detto Sistema di Gestione per la Qualità. Questo è documentato come descritto nel capitolo successivo 4.2 "Requisiti relativi alla documentazione", e viene attuato e tenuto aggiornato in tutte le sedi

di cui al capitolo 1.2 "Campo di applicazione". In accordo alle clausole della norma UNI EN ISO 9001:2008, cui il QMS si ispira, lo stesso viene monitorato, misurato e riesaminato al fine di migliorarne con continuità l'efficacia.

In particolare:

- A. Sono identificati i processi necessari al QMS. Gli stessi sono suddivisi in categorie (raggruppamenti di processi omogenei per ambito tematico cui si riferiscono). L'elenco delle categorie è uno dei "documenti di supporto al QMS" (DS.008 "Categorie di raggruppamento per processi e procedure") e come tale viene costantemente tenuto aggiornato e reso disponibile a tutta l'Organizzazione. Ciascun processo è valido ed adottato in tutta l'Organizzazione salvo eventuali specifiche peculiarità. In tal caso sono identificati i differenti processi e per ciascuno l'ambito ed il contesto di applicazione.
- B. Sono identificate le sequenze e le interazioni tra i processi. Al fine di rendere le stesse evidenti e facilmente riconoscibili, si è definita una organizzazione dei processi su due livelli (processi e sottoprocessi) e si è scelto un modello di documentazione che evidenzia già in elementi grafici le sequenze e le interazioni tra processi correlati. Per una esaustiva e dettagliata descrizione si rimanda al capitolo successivo 4.2 "Requisiti relativi alla documentazione".
- C. Per ciascun processo sono stabiliti e definiti i criteri ed i metodi necessari a garantirne l'efficace funzionamento nonché l'efficace controllo. Tali criteri e metodi sono documentati nella/e procedure documentate riferite al processo stesso. Per una esaustiva e dettagliata descrizione si rimanda al capitolo successivo 4.2 "Requisiti relativi alla documentazione".
- D. Per ciascun processo sono definite le risorse e le informazioni opportune e necessarie per supportare il funzionamento del processo stesso nonché il suo monitoraggio. In particolare, per ciascun processo viene identificato chi ne è responsabile, le risorse coinvolte, nonché le informazioni necessarie. Per una esaustiva e dettagliata descrizione si rimanda al capitolo successivo 4.2 "Requisiti relativi alla documentazione".

E. Ognuno dei processi viene monitorato, misurato ed analizzato secondo quanto descritto in apposite procedure della categoria GQ (Gestione Qualità). In particolare, per ciascun processo sono individuati gli indicatori di riferimento la cui rilevazione ed analisi permette la scelta di azioni migliorative. Per una esaustiva e dettagliata descrizione si rimanda al capitolo successivo 4.2 "Requisiti relativi alla documentazione".

F. Vengono attuate opportune azioni mirate al raggiungimento degli obiettivi e dei risultati pianificati, nonché volte al miglioramento continuo dei processi. Tra queste sono comprese:

- riesami periodici del QMS;
- azioni preventive;
- azioni correttive;
- revisioni dei processi e delle procedure;

Nei casi in cui un processo (o parte di esso) venga affidato all'esterno (fornitori, partner o altre Organizzazioni del gruppo AST differenti da quella in cui il QMS è adottato), è responsabilità dell' Organizzazione assicurarne il controllo secondo modalità e tempi definiti nella documentazione relativa alla gestione di quella specifica attività per la quale si sia affidato il processo (o parte di esso) all'esterno.

In particolare:

- se il ricorso all'out-sourcing (esternalizzazione) avviene nell'ambito di processi il cui output è destinato al Cliente (servizi di trasporto) le modalità di controllo del processo o della parte di processo affidata all'esterno vengono definite nel documento "Piano di Qualità" e/o nella documentazione contrattuale stipulata con il fornitore o partner.
- se il ricorso all'out-sourcing (esternalizzazione) avviene nell'ambito di processi "interni" all'Organizzazione (processi gestionali, amministrativi, di

supporto ecc.) le modalità di controllo del processo o della parte di processo affidata all'esterno vengono definite nella documentazione contrattuale stipulata con il fornitore o partner. La tipologia di servizio in out-sourcing in tal caso si riferisce alla vendita dei titoli di viaggio tramite recapitisti (cfr. DS.015 – Modalità di gestione dei rapporti con i recapitisti).

4.2 Requisiti relativi alla documentazione

4.2.1 Generalità relative alla documentazione del QMS

In accordo alle definizioni di "processo" e di "procedura" offerte dalla UNI EN ISO 9000:2005 l'impostazione documentale del QMS prevede:

- (in accordo alla clausola 3.4.1) processo: Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in ingresso in elementi in uscita;
- (in accordo alla clausola 3.4.5) procedura: modo specificato per svolgere un'attività o un processo.

Pertanto l'elemento documentale "*scheda processo*" riporta la serie dei task da compiere in modo puntuale (attività e/o sottoprocessi), mentre l'elemento documentale "procedura" ne descrive la maniera con la quale tali task e/o sottoprocessi verranno compiuti.

Con riferimento alla sezione 2.7.2 della UNI EN ISO 9000:2005 secondo paragrafo, (*"Ciascuna organizzazione stabilisce l'estensione della documentazione necessaria ed i supporti su cui presentarla. Ciò dipende da fattori quali: tipo e dimensione dell'organizzazione, complessità ed interazione tra i processi, complessità dei servizi, requisiti del cliente, requisiti cogenti applicabili, capacità dimostrata del personale e misura in cui è necessario dimostrare il soddisfacimento dei requisiti del sistema di gestione per la qualità"*) la struttura documentale del QMS è composta da tre livelli, nel rispetto altresì del punto 2.7.2 della norma UNI EN ISO 9000:2005:

1. **Manuale Gestione Qualità** (in ottemperanza al requisito 4.2.1- b della UNI EN ISO 9001:2008)
2. **Procedure** (comprendenti le procedure esplicitamente richieste dalla norma di riferimento e dunque in ottemperanza al requisito 4.2.1- c della

UNI EN ISO 9001:2008)

3. **Strutture documentali** (Forms), (in ottemperanza ai requisiti 4.2.1- d e 4.2.1-e della UNI EN ISO 9001:2008).

La documentazione del QMS è inoltre completata da una serie di "**Documenti di Supporto**" tra cui DS.002 "Politica della Qualità" e DS.003 "Obiettivi della qualità", (in ottemperanza al requisito 4.2.1- a della UNI EN ISO 9001:2008). Questi sono elementi documentali non compresi nei quattro livelli di cui sopra, ma: ritenuti importanti supporti alla comprensione, adozione ed efficace funzionamento del QMS. Rientrano nella categoria dei documenti di supporto quelli attestanti strutture organizzative, elenchi e/o liste, guide operative di dettaglio ecc.

Fermo restando che i vari processi serbano reciproche interazioni indipendentemente dalla categoria in cui vengono classificati, la totalità degli elementi documentali "Procedure" e "Forms" è suddivisa in "categorie" omogenee per "area tematica". La lista di tali categorie è costantemente aggiornata e resa disponibile a tutta l'organizzazione costituendo il documento di supporto DS.008 "Categorie di Raggruppamento per Processi e Procedure".

A seguire si riporta a titolo esemplificativo la lista delle "Categorie di raggruppamento per processi e procedure" di cui sopra aggiornata alla data di emissione del presente Manuale.

GQ – Gestione Qualità Vengono qui classificati tutte le procedure e i relativi "forms" direttamente attinenti la gestione del "sistema di gestione per la qualità". Ci si riferisce dunque ai processi e procedure riguardanti le attività di auditing interno, quelli di definizione della politica ed obiettivi per la qualità, quelli di mantenimento attivo dei documenti del sistema qualità e quelli relativi al



reporting aziendale riguardante il "sistema di gestione aziendale per la qualità". Vengono altresì qui classificati i processi e procedure strettamente attinenti la pianificazione, analisi e miglioramento dei processi aziendali in base alle misurazioni di opportuni parametri che vengono demandate nelle procedure relative ai singoli processi.

**GRU – Gestione
risorse Umane**

Vengono qui classificati tutte le procedure direttamente attinenti la gestione della pianificazione e delle registrazioni delle attività formative del personale.

**GRMI – Gestione
Risorse Materiali
e Infrastrutture**

Vengono qui classificati tutte le procedure direttamente attinenti la gestione delle risorse materiali e delle infrastrutture. Ci si riferisce dunque ai processi e procedure riguardanti il controllo, manutenzione e gestione degli automezzi, degli impianti, dell'infrastruttura e della logistica dell'hardware e software aziendale, degli apparati di rete e delle periferiche, nonché degli eventuali "prodotti" forniti dal Cliente ed in dotazione all'azienda. Altresì, si noti, che vengono qui classificati i processi e le procedure attinenti il controllo sulla "qualità entrante" cioè quelli riguardanti le prove che vengono effettuate all'ingresso sui prodotti acquisiti, come primo step del controllo e gestione dei prodotti stessi. Ci si riferisce in particolare alle clausole 6.3, 6.4 ed alcuni casi

della 7.5.4 della norma di riferimento.

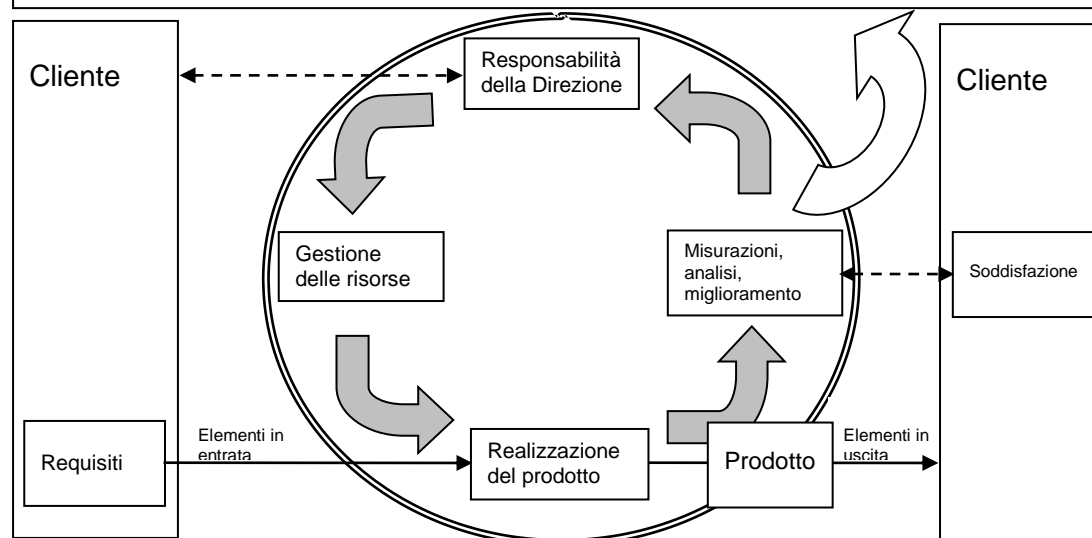
GCV – Gestione Clienti e Vendite

Vengono qui classificate le procedure direttamente attinenti la gestione dei Clienti e delle "vendite" intendendo per queste le gare, le offerte dirette e tutte le varie gestioni di opportunità di business. Vengono inoltre qui classificati i processi e procedure di comunicazione ed interfaccia con il Cliente, anche non direttamente connessa alla singola attività o commessa nonché processi e procedure riguardanti la Customer Satisfaction Survey e la gestione dei Reclami.

GPES – Gestione della Produzione e della Erogazione del Servizio

Vengono qui inseriti e classificate le procedure direttamente attinenti le attività di produzione ed erogazione dei servizi rivolte ai clienti. Per esse si intende la totalità di attività di servizi non attinenti la progettazione, sviluppo ed integrazione di sw. Per quanto sopra, i processi e le procedure contemplati vengono adottati a prescindere e indipendentemente da quale sia la funzione aziendale che gestisce le singole attività-commesse.

Di seguito si riporta il grafico che descrive le relazioni tra i processi:

MIGLIORAMENTO CONTINUO DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'


Ad ogni processo di "livello minimo" è associata una o più procedure. La scelta se utilizzarne una o più, dipende dalla complessità del processo stesso e dal numero di "base practices" descritte dalla/e procedura/e, oltre che dalla sussistenza o meno di "fasi" temporalmente o logicamente nettamente distinte all'interno del processo al quale si riferisce la/e procedura.

Si riporta di seguito l'elenco delle Procedure del QMS dell'Azienda Siciliana Trasporti:

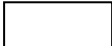

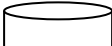
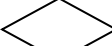





PROCESSO	PROCEDURA	OGGETTO
GQ	PR.GQ.04.01	Registrazioni della Qualità – Tenuta sotto controllo dei documenti e delle registrazioni
	PR.GQ.04.02	Gestione delle modifiche al Quality Management System
	PR.GQ.05.01	Organigramma e Mansionario
	PR.GQ.05.02	Riesame della Direzione
GRU	PR.GRU.06.01	Formazione del Personale: Pianificazione
	PR.GRU.06.02	Formazione del Personale: Fruizione e Registrazione
GRMI	PR.GRMI.06.03	Ricezione Risorse Materiali
	PR.GRMI.06.04	Gestione della Manutenzione
GPES	PR.GPES.07.01	Gestione Ordini verso i Fornitori
	PR.GPES.07.02	Qualificazione dei Fornitori – Gestione Albo Fornitori
GCV	PR.GCV.07.03	Processi relativi al cliente
GQ	PR.GQ.08.01	Verifiche Ispettive Interne: Pianificazione

	PR.GQ.08.02	Verifiche Ispettive Interne: Conduzione e Registrazione
	PR.GQ.08.03	Gestione delle NC di Processo e di Sistema
	PR.GQ.08.04	Gestione delle Azioni Correttive e delle Azioni Preventive
	PR.GQ.08.05	Miglioramento continuo

L'utilizzo, di una notazione grafica standard, comporta vantaggi in termini di:

- maggiore intelligibilità delle procedure rispetto alla semplice descrizione testuale;
- indicazione di elementi quali Risorse, Persone (e quindi ruoli) e Vincoli, normalmente elencati nel flow chart;
- maggiore evidenza delle relazioni intercorrenti tra processi e/o sottoprocessi in termini di flussi.

Le Procedure, ove possibile, sono rappresentate attraverso grafici di flusso che ne evidenziano responsabilità, sequenza logica, base practice e descrizione metodologica. I simboli utilizzati per la rappresentazione delle attività di una procedura sono:

	Descrizione dell' attività
	Produzione di un documento
	Archivio o Banca dati
	Momento di decisione, in forma interrogativa (alternativa)
	Inizio e fine processo
	Punto di connessione
	Input/Output
	Rimando
	Linea di flusso

4.2.2 Manuale della Qualità

Come già descritto nel capitolo precedente 4.2.1 "Generalità relative alla documentazione del QMS", il Manuale Qualità costituisce il primo livello documentale del Quality Management System.

Questo viene costantemente tenuto aggiornato dal Dirigente dell'Ufficio "Qualità" (si faccia riferimento al capitolo 5.1 "Impegno della direzione" ed è disponibile a tutta l'Organizzazione come tutti gli elementi documentali del QMS. Su richiesta viene rilasciato al di fuori del contesto aziendale in maniera controllata, e non contiene quindi le prassi operative, dettagli metodologici od altre informazioni di dettaglio espresse nei successivi livelli documentali.

Il Manuale, in ottemperanza al requisito 4.2.2 della UNI EN ISO 9001:2008 include:

- a) Il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità, compresi dettagli e giustificativi relativi ad eventuali esclusioni (si faccia riferimento ai capitoli 1.1 "Scopo" e 1.2 "Campo di applicazione");
- b) I riferimenti alle procedure documentate predisposte per il sistema di gestione per la qualità (si faccia riferimento, oltre che ai vari richiami a singole procedure, al contenuto del capitolo 4.2.1 "Generalità relative alla documentazione del QMS");
- c) La descrizione delle interazioni tra i processi del sistema di gestione per la qualità (si faccia riferimento a quanto contenuto in merito alle categorie di processi e procedure nel capitolo 4.2.1 "Generalità relative alla documentazione del QMS").

4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti

La totalità dei documenti del QMS (Manuale Qualità, Procedure, Forms e Documenti di Supporto), nonché la documentazione di origine esterna, viene gestita in maniera sistematica e controllata nel rispetto ed in armonia a quanto contenuto nel presente Manuale e a quanto in dettaglio espresso dal congiunto dei seguenti elementi documentali del QMS:

- DS.005 "Elenco documenti del QMS";
- DS.007 "Tempistica e Modalità di archiviazione e disponibilità dei documenti del QMS e dei documenti di origine esterna";
- PR.GQ.04.01 "Registrazioni della Qualità – Tenuta sotto controllo dei documenti e delle registrazioni";
- PR.GQ.04.02 "Gestione delle modifiche al QMS";

Nei succitati documenti di supporto e nelle procedure documentate, sono stabilite le modalità necessarie per:

- a) Approvare i documenti (con particolare riferimento alla loro adeguatezza) prima della loro emissione;
- b) Riesaminare, aggiornare e dunque riapprovare i documenti stessi;
- c) Assicurare che vengano chiaramente identificate le modifiche apportate ai documenti e lo stato di revisione corrente dei documenti stessi;
- d) Assicurare che le pertinenti versioni dei documenti applicabili siano disponibili presso le postazioni di lavoro per l'utilizzazione e consultazione;
- e) Assicurare la facile identificazione dei documenti e la loro leggibilità;
- f) Assicurare che i documenti di origine esterna siano chiaramente identificati e gestiti in maniera sistematica e controllata;
- g) Prevenire l'utilizzo di documenti superati (obsoleti) ed adottare quindi un criterio adeguato per l'identificazione dei documenti superati di cui si ritiene opportuna la conservazione.



4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni

In conformità alla definizione di “registrazione” offerta dalla UNI EN ISO 9000:2005 (3.7.6) – “Documento che riporta i risultati ottenuti o fornisce evidenza delle attività svolte” – nel documento di supporto DS.005 "Elenco documenti del QMS" sono evidenziati i documenti che AST S.p.A. ritiene siano documenti di registrazione.

Le registrazioni vengono conservate e rimangono dunque disponibili al fine di fornire evidenza oggettiva della conformità ai requisiti e dell'efficace funzionamento del QMS.

Il documento DS.007 "Tempistica e Modalità di archiviazione e disponibilità dei documenti del QMS e dei documenti di origine esterna" stabilisce e descrive le modalità per l'identificazione, l'archiviazione, la protezione, la reperibilità, la durata di conservazione e le modalità di eliminazione delle registrazioni.

Sezione 5

RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE

Codice Doc.	Rev.	Data	Emissione	Riesame	Approvazione
MGQ – Sezione 5	2	12.09.2017	G. Amico	G. Amico	A. U. Fiduccia

5.1 Impegno della Direzione

In osservanza della definizione di “Alta Direzione” offerta dalla UNI EN ISO 9000:2005 (3.2.7) – “Persona o gruppo di persone che, dal livello più elevato di un' organizzazione, la guidano e la gestiscono” - l'Alta Direzione di AST S.p.A. è costituita dai Manager dell'Organizzazione, responsabili dei primi livelli dell'Organizzazione stessa come da Organigramma (documento di supporto DS.001 "Organigramma"). In particolare il Direttore Generale ha istituito il Comitato Direttivo per la Qualità (CDQ) come organo della direzione aziendale delegato al costante impegno nello sviluppo, adozione e miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità. Il suddetto CDQ riporta al DG e, oltre a questi, è composto da:

- DT (Dirigente del settore tecnico & engineering);
 - DA (Dirigente del settore economico e finanziario);
 - DRU (Dirigente responsabile-dell'Ufficio personale);
 - RGQ (Responsabile gestione del sistema qualità);
 - DRA (Dirigente responsabile dell'Ufficio auditing).
- in ottemperanza al requisito 5.1- a della UNI EN ISO 9001:2008, delega ai membri del CDQ l'autorità e la responsabilità di mantenere attivi canali di comunicazione a tutta l'organizzazione al fine di divulgare l'importanza di ottemperare ai requisiti del Cliente ed a quelli cogenti applicabili, in maniera adeguata e ponderata con le esigenze del caso;
- in ottemperanza al requisito 5.1-b della UNI EN ISO 9001:2008, stabilisce la politica per la qualità (DS.002 "Politica per la Qualità") in armonia con le strategie dell'Organizzazione. Lo stesso DS.002, in quanto documento di supporto, è disponibile a tutta l'Organizzazione e viene modificato dal CDQ con cadenza triennale, salve eventuali modifiche anticipate per esigenze legate a variazioni delle strategie aziendali o del business;
- in ottemperanza al requisito 5.1- c della UNI EN ISO 9001:2008 delega al CDQ l'autorità e la responsabilità di definire ed emettere con cadenza

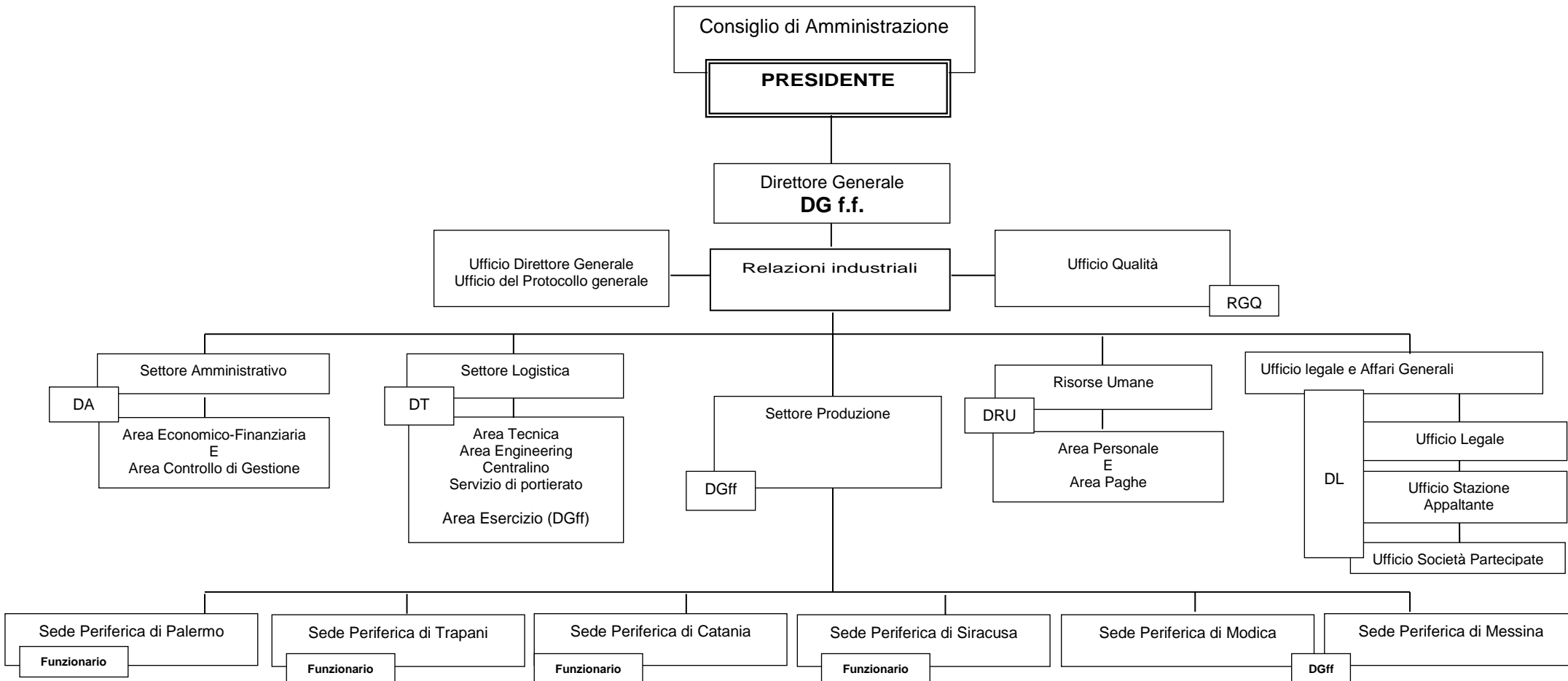


annuale gli obiettivi per la qualità (DS.003 "Obiettivi per la qualità") in armonia e coerentemente alla Politica per la Qualità in vigore ed al contenuto degli ultimi "Riesami da parte della Direzione" disponibili. Gli obiettivi per la qualità, in quanto documento di supporto, sono disponibili a tutta l'Organizzazione;

- ☑ In ottemperanza al requisito 5.1- d della UNI EN ISO 9001:2008 delega al CDQ l'autorità e la responsabilità di effettuare ed emettere con cadenza semestrale il "Riesame da parte della Direzione" (altresì detto Riesame del QMS) sulla base del Rapporto semestrale sulla Qualità redatto dal RGQ (Responsabile gestione qualità);

- ☑ In ottemperanza al requisito 5.1- e della UNI EN ISO 9001:2008 assicura la disponibilità di adeguate risorse al fine di sviluppare, adottare e migliorare continuamente il QMS. In particolare istituisce apposita funzione aziendale denominata "Ufficio Qualità" ed assicura che nella struttura aziendale sia disponibile un "Responsabile della gestione del sistema di qualità" di livello direttivo.

Di seguito si riporta il DS.001 – Organigramma:



Rev. 2 del 12.09.2017 MGQ. - 001 Edizione 1 ©2016		
--	--	---

RGQ (Dott. Giovanni Amico)

DG f.f. (Dott. Andrea U. Fiduccia)

5.2 Attenzione focalizzata al Cliente

Attraverso la definizione e diffusione della Politica per la Qualità e degli Obiettivi per la Qualità, nonché mediante il costante impegno di cui al capitolo precedente 5.1 "Impegno della direzione", l'Alta Direzione garantisce che i requisiti del Cliente siano di volta in volta chiaramente e completamente definiti e vengano pienamente soddisfatti. Punto focale, infatti, della Politica per la Qualità che la Direzione definisce e persegue, è l'accrescimento della soddisfazione del Cliente come primaria componente del successo aziendale.

5.3 Politica per la Qualità

Con cadenza triennale ed in ottemperanza al requisito 5.1- b della UNI EN ISO 9001:2008, il CDQ stabilisce la politica per la qualità (DS.002 "Politica per la Qualità").

La stessa:

- a) In ottemperanza al requisito 5.3 - a della UNI EN ISO 9001:2008 viene definita ed aggiornata in armonia con le strategie e gli scopi dell'Organizzazione.
- b) In ottemperanza al requisito 5.3 - b della UNI EN ISO 9001:2008 comprende l'impegno volto al soddisfacimento dei requisiti ed al costante e continuo miglioramento dell'efficacia del Sistema di gestione per la Qualità;
- c) In ottemperanza al requisito 5.3 - c della UNI EN ISO 9001:2008 prevede e descrive il quadro strutturale per la definizione e per il riesame annuale degli obiettivi per la qualità;
- d) In ottemperanza al requisito 5.3 - d della UNI EN ISO 9001:2008 viene comunicata, affinché sia compresa da tutta l'Organizzazione, costituendo uno degli elementi documentali del QMS;
- e) In ottemperanza al requisito 5.3 - e della UNI EN ISO 9001:2008, viene riesaminata con cadenza triennale ma costantemente tenuta aggiornata dal



responsabile del sistema di gestione della qualità al fine di accertarne e garantirne la continua idoneità.

Si riporta di seguito il DS.002 – Politica della Qualità

LA POLITICA DELLA QUALITA'

La presente Politica della Qualità descrive i principi che AST S.p.A. ha stabilito per soddisfare le esigenze dei rispettivi clienti e di tutte le parti interessate.

LA MISSION

L'AST S.p.A. ha, da sempre, rivestito un ruolo fondamentale nel settore dei trasporti e della mobilità, rappresentando da oltre 60 anni l'elemento portante del Trasporto Pubblico della Regione Siciliana. I servizi di TPL prodotti ed erogati da AST S.p.A., sono caratterizzati da una elevata concentrazione di linee a bassa utenza, che, nel tempo sono state abbandonate dagli operatori privati del settore e rilevate o assegnate all'Azienda Siciliana Trasporti affinché garantissero comunque il servizio nell'espletamento della propria "mission" di azienda pubblica dalla funzione sociale, a garanzia del diritto alla mobilità della collettività siciliana.

I VALORI

I principi guida che ispirano l'azione di AST S.p.A. sono:

- Qualità, correttezza e trasparenza nell'orientamento al cliente;
- Efficienza nella gestione dei processi;
- Efficacia nei risultati;
- Responsabilità consapevole e valorizzazione delle risorse umane impegnate;
- Mantenimento del valore del BRAND sul territorio della Regione Siciliana

LA VISION

L'Amministrazione e il Management si sono prefissati lo scopo di erogare servizi di trasporto, urbano ed extraurbano nell'ambito del territorio Siciliano, operando nel pieno rispetto degli adempimenti legislativi regolanti l'organizzazione medesima e attuando anche delle politiche di sviluppo sostenibile che mirano a minimizzare l'impatto ambientale grazie all' utilizzo dei nuovi mezzi a basso consumo energetico.

L'Azienda, vuole perseguire obiettivi di qualità e di miglioramento continuo, ponendo attenzione al cliente, sia esso l'utente del servizio o la controparte contrattuale (contratti di servizio stipulati con varie amministrazioni comunali), attraverso il soddisfacimento delle seguenti priorità:

- Operare nel massimo rispetto degli adempimenti legislativi e degli accordi sottoscritti con i clienti;
- Predisporre strumenti di controllo del livello di qualità con l'obiettivo di conoscere, comprendere e divulgare a tutti i livelli della struttura organizzativa, le aspettative dei clienti;
- Trasformare le aspettative dei clienti in requisiti fondamentali per l'organizzazione;
- Promuovere lo sviluppo professionale e le competenze dei propri collaboratori attraverso una continua attività di formazione e di aggiornamento;
- Creare una nuova cultura di impresa avvalendosi di un fattivo coinvolgimento di tutto il personale nella revisione dei processi (contributo al miglioramento) di modo che il raggiungimento degli obiettivi per la gestione della qualità sia lo scopo della struttura organizzativa e l'impegno prioritario di ciascuno.

Quality Manager
(Dott. Giovanni Amico)

Il Direttore Generale
(Dott. Andrea Ugo Fiduccia)

5.4 Pianificazione

5.4.1 Obiettivi per la qualità

In ottemperanza al requisito 5.1 - c della UNI EN ISO 9001:2008 l'Alta Direzione attraverso il CDQ di cui al capitolo 5.1 "Impegno della direzione", definisce ed emette con cadenza annuale gli Obiettivi per la Qualità (DS.003 "Obiettivi per la qualità") in armonia e coerentemente alla Politica per la Qualità in vigore, ed al contenuto degli ultimi "Riesami da parte della Direzione" disponibili. Gli "Obiettivi per la Qualità", in quanto documento di supporto, sono disponibili a tutta l'Organizzazione e comprendono:

- gli obiettivi misurabili, tra cui quelli necessari per ottemperare ai requisiti dei prodotti/servizi;
- la pianificazione annuale del Sistema di Gestione per la Qualità di cui al capitolo successivo 5.4.2 "Pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità".

Per ciascun obiettivo, nel predetto documento di supporto, viene identificata la funzione dell'Organizzazione a cui è affidato il raggiungimento dell'obiettivo stesso e dunque l'owner dell'obiettivo.

5.4.2 Pianificazione del Sistema di Gestione della Qualità

Con cadenza annuale l'Alta Direzione definisce ed emette il documento "Obiettivi per la Qualità" che, come accennato nel capitolo precedente (5.4.1 "Obiettivi per la qualità") comprende la pianificazione annuale del Sistema di Gestione per la Qualità, al fine di garantire che:

- a) la pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità sia condotta in modo da ottemperare costantemente ai requisiti riportati nella clausola 4.1 della norma UNI EN ISO 9001:2008 e sia idonea al conseguimento degli obiettivi per la qualità;
- b) l'integrità del Sistema di Gestione per la Qualità sia conservata e

assicurata anche nei casi in cui siano previste, pianificate ed attuate modifiche sostanziali al sistema stesso.

Si noti che con cadenza semestrale l'Alta Direzione effettua ed emette il Riesame del QMS come analisi del Rapporto sulla Qualità e come base su cui formulare la pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità di cui sopra (si faccia riferimento al capitolo 5.1 "Impegno della direzione" ed al capitolo 5.6 "Riesame da parte della direzione").

5.5 Responsabilità, autorità e comunicazione

5.5.1 Responsabilità e autorità

L'Alta Direzione assicura che le responsabilità, competenze e autorità siano chiaramente definite e rese note a tutta l'Organizzazione. In particolare DG redige in conformità ai deliberati degli Organi di Amministrazione e ai conseguenti O.d.S., nonché agli sviluppi organizzativi dell'azienda, i seguenti due documenti di supporto, che come tali sono disponibili a tutta l'Organizzazione:

- DS.001 – “Organigramma”;
- DS.009 – “Definizione della struttura organizzativa”;

Qualora si ritenga opportuno, all'interno delle funzioni dell'Organizzazione riportate nei predetti documenti di supporto, suddividere e dettagliare competenze, responsabilità ed autorità, le stesse vengono formalmente riportate nelle opportune procedure documentate (nel capitolo dedicato alle "ulteriori informazioni") e/o in ulteriori documenti di supporto.

5.5.2 Rappresentante della Direzione

L'Alta Direzione designa con il ruolo di Rappresentante della Direzione il componente della Direzione stessa che, indipendentemente da altre eventuali responsabilità ha l'autorità e la responsabilità per:

- a) Assicurare che i processi necessari per il Sistema di Gestione per la Qualità siano predisposti, definiti, documentati, attuati e tenuti aggiornati;
- b) Riferire alla Alta Direzione riguardo alle prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità, le performance dei processi, il grado di raggiungimento degli obiettivi per la qualità ed eventuali esigenze per il miglioramento;
- c) Assicurare che venga promossa nell'ambito di tutta l'Organizzazione la consapevolezza dell'importanza della comprensione e soddisfazione dei requisiti del Cliente.

5.5.3 Comunicazione interna

L'alta Direzione assicura e garantisce l'attivazione di adeguati processi di comunicazione all'interno dell'Organizzazione. Questi comprendono anche le comunicazioni riguardanti l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità ed in particolare:

- in ottemperanza al requisito 5.5.1 della UNI EN ISO 9001:2008, il DG delega ai membri del CDQ l'autorità e la responsabilità di mantenere attivi canali di comunicazione a tutta l'organizzazione al fine di divulgare l'importanza di ottemperare ai requisiti del Cliente ed a quelli cogenti applicabili, in maniera adeguata e ponderata con le esigenze del caso;

Il rappresentante della Direzione assicura la divulgazione a tutta l'Organizzazione delle comunicazioni pertinenti il QMS.

In particolare, qualora individui la necessità di diffondere all'interno dell'organizzazione o a terzi, una informazione riguardante i propri scopi istituzionali, dovrà compilare una comunicazione scritta da diffondere a tutte le aree, direzioni o uffici anche attraverso l'uso della rete (e-mail).

Provvede inoltre a catalogare tutte le comunicazioni in un apposito archivio suddiviso per anno.

5.6 Riesame da parte della Direzione

5.6.1 Generalità riguardo il riesame

L'Alta Direzione, attraverso il CDQ di cui al capitolo 5.1 "Impegno della direzione", con cadenza semestrale effettua ed emette il Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità altresì detto "Riesame del QMS". Lo stesso è mirato ad assicurare la continua idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del QMS e comprende la valutazione di opportunità per il miglioramento, di esigenze di modifiche al QMS ivi comprese quelle alla politica ed obiettivi per la qualità.

Il "Verbale di Riesame del QMS", redatto secondo quanto definito e formalizzato nella procedura PR.GQ.05.02 "Riesame della Direzione" costituisce documento di registrazione, e come tale viene conservato secondo quanto definito nel documento di supporto DS.007 "Tempistica e Modalità di archiviazione dei documenti del QMS e dei documenti di origine esterna".

5.6.2 Elementi in ingresso per il riesame

L'elemento di ingresso per il riesame di cui al capitolo precedente 5.6.1 "Generalità riguardo al Riesame", è un documento redatto con cadenza semestrale dal RGQ Responsabile sistema qualità, denominato "Rapporto semestrale sulla Qualità". Lo stesso, contiene:

- a. in ottemperanza al requisito 5.6.2 - a della UNI EN ISO 9001:2008, i risultati delle Verifiche Ispettive Interne;
- b. in ottemperanza al requisito 5.6.2 - b della UNI EN ISO 9001:2008, le informazioni di ritorno da parte del Cliente con particolare riferimento ai risultati delle indagini della soddisfazione dei Clienti (Customer Satisfaction Survey);
- c. in ottemperanza al requisito 5.6.2 - c della UNI EN ISO 9001:2008, le misure riguardanti la conformità dei prodotti/servizi, nonché quelle relative al monitoraggio e alla misurazione delle performance dei processi;
- d. in ottemperanza al requisito 5.6.2 - d della UNI EN ISO 9001:2008, lo

- stato delle azioni correttive e quello delle azioni preventive;
- e. in ottemperanza al requisito 5.6.2 - e della UNI EN ISO 9001:2008, le azioni intraprese a fronte del precedente Riesame del QMS e della precedente Pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità contenuta nel documento "Obiettivi per la Qualità";
 - f. in ottemperanza al requisito 5.6.2 - f della UNI EN ISO 9001:2008, l'indicazione di quali siano le eventuali modifiche che possano avere effetti rilevanti sul Sistema di Gestione per la Qualità;
 - g. in ottemperanza al requisito 5.6.2 - g della UNI EN ISO 9001:2008, eventuali raccomandazioni per il miglioramento continuo.

5.6.3 Elementi in uscita dal riesame

A fronte dell'attività di riesame di cui al capitolo precedente 5.6.1 "Generalità riguardo al Riesame" il CDQ emette il documento "Riesame del QMS" che riporta quanto stabilito e le azioni da intraprendere relativamente:

- A) al miglioramento dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e dei suoi processi (in ottemperanza al requisito 5.6.3 - a della UNI EN ISO 9001:2008);
- B) al miglioramento dei prodotti e servizi in relazione ai requisiti del Cliente ed alla sua soddisfazione (in ottemperanza al requisito 5.6.3-b della UNI EN ISO 9001:2008);
- C) alle esigenze di risorse (in ottemperanza al requisito 5.6.3-c della UNI EN ISO 9001:2008).



Sezione 6

GESTIONE DELLE RISORSE

Codice Doc.	Rev.	Data	Emissione	Riesame	Approvazione
MGQ – Sezione 6	2	12.09.2017	G. Amico	G. Amico	A. U. Fiduccia

6.1 Messa a disposizione delle risorse

L'Azienda Siciliana Trasporti S.p.A. individua e rende disponibili le risorse necessarie per:

- a) attuare e tenere aggiornato il Sistema di Gestione per la Qualità nonché migliorare in modo continuo la sua efficacia;
- b) accrescere la soddisfazione dei Clienti, ottemperando ai requisiti degli stessi.

Per quanto sopra al punto a) si rimanda al contenuto della documentazione di sistema relativa alle procedure, forms e DS del "Processo" Gestione Qualità "GQ" di cui al capitolo 4.2.1.

Per quanto sopra al punto b), si rimanda al contenuto della documentazione di sistema relativa alle procedure, forms e DS del "Processo" Gestione Qualità "GQ" e "GCV" di cui al capitolo 4.2.1.

6.2 Risorse umane

6.2.1 Generalità riguardo le risorse umane

Tutto il personale coinvolto in almeno uno dei processi contemplati dal QMS (Sistema di Gestione per la Qualità) direttamente o indirettamente influenza e determina la qualità dei prodotti/servizi. Vengono quindi assegnate attività e responsabilità a personale competente sulla base di un adeguato grado di istruzione, addestramento, abilità ed esperienza. Per garantire ciò sono definiti e mantenuti attivi:

- Documento di supporto DS.009 "Definizione della struttura organizzativa";
- Opportuni processi e relative procedure della categoria GRU di cui al capitolo 4.2.1;

Ciò al fine di gestire in maniera opportuna l'allocazione delle risorse umane nei processi e nelle attività.

6.2.2 Competenza, consapevolezza e addestramento

L'Organizzazione:

- a) Determina la competenza minima necessaria per il personale che svolge attività che direttamente o indirettamente influenzano la qualità del prodotto/servizio, in ottemperanza al requisito 6.2.2 - a della norma UNI EN ISO 9001:2008. Si faccia riferimento alla procedura PR.GQ.05.01 "Organigramma e mansionario";
- b) Individua, pianifica e fornisce addestramento ed altre iniziative volte a soddisfare le esigenze di competenza di cui al punto precedente (istruzione, addestramento, abilità, esperienza), in ottemperanza al requisito 6.2.2 - b della norma UNI EN ISO 9001:2008;
- c) Valuta l'efficacia delle azioni intraprese di cui al punto precedente sia attraverso valutazioni puntuali sulla singola iniziativa di formazione/addestramento, sia mediante valutazione annuale delle performance dei singoli dipendenti, in ottemperanza al requisito 6.2.2 - c della norma UNI EN ISO 9001:2008;
- d) Assicura che il personale, in ottemperanza al requisito 6.2.2 - d della norma UNI EN ISO 9001:2008, sia consapevole della rilevanza ed importanza delle proprie attività e di come esse contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi per la qualità sia attraverso la definizione e divulgazione del documento di supporto DS.009."Definizione della struttura organizzativa", sia mediante un sistema di individuazione, condivisione ed assegnazione annuale di obiettivi individuali;
- e) In ottemperanza al requisito 6.2.2 - e della norma UNI EN ISO 9001:2008, conserva e gestisce in maniera sistematica e controllata le registrazioni adeguate sul grado di istruzione, addestramento, abilità ed esperienza del personale, necessarie all'assegnazione di attività e responsabilità sulla base delle competenze di cui al capitolo precedente 6.2.1 "Generalità riguardo le risorse umane" (cfr. Database del personale/Implementazione a sistema AS400).



6.3 Infrastrutture

AST S.p.A. definisce, predispone e mantiene le infrastrutture tecnologiche, logistiche, le attrezzature e i materiali che sono necessari all'ottenimento della conformità ai requisiti dei prodotti e servizi. A seconda dei casi e delle singole commesse, le infrastrutture di cui sopra comprendono:

- a) Edifici, spazi di lavoro e connessi servizi connessi;
- b) Automezzi per il TPL;
- c) Impianti di supporto alla produzione del servizio (Impianti di autolavaggio, officine, distributori di carburante, etc.);
- d) Attrezzature ed apparecchiature (hardware, software, apparecchiature di rete ecc.);
- e) Servizi adeguati di supporto (quali ad esempio servizi internet ed intranet, servizi di posta cartacea e fax, servizi di telefonia fissa e mobile, servizi di connessione remota, servizi di attivazione e partecipazione a tele/video conferenze ecc.).

Parte delle attività inerenti i punti b) ed e) del superiore elenco, vengono gestite da AST S.p.A. attraverso affidamenti a fornitori esterni. In particolare ci si riferisce a:

1. Manutenzione ATB;
2. Pulizia locali e ATB;

I requisiti dei servizi vengono definiti in appositi capitolati d'appalto che, all'atto dell'affidamento del servizio al fornitore aggiudicatario, vengono sottoscritti dalle parti e rappresentano accordo contrattuale.

Processi e procedure della categoria GRMI di cui al capitolo 4.2.1 "Generalità relative alla documentazione del QMS", nonché opportuni documenti di supporto, definiscono e formalizzano quanto necessario per definire, predisporre e mantenere le infrastrutture.



6.4 Ambienti di lavoro

AST S.p.A. definisce e gestisce gli ambienti di lavoro e le condizioni di questi al fine di assicurare:

- il rispetto delle vigenti norme di legge;
- la conformità dei prodotti/servizi ai requisiti.

Processi e procedure della categoria GRMI di cui al capitolo 4.2.1 "Generalità relative alla documentazione del QMS", nonché opportuni documenti di supporto, definiscono e formalizzano quanto necessario per definire, predisporre e mantenere gli adeguati ambienti di lavoro.



Sezione 7

REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Codice Doc.	Rev.	Data	Emissione	Riesame	Approvazione
MGQ – Sezione 7	2	12.09.2017	G. Amico	G. Amico	A. U. Fiduccia

7.1 Pianificazione della realizzazione del servizio

Per ciascuna attività produttiva volta all'erogazione di un servizio di Trasporto Pubblico locale per un determinato committente destinato ad uno o più tipologie di clienti, AST pianifica e sviluppa gli opportuni processi "produttivi". Nell'ambito di ciascuna commessa, dunque, i processi e le procedure operative cui attenersi vengono definiti e pianificati dal responsabile della struttura territoriale competente per la commessa stessa, in accordo ai processi standard definiti nel QMS ed ai principi della norma di riferimento. Per ciascuna commessa, nella prima fase, vengono redatti:

- Piano di Servizio
- Piano di Qualità

Questi documenti costituiscono la guida alla conduzione e gestione del servizio; il primo per quanto riguarda gli aspetti di pianificazione delle attività e delle risorse materiali ed umane, il secondo per gli aspetti organizzativi e metodologici. In particolare:

- in ottemperanza al requisito 7.1 - a della UNI EN ISO 9001:2008, nel Piano di Servizio vengono definiti gli obiettivi per la qualità ed i requisiti (caratteristiche) relativi al servizio richiesto nella commessa specifica;
- in ottemperanza al requisito 7.1 - b della UNI EN ISO 9001:2008, nel Piano di Servizio viene motivata la necessità (eventuale) di definire ed adottare specifici processi e procedure operative differenti da quelle standard proposte nel QMS, o, in caso contrario, l'aderenza ai processi e procedure standard proposti nel QMS. Nel Piano di Servizio viene altresì definito il piano della documentazione di servizio, formalizzando così la lista ed i formati dei documenti che si ritengono opportuni nell'ambito della gestione della commessa stessa.



- in ottemperanza al requisito 7.1 - b della UNI EN ISO 9001:2008, nel Piano di Servizio, oltre che alla pianificazione temporale delle fasi, vengono pianificate le risorse materiali ed umane che per competenza, esperienza e caratteristiche, vengono assegnate alla commessa stessa.
- In ottemperanza al requisito 7.1 - c della UNI EN ISO 9001:2008, nel Piano di Servizio, vengono definite le opportune attività di verifica, di validazione, di monitoraggio, ispezione e prova specifiche per il servizio da erogare. Indipendentemente da aspetti dimensionali e dalla complessità di tali attività di verifica, validazione, monitoraggio, ispezione e prova, il Piano di Qualità può far riferimento a uno o più specifici documenti, definiti nel piano della documentazione contenuto nel Piano di Qualità stesso.
- In ottemperanza al requisito 7.1 - d della norma UNI EN ISO 9001:2008, nel Piano di Qualità (ed in particolare nel piano della documentazione in questo contenuto) vengono definiti quali documenti risultino essere opportuni a fornire evidenza che i processi realizzativi ed i prodotti/servizi risultanti soddisfino i relativi requisiti. Tali documenti costituiscono "registrazioni" della qualità e come tali vengono gestite in accordo a quanto espresso nel capitolo 4.2.4 "Tenuta sotto controllo delle registrazioni".

Per una descrizione esauriente e completa si faccia riferimento ai processi ed alle relative procedure pertinenti la pianificazione e management delle attività di cui al capitolo 4.2.1 "Generalità relative alla documentazione del QMS"

7.2 Processi relativi al cliente

AST S.p.A. pone l'attenzione rivolta al Cliente tra i più importanti valori ed al centro della propria politica societaria. Per tale ragione per ciascun Cliente e in



ciascuna potenziale commessa, rivestono particolare rilevanza le fasi e le attività volte alla comprensione e definizione dei requisiti del Cliente (relativamente al prodotto/servizio). E' proprio in queste fasi che si vengono a determinare le condizioni del successo e della completa soddisfazione del Cliente. Capire le esigenze ed i "desiderata" del Cliente, nonché definire con lo stesso i canali e le modalità di comunicazione ed assistenza, sono aspetti essenziali ed indispensabili per poter produrre ed erogare il servizio in ottemperanza ai requisiti del Cliente stesso.

7.2.1 Determinazione dei requisiti del Servizio

L'Azienda Siciliana Trasporti S.p.A., nelle fasi "preliminari" propedeutiche alla determinazione della propria offerta e dunque a monte dello start-up del servizio, in opportuna documentazione (propria o fornita dal Cliente) definisce e formalizza:

- in ottemperanza al requisito 7.2.1 - a, i requisiti specificati dal Cliente, sia relativamente al servizio, sia relativamente agli aspetti di erogazione ed eventuale assistenza post vendita;
- in ottemperanza al requisito 7.2.1 - b, i requisiti che non specificati dal Cliente, sono comunque ritenuti necessari per l'erogazione del servizio o eventuali evoluzioni future se conosciute;
- in ottemperanza al requisito 7.2.1 - c, eventuali requisiti cogenti relativi al servizio;
- in ottemperanza al requisito 7.2.1 - d, eventuali ulteriori requisiti specificati e stabiliti da AST S.p.A.

7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al servizio

I requisiti di cui al capitolo precedente 7.2.1 "Determinazione dei requisiti relativi al servizio" vengono riesaminati prima di impegnarsi con il Cliente nel fornire il servizio stesso.



Il riesame dei requisiti è volto ad assicurare che:

- in ottemperanza al requisito 7.2.2 - a della norma UNI EN ISO 9001:2008, i requisiti del servizio siano chiaramente e completamente definiti per quanto possibile;
- in ottemperanza al requisito 7.2.2 - b della norma UNI EN ISO 9001:2008, siano superate e risolte eventuali discrepanze e divergenze tra il contenuto di differenti documenti contrattuali;
- in ottemperanza al requisito 7.2.2 - c della norma UNI EN ISO 9001:2008, AST S.p.A. abbia la competenza e la capacità di soddisfare completamente i requisiti definiti, gestire con successo il progetto e determinare la soddisfazione del Cliente.

Gli esiti delle attività di riesame vengono documentati e costituiscono documentazione di "registrazione" della qualità. Come tali vengono gestiti in accordo a quanto espresso nel capitolo 4.2.4 " Tenuta sotto controllo delle registrazioni ".

Successivamente all'attività di riesame ed a conclusione della stessa, nel caso in cui i requisiti del Cliente non vengano da questi formalizzati mediante documentazione, AST S.p.A. fornisce al Cliente la conferma documentata di quanto concordato relativamente ai requisiti del servizio. Nel caso in cui i requisiti iniziali vengano modificati nel corso della fase di erogazione del servizio, o nel caso in cui ne vengano aggiunti ulteriori, vengono effettuate le attività di riesame di cui ai punti precedenti e vengono opportunamente modificati i documenti di commessa, in modo tale da assicurare che le risorse direttamente o indirettamente coinvolte, siano messe a conoscenza delle modifiche ai requisiti che hanno impatto sulle fasi ed attività di propria pertinenza.

Per una descrizione esauriente e completa si faccia riferimento alle procedure pertinenti la definizione e riesame dei requisiti nelle categorie **GPES** (Gestione della Produzione ed erogazione del Servizio) e **GCV** (Gestione Clienti e Vendite) di cui al capitolo 4.2.1 " Generalità relative alla documentazione del QMS.

7.2.3 Comunicazione con il Cliente

Ciascuna attività di commessa viene gestita in diretta collaborazione con il Cliente e pertanto la comunicazione con lo stesso riveste particolare importanza. Vengono dunque definite ed attivate efficaci modalità di comunicazione ed in particolare in merito a:

- in ottemperanza al requisito 7.2.3 - a della norma UNI EN ISO 9001:2008, informazioni relative al servizio; tali informazioni vengono fornite nel corso dello svolgimento delle attività propedeutiche della commessa e/o durante la fase di erogazione del servizio.
- in ottemperanza al requisito 7.2.3 - b della norma UNI EN ISO 9001:2008, quesiti di varia natura e relativi alla gestione del rapporto contrattuale e relative modifiche e/o emendamenti;
- in ottemperanza al requisito 7.2.2 - c della norma UNI EN ISO 9001:2008, informazioni di ritorno da parte del Cliente ed eventuali suoi "reclami".

Per una descrizione esauriente e completa si faccia riferimento alle procedure pertinenti la definizione e riesame dei requisiti nelle categorie **GPES** (Gestione della Produzione ed erogazione del Servizio) e **GCV** (Gestione Clienti e Vendite) di cui al capitolo 4.2.1 " Generalità relative alla documentazione del QMS.

7.3 Progettazione e sviluppo del servizio

In accordo alla definizione 3.4.4 offerta dalla UNI EN ISO 9000:2005, per progettazione e sviluppo si intende in tale sede, l'insieme dei processi ed attività volti a determinare le caratteristiche di un servizio, a partire da requisiti specificati. Per sviluppo dunque si intende "evoluzione" di un servizio già progettato in funzione a nuovi requisiti o nuove risorse materiali e immateriali.

7.3.1 Pianificazione della Progettazione e Sviluppo del servizio

AST S.p.A. per ciascuna commessa, pianifica e gestisce in maniera controllata la progettazione e lo sviluppo del servizio.

Nella fase di pianificazione della progettazione e dello sviluppo che viene svolta a monte di ogni progetto ed aggiornata durante tutto lo svolgimento del progetto stesso vengono redatti i documenti "Piano di Progetto" e "Piano di Qualità" (si faccia riferimento a quanto espresso nel capitolo 7.1 "Pianificazione della realizzazione del prodotto") che definiscono formalmente:

- in ottemperanza al requisito 7.3.1 - a della norma UNI EN ISO 9001:2008, quali siano le fasi della progettazione e sviluppo del servizio;
- in ottemperanza al requisito 7.3.1 - b della UNI EN ISO 9001:2008, per ciascuna fase di progettazione e sviluppo del servizio, quali siano le attività adatte ed opportune per il riesame, la verifica e la validazione;
- in ottemperanza al requisito 7.3.1 - c della UNI EN ISO 9001:2008, quale sia il personale coinvolto e quali siano le responsabilità e le autorità assegnate per le attività di progettazione e sviluppo del servizio.

Nel caso in cui le attività di progettazione e sviluppo vengano affidate e condotte da più strutture territoriali nel Piano di Progetto ed in particolare nella "Definizione delle interfacce organizzative" vengono definite le interfacce tra tali strutture (cfr. DS.016 – Attività di progettazione).

Per una descrizione esauriente e completa si faccia riferimento ai processi ed alle relative procedure pertinenti la progettazione e sviluppo nella categoria **GPES** (Gestione della Produzione ed erogazione del Servizio) di cui al capitolo 4.2.1 " Generalità relative alla documentazione del QMS.

7.3.2 Elementi in ingresso alla Progettazione e Sviluppo

Documenti di progetto quali "Requisiti Utente", "Specifiche Funzionali", "Specifiche Tecniche", "Specifiche Prestazionali" e documentazione pre-contrattuale o contrattuale che specifichi requisiti relativi al servizio (di cui al capitolo 7.2.1 "Determinazione dei requisiti relativi al servizio"), costituiscono gli elementi di ingresso (input) per le attività di progettazione e sviluppo del servizio. Indipendentemente da quali siano tali documenti che contengono gli elementi in ingresso alla progettazione e sviluppo ed in quale formato (che possono variare a seconda delle peculiarità del progetto stesso e/o su richiesta del Cliente), tali documenti contengono:

- in ottemperanza al requisito 7.3.2 - a della norma UNI EN ISO 9001:2008, i requisiti funzionali e prestazionali del servizio;
- in ottemperanza al requisito 7.3.2 - b della norma UNI EN ISO 9001:2008, eventuali requisiti cogenti relativi al servizio;
- in ottemperanza al requisito 7.3.2 - c della norma UNI EN ISO 9001:2008, informazioni derivanti da precedenti esperienze progettuali simili (ove applicabile);
- in ottemperanza al requisito 7.3.2 - d della norma UNI EN ISO 9001:2008, eventuali ulteriori requisiti ritenuti opportuni ed importanti per le attività di progettazione e sviluppo del servizio.

Tali elementi vengono riesaminati al fine di verificarne l'adeguatezza, la completezza, la chiarezza e la consistenza. Tale riesame, viene formalmente ultimato mediante apposizione della firma per le attività di riesame dei contenuti da parte della funzione opportuna su ciascuno dei documenti che riportano tali informazioni.

Per una descrizione esauriente e completa si faccia riferimento ai processi ed alle relative procedure pertinenti la progettazione e lo sviluppo nella categoria **GPES** (Gestione della Produzione ed erogazione del Servizio) di cui al capitolo 4.2.1 "Generalità relative alla documentazione del QMS".

7.3.3 Elementi in uscita dalla Progettazione e Sviluppo

Documenti quali gli allegati tecnici ai Contratti di Servizio, "Grafico mensile dei turni di servizio", "Scheda turno di servizio", "Riepilogo Turni dei servizi giornalieri", o altra documentazione in dipendenza delle peculiarità del progetto di produzione ed erogazione del servizio, costituiscono gli elementi in uscita della fase e delle attività di progettazione e sviluppo. Indipendentemente dal tipo di documento e dal formato, vengono resi disponibili a vari livelli operativi per le fasi di "produzione" ed "erogazione del servizio", dopo essere stati approvati a valle di verifica e a fronte degli elementi di ingresso alla progettazione e sviluppo di cui al capitolo precedente 7.3.2 "Elementi di ingresso alla progettazione e allo sviluppo".

Tali documenti e dunque il loro contenuto:

- in ottemperanza al requisito 7.3.3 - a della norma UNI EN ISO 9001:2008, soddisfano i requisiti in ingresso alla progettazione e sviluppo;
- in ottemperanza al requisito 7.3.3 - b della norma UNI EN ISO 9001:2008, forniscono le opportune ed adeguate informazioni necessarie per la produzione ed erogazione del servizio, nonché quelle necessarie per eventuali fabbisogni e approvvigionamenti;
- in ottemperanza al requisito 7.3.3 - c della norma UNI EN ISO 9001:2008, contengono e/o richiamano i criteri di accettazione dei servizi;
- in ottemperanza al requisito 7.3.3 - d della norma UNI EN ISO 9001:2008, precisano ed evidenziano le caratteristiche dei servizi che vengono ritenute necessarie ed essenziali per la loro adeguata e sicura erogazione.

Per una descrizione esauriente e completa si faccia riferimento ai processi ed alle relative procedure pertinenti la progettazione e lo sviluppo nella categoria **GPES** (Gestione della Produzione ed erogazione del Servizio) di cui al capitolo 4.2.1 "Generalità relative alla documentazione del QMS".

7.3.4 Riesame della Progettazione e Sviluppo

In accordo a quanto espresso nel capitolo 7.3.1 "Pianificazione della progettazione e sviluppo", la pianificazione della progettazione e sviluppo prevede le attività di riesame. Queste vengono stabilite in numero adeguato in base alla durata e complessità delle attività di progettazione e sviluppo. Tali riesami sistematici vengono pianificati ed effettuati in opportune fasi al fine di:

- in ottemperanza al requisito 7.3.4 - a della norma UNI EN ISO 9001:2008, valutare la capacità dei risultati della progettazione e sviluppo di far fronte ai requisiti e dunque assicurare che tali risultati (successivamente alle fasi di produzione e/o erogazione del servizio che seguiranno le fasi di progettazione e sviluppo e che quindi trovano nei risultati di queste fasi gli elementi di ingresso) possano ottemperare ai requisiti del prodotto/servizio;
- in ottemperanza al requisito 7.3.4 - b della norma UNI EN ISO 9001:2008, individuare ed evidenziare eventuali problematiche e proporre le azioni necessarie ed opportune per superarle e risolverle, prima che i risultati della progettazione e sviluppo possano essere utilizzati.

A tali riesami partecipano le opportune risorse coinvolte nelle fasi di progettazione e sviluppo che sono oggetto del riesame.

Mediante opportuni documenti vengono registrati i risultati di tali attività di riesame della progettazione e sviluppo e, in qualità di documenti di registrazione, gli stessi vengono gestiti in accordo a quanto espresso nel capitolo 4.2.4 " Tenuta sotto controllo delle registrazioni ".

Per una descrizione esauriente e completa si faccia riferimento ai processi ed alle relative procedure pertinenti la progettazione e lo sviluppo nella categoria **GPES** (Gestione della Produzione ed erogazione del Servizio) di cui al capitolo 4.2.1 "Generalità relative alla documentazione del QMS".

7.3.5 Verifica della Progettazione e Sviluppo

In accordo a quanto pianificato (si faccia riferimento a quanto espresso nel capitolo 7.3.1 "Pianificazione della progettazione e sviluppo"), la pianificazione della progettazione e sviluppo prevede le attività di verifica volte ad assicurare che gli output della progettazione e sviluppo siano conformi e compatibili con i relativi requisiti di ingresso.

I risultati di tali attività di verifica e le eventuali azioni correttive intraprese vengono considerate documenti di registrazione e, come tali, vengono gestiti in accordo a quanto espresso nel capitolo 4.2.4 "Tenuta sotto controllo delle registrazioni".

Mediante apposizione di firme per "Riesame" ed "Approvazione" dei documenti su cui sono formalmente riportati i risultati delle attività di progettazione e sviluppo, viene formalmente fornita l'evidenza oggettiva delle avvenute attività di verifica.

Per una descrizione esauriente e completa si faccia riferimento ai processi ed alle relative procedure pertinenti la progettazione e lo sviluppo nella categoria **GPES** (Gestione della Produzione ed Erogazione del Servizio) di cui al capitolo 4.2.1 "Generalità relative alla documentazione del QMS".

7.3.6 Validazione della Progettazione e Sviluppo

In accordo a quanto pianificato (si faccia riferimento a quanto espresso nel capitolo 7.3.1 "Pianificazione della progettazione e sviluppo"), la pianificazione della progettazione e sviluppo prevede le attività di validazione volte ad assicurare che gli output della progettazione e sviluppo siano in grado (successivamente alle fasi di produzione e/o erogazione del servizio che seguiranno le fasi di progettazione e sviluppo e che quindi trovano nei risultati di queste fasi gli elementi di ingresso) di soddisfare i requisiti per quella specifica applicazione del prodotto/servizio.

La validazione della progettazione e sviluppo viene di norma completata prima che i risultati di questi vengano forniti come elementi di ingresso per le fasi di produzione e/o erogazione del servizio, ed in ogni caso prima del rilascio/installazione del prodotto.

I risultati di tali attività di validazione e le eventuali azioni correttive intraprese

vengono considerate documenti di registrazione e, come tali, vengono gestiti in accordo a quanto espresso nel capitolo 4.2.4 " Tenuta sotto controllo delle registrazioni ".

Mediante apposizione di firme per "Riesame" ed "Approvazione" dei documenti su cui sono formalmente riportati i risultati delle attività di progettazione e sviluppo, viene formalmente fornita l'evidenza oggettiva della avvenuta attività di validazione.

Per una descrizione esauriente e completa si faccia riferimento ai processi ed alle relative procedure pertinenti la progettazione e lo sviluppo nella categoria **GPES** (Gestione della Produzione ed Erogazione del Servizio) di cui al capitolo 4.2.1 "Generalità relative alla documentazione del QMS".

7.3.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche alla progettazione e sviluppo

Eventuali modifiche della progettazione e sviluppo, indipendentemente dalla natura della causa che le ha determinate (modifiche richieste dal Cliente o di natura correttiva a fronte di attività di riesame, verifica, validazione della progettazione e sviluppo) vengono identificate e documentate. In particolare vengono aggiornati i documenti di progetto che riportano i risultati della progettazione e sviluppo ed evidenziate in essi le modifiche rispetto alle versioni precedenti.

Tali modifiche sono soggette ad attività di riesame (di cui al capitolo 7.3.4 "Riesame della progettazione e dello sviluppo") comprendenti la valutazione degli effetti che le modifiche possano avere sulle varie componenti ed in particolare sui prodotti e/o sulle componenti di questi che siano già state rilasciate.

Le modifiche alla progettazione e sviluppo, altresì sono soggette ad attività di verifica (si faccia riferimento al capitolo 7.3.5 "Verifica della progettazione e dello sviluppo") ed attività di validazione ed approvazione (si faccia riferimento al capitolo 7.3.6 "Validazione della progettazione e dello sviluppo").

Le registrazioni dei risultati delle modifiche alla progettazione e sviluppo e le eventuali azioni intraprese vengono considerate documenti di registrazione e, come tali, vengono gestiti in accordo a quanto espresso nel capitolo 4.2.4 "Tenuta sotto controllo delle registrazioni".

Per una descrizione esauriente e completa si faccia riferimento ai processi ed alle relative procedure pertinenti la progettazione e lo sviluppo nella categoria **GPES** (Gestione della Produzione ed erogazione del Servizio) di cui al capitolo 4.2.1 "Generalità relative alla documentazione del QMS".

7.4 Approvvigionamento

In accordo alla norma di riferimento e nella convinzione che la qualità di quanto acquisito influisce sulla qualità dei prodotti/servizi e dunque sulla soddisfazione dei propri Clienti, l'Azienda Siciliana Trasporti pone particolare attenzione alla valutazione ed al controllo della qualità dei prodotti/servizi acquisiti ed alla scelta dei propri fornitori.

7.4.1 Processo di approvvigionamento

L'Azienda Siciliana Trasporti assicura che i prodotti/servizi acquisiti da altra organizzazione siano conformi ai requisiti specificati per l'approvvigionamento adottando specifici ed idonei processi e procedure. La tipologia di controlli previsti (sia sul fornitore, sia sul prodotto/servizio acquisito), nonché la estensione degli stessi sono correlati proporzionalmente agli effetti e "ripercussioni" che la qualità del prodotto/servizio acquisito (qualità entrante) potrà avere sulla successiva realizzazione del servizio di AST S.p.A..

Per l'acquisizione di prodotti/servizi AST ricorre a fornitori valutati e selezionati in base alla loro capacità di fornire prodotti/servizi conformi ai requisiti specificati. La selezione, la valutazione e le successive rivalutazioni vengono effettuate nel rispetto di criteri e parametri prefissati. Le registrazioni di tali valutazioni e le azioni intraprese a fronte dell'avvenuta valutazione (altresì detta qualifica), in quanto documenti di registrazione, vengono gestiti in accordo a quanto espresso nel capitolo 4.2.4 "Tenuta sotto controllo delle registrazioni".

Per una descrizione esauriente e completa si faccia riferimento ai processi ed alle relative procedure pertinenti la gestione degli approvvigionamenti e dei fornitori nelle categorie **GPES** (Gestione della Produzione ed Erogazione del Servizio) e **GRMI** (Gestione Risorse Materiali e Infrastrutture) di cui al capitolo 4.2.1 "Generalità relative alla documentazione del QMS".



7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento

In opportuni documenti di approvvigionamento sono contenute ed inviate al fornitore le informazioni necessarie alla chiara descrizione ed identificazione del prodotto/servizio che si sta richiedendo e, ove opportuno:

a) i requisiti per l'approvazione:

- del prodotto/servizio;
- delle procedure che il fornitore adotterà per la realizzazione di quanto richiestogli;
- dei processi che il fornitore seguirà per la realizzazione di quanto richiestogli;
- delle risorse materiali che il fornitore utilizzerà per la realizzazione di quanto richiestogli;

b) i requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità del fornitore, qualora questi ne sia provvisto.

Prima di sottoporre all'attenzione del fornitore la documentazione di approvvigionamento contenente i requisiti specificati, questa viene verificata al fine di assicurare l'adeguatezza dei requisiti che si stanno richiedendo.

Per una descrizione esauriente e completa si faccia riferimento ai processi ed alle relative procedure pertinenti la gestione degli approvvigionamenti e dei fornitori nelle categorie **GPES** (Gestione della Produzione ed Erogazione del Servizio) e **GRMI** (Gestione Risorse Materiali e Infrastrutture) di cui al capitolo 4.2.1 "Generalità relative alla documentazione del QMS".

7.4.3 Verifica dei prodotti/servizi approvvigionati

AST S.p.A. assicura la conformità dei prodotti/servizi acquisiti ai relativi requisiti specificati per l'approvvigionamento, mediante la definizione ed effettuazione di controlli e collaudi effettuati sulla base di processi e procedure facenti parte delle categorie **GPES** (Gestione della Produzione ed Erogazione del Servizio) e **GRMI** (Gestione Risorse Materiali e Infrastrutture) di cui al capitolo 4.2.1



"Generalità relative alla documentazione del QMS".

Nel caso in cui AST S.p.A. intenda effettuare verifiche su processi, procedure, prodotti/servizi presso il fornitore, vengono precisate tra le informazioni relative all'approvvigionamento, le modalità e l'estensione di tali verifiche nonché le modalità ed i criteri per il rilascio del prodotto/servizio.

Si evidenzia che altri tipi di verifiche (verifiche ispettive di parte seconda, volte alla qualificazione o alla rivalutazione del fornitore) possono essere effettuate da personale qualificato di AST indipendentemente dalla intenzionalità di cui sopra dichiarata nei documenti di approvvigionamento di specifiche forniture.

7.5 Produzione ed erogazione di servizi

Le attività di produzione ed erogazione di servizi di TPL concretizzano le attività di pianificazione e progettazione svolte a monte del processo produttivo.

In questa fase viene realizzato quanto analizzato, pensato, ponderato, progettato nelle fasi precedenti e vengono erogati i servizi al Cliente.

7.5.1 Controllo delle attività di produzione ed erogazione dei servizi

AST pianifica e conduce le attività di produzione e le attività di erogazione dei servizi in condizioni controllate. La produzione e l'erogazione di servizi vengono svolte a fronte dei risultati ottenuti a seguito delle attività di pianificazione e progettazione. Altresì le attività di produzione/erogazione vengono pianificate e condotte:

- in ottemperanza al requisito 7.5.1 - a della norma UNI EN ISO 9001:2008, avendo disponibili le necessarie informazioni che descrivano le caratteristiche del servizio da realizzare/erogare;
- in ottemperanza al requisito 7.5.1 - b della norma UNI EN ISO 9001:2008, avendo a disposizione, ove necessario e nei formati ritenuti più idonei per la peculiarità dell'attività, le eventuali istruzioni operative di lavoro predisposte;
- in ottemperanza al requisito 7.5.1 - c della norma UNI EN ISO

9001:2008, utilizzando le idonee apparecchiature e attrezzature;

- in ottemperanza al requisito 7.5.1 - d della norma UNI EN ISO 9001:2008, avendo a disposizione ed utilizzando procedure per le opportune misurazioni e per il monitoraggio delle attività di produzione e di erogazione del servizio;
- in ottemperanza al requisito 7.5.1 - e della norma UNI EN ISO 9001:2008, effettuando opportune attività di monitoraggio e misurazione di cui al punto precedente;
- in ottemperanza al requisito 7.5.1 - f della norma UNI EN ISO 9001:2008 effettuando l'attuazione del rilascio, della consegna e delle attività successive all'erogazione del servizio.

Per una descrizione esauriente e completa si faccia riferimento alle procedure pertinenti l'erogazione di servizi nella categoria **GPES** (Gestione della Produzione ed Erogazione del Servizio) di cui al capitolo 4.2.1 "Generalità relative alla documentazione del QMS".

7.5.2 Validazione della produzione ed erogazione dei servizi

La totalità dei processi di produzione ed erogazione dei servizi di TPL, sono inclusi nel QMS (Quality Management System) e come tali sono validati in accordo a quanto esposto nel capitolo 4.2.3 "Tenuta sotto controllo dei documenti".

Per le peculiarità del business di AST (erogazione di servizi di TPL), non sussistono processi il cui risultato finale non possa essere verificato da successive attività di misurazione e/o monitoraggio. Ciò nonostante, in accordo alla norma di riferimento il QMS di AST prevede che, nei casi in cui dovessero sussistere processi di erogazione di servizi di tale natura, gli stessi debbano essere opportunamente validati al fine di accertare la capacità di tali processi di conseguire i risultati pianificati.

Per tali processi, verranno dunque forniti (ove applicabili) disposizioni riguardo:

- ai criteri per il riesame e l'approvazione dei processi, in ottemperanza del requisito 7.5.2 - a della norma UNI EN ISO 9001:2008;



- all'approvazione delle apparecchiature e alla qualificazione del personale coinvolto, in ottemperanza del requisito 7.5.2 - b della norma UNI EN ISO 9001:2008;
- all'idoneo utilizzo di metodologie e procedure operative definite, in ottemperanza del requisito 7.5.2 - c della norma UNI EN ISO 9001:2008;
- alle caratteristiche e requisiti per le registrazioni, in ottemperanza del requisito 7.5.2 - d della norma UNI EN ISO 9001:2008;
- ai criteri di rivalidazione, in ottemperanza del requisito 7.5.2 - e della norma UNI EN ISO 9001:2008.

7.5.3 Identificazione e rintracciabilità

AST S.p.A., ove opportuno, con mezzi idonei identifica i prodotti acquisiti durante tutte le fasi del ciclo di vita del prodotto stesso.

Nei casi in cui la rintracciabilità sia un requisito espresso, l'identificazione univoca del prodotto e/o delle sue componenti viene gestita in maniera controllata e formalizzata mediante documenti di registrazione che, come tali, vengono gestiti in accordo a quanto espresso nel capitolo 4.2.4 "Tenuta sotto controllo delle registrazioni".

Per una descrizione esauriente e completa si faccia riferimento ai processi ed alle relative procedure pertinenti la gestione degli approvvigionamenti e dei fornitori nelle categorie **GPES** (Gestione della Produzione ed Erogazione del Servizio) e **GRMI** (Gestione Risorse Materiali e Infrastrutture) di cui al capitolo 4.2.1 "Generalità relative alla documentazione del QMS".

7.5.4 Proprietà del cliente

In armonia con l'importanza attribuita all'attenzione rivolta al Cliente, AST S.p.A. cura, protegge, salvaguarda le proprietà dello stesso (sia materiali che intangibili, quali ad esempio proprietà intellettuali) nei casi in cui queste siano sotto il controllo aziendale o vengano comunque utilizzate.



Vengono dunque definiti i criteri di identificazione, verifica, protezione e salvaguardia delle risorse che, di proprietà del Cliente, vengono messe a disposizione per essere utilizzate o integrate nel servizio erogato.

Vengono inoltre definite le modalità di tempestiva comunicazione con il Cliente riguardo ad eventuali danneggiamenti, inadeguatezze all'utilizzazione o perdite relative ai prodotti di proprietà del Cliente nonché i criteri di formale documentazione delle suddette circostanze in qualità di documenti di registrazione (come tali gestiti in accordo a quanto espresso nel capitolo 4.2.4 "Tenuta sotto controllo delle registrazioni").

7.5.5 Conservazione dei prodotti

AST S.p.A. mantiene inalterata la conformità dei prodotti durante tutte le fasi di lavorazione e sino alla consegna o installazione degli stessi.

Tale conservazione della conformità dei prodotti e delle loro componenti viene perseguita ed ottenuta mediante l'identificazione (di cui al capitolo 7.5.3 "Identificazione e rintracciabilità"), la movimentazione, il trasferimento, l'imballaggio, l'immagazzinamento e la protezione.

Per una descrizione esauriente e completa si faccia riferimento ai processi ed alle relative procedure pertinenti la gestione degli approvvigionamenti e dei fornitori nella categoria **GRMI** (Gestione Risorse Materiali e Infrastrutture) di cui al capitolo 4.2.1 "Generalità relative alla documentazione del QMS".

7.6 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione

Nell'ambito della gestione dell'attività di produzione ed erogazione dei servizi, vengono individuati quali siano le misurazioni ed i monitoraggi opportuni al fine di assicurare la conformità di quanto realizzato ai requisiti, nonché le risorse materiali che dovranno essere utilizzate per tale monitoraggio e misurazioni.

Le apparecchiature e i dispositivi utilizzati per il monitoraggio e le misurazioni sono identificati come tutti i prodotti (secondo quanto espresso nel capitolo 7.5.3 "Identificazione e rintracciabilità"), e consistono in attrezzature, hardware e software utilizzati anche per la produzione ed erogazione del servizio.

Queste risorse materiali dunque vengono gestite in maniera sistematica, controllata e centralizzata da opportuna e competente funzione aziendale, in accordo ai requisiti della norma ed in adozione dei processi ed delle relative procedure pertinenti la gestione dei prodotti nella categoria **GRMI** (Gestione delle risorse materiali e delle Infrastrutture), di cui al capitolo 4.2.1 "Generalità relative alla documentazione del QMS".

Le apparecchiature per il monitoraggio e le misurazioni vengono dunque:

- a) tarate e/o verificate prima del loro utilizzo, e vengono registrati i criteri adottati per tali verifiche;
- b) mantenute in modo da garantire costantemente nel tempo la loro idoneità;
- c) chiaramente identificate secondo quanto espresso nel capitolo 7.5.3 "Identificazione e rintracciabilità";
- d) protette e salvaguardate in modo tale da evitarne malfunzionamenti che possano rendere inaffidabili i risultati che si ottengono dal monitoraggio e dalle misurazioni per le quali le apparecchiature vengono utilizzate;
- e) protette e salvaguardate da danneggiamenti e/o deterioramenti nel caso in cui vengano movimentate, mantenute, immagazzinate.

In riferimento al punto a) "*...e vengono registrati i criteri adottati per tali verifiche*", si noti che vengono registrati tutti gli esiti di tali verifiche sia quelli positivi che quelli negativi e, nel caso di esito negativo, vengono adottate opportune azioni.

Le registrazioni delle verifiche di cui al presente capitolo, vengono considerati documenti di registrazione e come tali gestiti in accordo a quanto espresso nel capitolo 4.2.4 "Tenuta sotto controllo delle registrazioni".



Sezione 8

MISURAZIONI ANALISI E MIGLIORAMENTO

Codice Doc.	Rev.	Data	Emissione	Riesame	Approvazione
MGQ – Sezione 8	2	12.09.2017	G. Amico	G. Amico	A. U. Fiduccia

8.1 Generalità sulle misurazioni, analisi e miglioramento

AST S.p.A. pianifica e adotta opportuni processi e relative procedure per il monitoraggio, la misurazione, l'analisi e il miglioramento.

Tali procedure includono le metodologie (incluse le tecniche statistiche), nonché l'estensione e frequenza della loro utilizzazione, necessarie a:

- a) assicurare e fornire evidenza riguardo alla conformità dei prodotti/servizi;
- b) garantire la conformità del proprio Sistema di Gestione per la Qualità (QMS);
- c) migliorare in modo continuo l'efficacia del proprio QMS e dunque della totalità dei processi in esso contemplati.

8.2 Monitoraggi e misurazioni

I monitoraggi e le misurazioni contemplati nel QMS, previsti, pianificati ed effettuati riguardano:

1. La soddisfazione del Cliente;
2. Il Sistema di Gestione per la Qualità;
3. L'efficacia dei processi;
4. La conformità dei prodotti/servizi ai fissati requisiti.

8.2.1 Soddisfazione del cliente

L'Azienda Siciliana Trasporti intende monitorare la soddisfazione del Cliente, intesa come percezione riguardo il grado di soddisfazione dei requisiti dei servizi ricevuti.

In considerazione del fatto che il cliente di AST S.p.A. non è il fruitore finale del servizio, l'Azienda ha previsto due livelli di monitoraggio del grado di soddisfazione del cliente identificando il "CLIENTE" quale committente del servizio erogato e l'"UTENTE" quale consumatore effettivo.

Tale monitoraggio viene considerato come una delle misure delle prestazioni del QMS e viene effettuato in base a processi e procedure definiti nel QMS ed



appartenenti alle categorie **GCV** (Gestione Clienti e Vendite) e **GQ** (Gestione Qualità) di cui al capitolo 4.2.1 "Generalità relative alla, documentazione del QMS".

8.2.2 Verifiche Ispettive Interne

AST S.p.A. pianifica ed effettua Verifiche Ispettive Interne (audit) altresì dette Visite Ispettive Interne, in accordo alle norme UNI EN ISO 9001:2008, ISO 19011 al fine di stabilire se:

- a) Il QMS (Quality Management System) sia conforme a quanto pianificato, ai requisiti della UNI EN ISO 9001:2008 ed ai requisiti stabiliti all'interno dell'organizzazione (ivi inclusi Politica per la Qualità ed Obiettivi per la Qualità);
- b) Il QMS sia stato a tutti i livelli dell'organizzazione compreso, condiviso, e efficacemente attuato e mantenuto attivo.

In accordo ed adottando quanto previsto dai processi e procedure della categoria GQ (Gestione Qualità) di cui al capitolo 4.2.1 " Generalità relative alla documentazione del QMS", viene redatto annualmente il Piano delle Verifiche Ispettive interne sulla base dello stato e dell'importanza dei processi e delle strutture aziendali oggetto di verifica, nonché dei risultati delle verifiche ispettive precedentemente condotte.

In aggiunta alle predette verifiche pianificate, è prevista l'opportunità (nei casi in cui ritenuto necessario) di programmare e condurre ulteriori verifiche ispettive interne denominate "Visite Addizionali".

Nelle suddette procedure facenti parte della documentazione del QMS, sono stabiliti criteri, estensione, frequenza e modalità delle verifiche ispettive.

La scelta dei valutatori (auditor) impegnati nelle attività di verifica ispettiva assicura l'obiettività e l'imparzialità del processo di verifica ispettiva.

In particolare vengono identificati (in tale ambito) i seguenti ruoli riportati con maggiori dettagli nel documento di supporto DS.009 "Definizione della struttura organizzativa ":



Auditor

Attività:

- Esegue la Verifica Ispettiva Interna.
- Raccoglie la documentazione necessaria per effettuare la Verifica Ispettiva
- Analizza le procedure e la documentazione di processo e intervista i “Process Owners” per identificare le eventuali non conformità e le opportunità di miglioramento dei processi
- Supporta il Responsabile della Verifica Ispettiva nella redazione del Verbale della Verifica Ispettiva, contenente tutti gli elementi e le informazioni emerse durante la Verifica

Requisiti richiesti:

- Appartenenza alla struttura aziendale del Servizio Qualità;
- Almeno un anno di esperienza nelle attività attinenti la gestione per la qualità;
- Partecipazione a corsi di formazione per Internal Auditor effettuati presso/da istituti accreditati

Responsabile del Gruppo di Verifica

Attività:

- E' responsabile del coordinamento degli Auditor e di tutte le attività di Verifica Ispettiva effettuate dai membri del Gruppo di Verifica, di cui lui stesso fa parte;
- Costituisce il Gruppo di Verifica, in base agli skill di ciascun Auditor;
- Comunica alla/e struttura/e aziendali oggetto di verifica i criteri, l'estensione, le modalità e il piano dei tempi della Verifica Ispettiva Interna;
- Presiede la riunione iniziale e la riunione finale della Verifica



Ispettiva Interna

- Coordina tutte le attività connesse alla Verifica Ispettiva Interna;
- Supporta gli Auditors nel raccogliere la documentazione necessaria per effettuare la V.I.I. e nell'intervistare i Process Owners per identificare le eventuali non conformità e le opportunità di miglioramento dei processi;
- Redige il Verbale della Verifica Ispettiva, contenente tutti gli elementi e le informazioni emerse durante la Verifica;
- Aggiorna il Registro delle V.I.I.;
- Supporta gli Auditors nell'analizzare le procedure e la documentazione

Requisiti richiesti:

- Appartenenza alla struttura aziendale Ufficio Auditing e Qualità;
- Almeno tre anni di esperienza nelle attività attinenti la gestione per la qualità;
- Partecipazione ad almeno 5 Verifiche Ispettive in qualità di Auditor;
- Partecipazione a corsi di formazione per Internal Auditor effettuati presso/da istituti accreditati;
- Partecipazione a corsi di formazione sugli standard UNI EN ISO effettuati presso istituti accreditati.

L'appartenenza degli auditor e del responsabile del gruppo di verifica alla struttura Ufficio Qualità garantisce riguardo l'impossibilità che questi eseguano verifiche sul proprio lavoro (indipendenza della verifica ispettiva). Le verifiche ispettive interne riguardo attività e processi del servizio Qualità, vengono affidate a consulenti esterni qualificati.

Le responsabilità ed i requisiti per la pianificazione, progettazione e conduzione delle verifiche ispettive interne nonché per la documentazione degli esiti delle verifiche e la conservazione degli stessi, sono definiti in apposite procedure della categoria GQ (Gestione Qualità) di cui al capitolo 4.2.1 " Generalità relative alla documentazione del QMS".

Si evidenzia che i risultati documentati delle Verifiche Ispettive costituiscono registrazioni della qualità e come tali, gestiti in accordo a quanto espresso nel capitolo 4.2.4 "Tenuta sotto controllo delle registrazioni".

Nel corso delle Verifiche Ispettive Interne, che vengono registrate nei risultati documentali delle verifiche stesse, possono evidenziarsi problematiche, classificate diversamente in dipendenza della gravità delle stesse e della frequenza con cui si ripetono. I responsabili dei processi e delle strutture sottoposti a verifica garantiscono, in tali casi, che vengano analizzate ed adottate (senza indebiti ritardi) le azioni necessarie per eliminare le problematiche e le cause che le hanno generate.

A seguito dell'attuazione di tali azioni "correttive", viene programmata ed effettuata una Visita Ispettiva Addizionale al fine di verificare l'effettiva attuazione e l'efficacia della stessa. Tale tipologia di verifica, viene gestita e documentata alla stessa stregua delle Verifiche Ispettive pianificate.

8.2.3 Monitoraggi e misurazione dei processi

AST S.p.A. adotta appropriati metodi e tecniche per monitorare e misurare i processi contemplati nel QMS.

In particolare, per ciascun processo vengono definite le metriche e gli elementi di monitoraggio e misurazione, a ciascuno dei quali si riferisce il documento di supporto DS.010 "Lista degli indicatori di Processo", e le relative procedure.

Il fine ultimo per l'adozione delle suddette misurazioni e monitoraggi dei processi è quello di verificare la capacità di ciascun processo di conseguire i risultati pianificati e, nel caso di non raggiungimento di tali risultati, vengono analizzate, individuate ed adottate azioni correttive opportune per garantire la conformità dei servizi di TPL erogati.

8.2.4 Monitoraggi e misurazione dei servizi

AST S.p.A. monitorizza e misura le caratteristiche dei servizi al fine di verificare che siano soddisfatti i relativi requisiti.

Tali verifiche vengono effettuate in fasi appropriate ed in accordo a quanto pianificato nell'ambito di ogni singola commessa (si faccia riferimento ai quanto espresso nei capitoli 7.1 "Pianificazione della realizzazione del servizio", e 7.5.1 "Tenuta sotto controllo delle attività di produzione ed erogazione di servizi"). Gli esiti di tali monitoraggi e misurazioni vengono documentati e costituiscono registrazioni della qualità e come tali, gestiti in accordo a quanto espresso nel capitolo 4.2.4 "Tenuta sotto controllo delle registrazioni".

Si noti che l'erogazione dei servizi, non viene effettuato prima che le misurazioni ed il monitoraggio attestino che quanto pianificato sia stato completato in modo soddisfacente, salvo differente disposizione ed approvazione da parte delle funzioni aventi titolo ed in accordo con il Cliente.

Per una descrizione esauriente e completa si faccia riferimento ai processi ed alle relative procedure pertinenti la gestione delle commesse nella categoria **GPES** (Gestione della Produzione del Servizio) di cui al capitolo 4.2.1 "Generalità relative alla documentazione del QMS".

8.3 Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi

AST S.p.A. assicura che i prodotti non conformi ai relativi requisiti (i prodotti intesi come risorse materiali), siano chiaramente identificati e gestiti in maniera controllata al fine di evitarne l'utilizzazione involontaria.

In appropriate procedure del QMS nella categoria GRMI (Gestione risorse materiali e infrastrutture) di cui al capitolo 4.2.1 "Generalità relative alla documentazione del QMS", vengono precisate le modalità, le autorità e le responsabilità per la gestione dei prodotti non conformi.

In particolare, i prodotti non conformi vengono trattati in uno o più dei possibili

seguenti modi:

- in ottemperanza al requisito 8.3 - a della norma UNI EN ISO 9001:2008, adottando azioni idonee per l'eliminazione della non conformità rilevata;
- in ottemperanza al requisito 8.3 - b della norma UNI EN ISO 9001:2008, autorizzandone l'utilizzazione o l'accettazione con "concessione" da parte delle funzioni aventi titolo e, ove applicabile, da parte del Cliente;
- in ottemperanza al requisito 8.3 - c della norma UNI EN ISO 9001:2008, adottando azioni volte a precluderne l'utilizzazione prevista originariamente.

Indipendentemente dalla natura e dalla fase in cui viene rilevata una non conformità, nel caso in cui vengano intraprese azioni atte ad eliminarla, successivamente all'effettuazione delle azioni correttive il prodotto non conforme viene sottoposto a verifica al fine di valutare l'efficacia delle azioni intraprese e dunque la conformità del prodotto ai requisiti.

Indipendentemente dalla natura e dalla fase in cui viene rilevata una non conformità, la stessa e le azioni intraprese per affrontarla, vengono documentate e costituiscono documenti di registrazione della qualità e come tali gestiti in accordo a quanto espresso nel capitolo 4.2.4 "Tenuta sotto controllo delle registrazioni".

8.4 Analisi dei dati

La totalità delle informazioni e dei dati rilevati attraverso il monitoraggio e le misurazioni di cui al capitolo 8.2 "Monitoraggi e misurazioni" e relativi capitoli di livello inferiore, vengono appropriatamente analizzati al fine di misurare e dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia dei processi contemplati nel QMS, nonché l'adeguatezza e l'efficacia del QMS stesso. Da tali analisi scaturiscono inoltre indicazioni ed opportunità per poter apportare miglioramenti continui dell'efficacia del QMS.

Le analisi effettuate vengono riportate con cadenza semestrale nel documento



"Rapporto semestrale sulla Qualità" (si faccia riferimento a quanto espresso nel capitolo 5.6.2 "Elementi in ingresso per il riesame") e forniscono informazioni in merito a:

- a) soddisfazione del Cliente;
- b) conformità ai requisiti dei prodotti/servizi;
- c) caratteristiche ed andamento dei processi e dei servizi, incluse opportunità di azioni preventive;
- d) fornitori e qualità delle risorse acquisite.

8.5 Miglioramento

Il "miglioramento continuo" prevede che l'Azienda Siciliana Trasporti S.p.A. focalizzi la propria attenzione sul progressivo incremento della efficacia dei propri processi, nel perseguire le sue politiche ed obiettivi. Il miglioramento continuo (attività ricorrente mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti) risponde alle crescenti esigenze ed aspettative dei clienti ed assicura l'evoluzione dinamica del Sistema di Gestione per la Qualità (QMS).

8.5.1 Miglioramento continuo

AST S.p.A. focalizza l'attenzione nel migliorare con continuità l'efficacia del proprio Sistema di Gestione per la Qualità utilizzando:

- la Politica per la Qualità (di cui al capitolo 5.3 "Politica per la qualità");
- gli Obiettivi per la Qualità (di cui al capitolo 5.4.1 "Obiettivi per la qualità");
- i risultati delle Verifiche Ispettive (di cui al capitolo 8.2.2 "Verifiche Ispettive Interne");

- l'analisi dei dati e delle informazioni (di cui al capitolo 8.4 "Analisi dei dati");
- le azioni correttive e preventive (di cui al capitolo 8.5.2 "Azioni correttive" ed al capitolo 8.5.3 "Azioni preventive");
- i Riesami del QMS da parte della direzione (di cui al capitolo 5.6 "Riesame da parte della direzione" e relativi successivi capitoli di livello inferiore).

Per una descrizione esauriente e completa si faccia riferimento ai processi ed alle relative procedure pertinenti il miglioramento continuo nella categoria GQ (Gestione Qualità) di cui al capitolo 4.2.1 " Generalità relative alla documentazione del QMS ", ed in particolare nella procedura PR.GQ.08.07 "Miglioramento Continuo ".

8.5.2 Azioni correttive

AST S.p.A. attua azioni volte all'individuazione ed eliminazione delle cause di non conformità, al fine di evitarne il loro ripetersi.

Le azioni che vengono intraprese sono appropriate agli effetti delle non conformità verificatesi e vengono gestite secondo procedure documentate nel QMS nella categoria GQ (Gestione Qualità) di cui al capitolo 4.2.1 " Generalità relative alla documentazione del QMS". In particolare si faccia riferimento alle procedure:

PR.GQ.08.03 "Non Conformità di Processo e di Sistema";

PR.GQ.08.06 "Gestioni Azioni Correttive e Preventive Interne"

Nelle suddette procedure documentate vengono precisati i requisiti per:

- a) il riesame delle non conformità;
- b) l'individuazione delle cause delle non conformità;
- c) la valutazione dell' esigenza di adottare azioni per evitare il ripetersi della non conformità;



- d) l'individuazione e l'attuazione delle azioni necessarie;
- e) la registrazione dei risultati delle azioni attuate intese come registrazioni della qualità e pertanto gestite in accordo a quanto espresso nel capitolo 4.2.4 "Tenuta sotto controllo delle registrazioni";
- f) il riesame delle azioni correttive intraprese

Il riesame degli eventuali reclami dei clienti, viene gestito in accordo ad opportuni processi e procedure del QMS della categoria **GCV** (Gestione Clienti e Vendite) di cui al capitolo 4.2.1 "Generalità relative alla documentazione del QMS".

8.5.3 Azioni preventive

AST S.p.A. attua azioni volte all'individuazione ed eliminazione delle cause di potenziali non conformità, al fine di evitare che queste si possano verificare.

Le azioni preventive che vengono intraprese sono appropriate agli effetti che la potenziale non conformità possa avere nel caso in cui si dovesse verificare, e vengono gestite secondo processi e procedure documentate nel QMS nella categoria GQ (Gestione Qualità) di cui al capitolo 4.2.1 " Generalità relative alla documentazione del QMS".

In particolare si faccia riferimento alla procedura:

PR.GQ.08.04 "Gestioni Azioni Correttive e Preventive Interne "

Nelle suddette procedure documentate vengono precisati i requisiti per:

- a) l'individuazione delle potenziali non conformità e delle loro cause;
- b) la valutazione dell' esigenza di adottare azioni per prevenire il verificarsi della potenziale non conformità;
- c) l'individuazione e l'attuazione delle azioni necessarie;



- d) la registrazione dei risultati delle azioni attuate intese come registrazioni della qualità e pertanto gestite in accordo a quanto espresso nel capitolo 4.2.4 "Tenuta sotto controllo delle registrazioni";
- e) il riesame delle azioni preventive intraprese.