

Ordine del Giorno del 23.12.2010

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE PER IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE N° **3**

Deliberazione n°

97

del

23.12.2010

OGGETTO DELLA PROPOSTA

**MANUALE DELLA QUALITA' – REVISIONE
N° 4. APPROVAZIONE.**

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

- ☐ Premesso che in data 4/02/2003 l'AMAT otteneva la certificazione di qualità dei servizi di trasporto pubblico locale secondo lo standard internazionale UNI EN ISO 9001:2000;
- ☐ Che documento fondamentale per l'ottenimento di detta certificazione è il "Manuale della Qualità" all'interno del quale sono riepilogate le procedure fondamentali che sovrintendono al sistema di qualità certificato;
- ☐ Che in ambito internazionale la normativa di riferimento (UNI EN ISO) è stata adeguata a nuovi standard ed è stata emessa la nuova versione denominata UNI EN ISO 9001:2008;
- ☐ Che tutti gli enti, organismi, società devono adeguare il proprio sistema di gestione della qualità secondo la nuova normativa entro l'anno 2010;
- ☐ Che lo Staff Qualità aziendale ha predisposto, a tal fine, la revisione del Manuale della Qualità (rev. N° 4) all'interno del quale sono state recepite le nuove direttive internazionali;
- ☐ Che per quanto attiene il campo di attività dell'azienda AMAT le integrazioni hanno riguardato:
 - le proprietà del cliente limitatamente al trattamento dei dati personali;
 - l'individuazione delle attività formative minime del personale;
 - l'efficacia delle azioni correttive e le modalità operative con le quali le stesse sono raggiunte;

- ☐ per l'occasione, lo Staff Qualità aziendale ha condotto, inoltre, un aggiornamento dei dati caratteristici dell'Azienda che devono essere inclusi nel manuale in questione.
- ☐ Visti lo Statuto Sociale ed il Codice Civile;
- ☐ Visto il Manuale del sistema di gestione per la qualità – rev. N° 4, allegato alla presente deliberazione;

a voti.....

DELIBERA

- 1) Di prendere atto dell'adeguamento alla normativa UNI EN ISO 9001:2008 del sistema di qualità aziendale e di approvare la relativa revisione n° 4 del Manuale del sistema di gestione per la qualità.

N° 97 del Registro

DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

n° **97** del 23/12/2010

O G G E T T O

MANUALE DELLA QUALITA' – REVISIONE N° 4. APPROVAZIONE.

L'anno duemiladieci, il giorno 23 (ventitré) del mese di dicembre, alle ore 16:30, in Taranto e nella sede della Società, si è riunito in seduta ordinaria, previo avviso di convocazione, il Consiglio di Amministrazione nelle persone dei Signori:

1) Dott. Francesco Walter	POGGI	Presidente	
2) Avv. Cosima Ilaria	BUONOCORE	Vice Presidente	Ass. giust.
3) Avv. Massimo	MORETTI	Componente	

Svolge le funzioni di Segretario del Consiglio l'Ing. Giovanni Matichecchia.

Il Presidente, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara valida e aperta la seduta.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

- Premesso che in data 4/02/2003 l'AMAT otteneva la certificazione di qualità dei servizi di trasporto pubblico locale secondo lo standard internazionale UNI EN ISO 9001:2000;
- Che documento fondamentale per l'ottenimento di detta certificazione è il "Manuale della Qualità" all'interno del quale sono riepilogate le procedure fondamentali che sovrintendono al sistema di qualità certificato;
- Che in ambito internazionale la normativa di riferimento (UNI EN ISO) è stata adeguata a nuovi standard ed è stata emessa la nuova versione denominata UNI EN ISO 9001:2008;
- Che tutti gli enti, organismi, società devono adeguare il proprio sistema di gestione della qualità secondo la nuova normativa entro l'anno 2010;
- Che lo Staff Qualità aziendale ha predisposto, a tal fine, la revisione del Manuale della Qualità (rev. N° 4) all'interno del quale sono state recepite le nuove direttive internazionali;
- Che per quanto attiene il campo di attività dell'azienda AMAT le integrazioni hanno riguardato:
 - le proprietà del cliente limitatamente al trattamento dei dati personali;
 - l'individuazione delle attività formative minime del personale;
- l'efficacia delle azioni correttive e le modalità operative con le quali le stesse sono raggiunte;
- per l'occasione, lo Staff Qualità aziendale ha condotto, inoltre, un aggiornamento dei dati caratteristici dell'Azienda che devono essere inclusi nel manuale in questione.
- Visti lo Statuto Sociale ed il Codice Civile;
- Visto il Manuale del sistema di gestione per la qualità – rev. N° 4, allegato alla presente deliberazione;

a voti unanimi, resi nelle forme di legge,

DELIBERA

- 1) Di prendere atto dell'adeguamento alla normativa UNI EN ISO 9001:2008 del sistema di qualità aziendale e di approvare la relativa revisione n° 4 del Manuale del sistema di gestione per la qualità.

MR

I.c.s.

IL SEGRETARIO
Ing. Giovanni Matichecchia

IL PRESIDENTE
Dott. Francesco Walter Poggi

	Manuale del sistema di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2008		Manuale del Sistema Qualità
			MAQ rev.04
			Pagina 2 di 36 Archivia SQ

INDICE GENERALE

0 INFORMAZIONI GENERALI

- 0.1 L'AZIENDA: STRUTTURA E RISORSE
- 0.2 SERVIZI OFFERTI DA AMAT SPA
- 0.3 I PROCESSI AZIENDALI: PRIMARI E DI SUPPORTO

1 SCOPO E APPLICABILITÀ DEL SISTEMA QUALITÀ AMAT SPA

- 1.1 CROSS REFERENCE UNI EN ISO 9001:2000

2 NORMATIVA DI RIFERIMENTO

3 TERMINI E DEFINIZIONI

4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

- 4.1 REQUISITI GENERALI
- 4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE
 - 4.2.1 Generalità
 - 4.2.2 Manuale della Qualità e altra documentazione
 - 4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti
 - 4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni

5 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

- 5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE
- 5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE
- 5.3 POLITICA DELLA QUALITÀ
- 5.4 PIANIFICAZIONE
 - 5.4.1 Obiettivi per la Qualità
 - 5.4.2 Pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità
- 5.5 RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE
 - 5.5.1 Responsabilità ed autorità del personale
 - 5.5.2 Strutturazione Funzione Qualità
 - 5.5.3 Comunicazione interna
- 5.6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE

5.6.1 Generalità

5.6.2 Elementi in ingresso per il riesame

5.6.3 Elementi in uscita dal riesame

6 DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

6.2 RISORSE UMANE

6.2.1 Generalità

6.2.2 Competenze, consapevolezza e addestramento

6.3 INFRASTRUTTURE

6.4 AMBIENTE DI LAVORO

7 REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

7.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

7.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

7.2.1 Individuazione delle esigenze e dei requisiti del cliente committente

7.2.2 Individuazione delle esigenze e dei requisiti del cliente finale utilizzatore

7.2.3 Comunicazioni con il cliente

7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO DEL SERVIZIO

7.4 APPROVVIGIONAMENTI

7.4.1 Processo di approvvigionamento

7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento

7.4.3 Verifica dei prodotti/servizi approvvigionati

7.5 EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO

7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione del servizio

7.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi

7.5.3 Identificazione e rintracciabilità

7.5.4 Proprietà del Cliente

7.5.5 Movimentazione, immagazzinamento, conservazione e consegna

7.6 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE

8 MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO

	Manuale del sistema di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2008		Manuale del Sistema Qualità
			MAQ rev.04
			Pagina 4 di 36 Archivia SQ

8.1 GENERALITÀ

8.2 MONITORAGGIO E MISURAZIONI

- 8.2.1 Soddisfazione del cliente
- 8.2.2 Verifiche ispettive interne
- 8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi
- 8.2.4 Monitoraggio e misurazione del servizio erogato

8.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI

8.4 ANALISI DEI DATI

8.5 MIGLIORAMENTO

- 8.5.1 Miglioramento continuo
- 8.5.2 Azioni correttive
- 8.5.3 Azioni preventive
- 8.5.4 Reclami dei clienti

Allegati

	Manuale del sistema di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2008		Manuale del Sistema Qualità
			MAQ rev.04
			Pagina 5 di 36 Archivia SQ

0. INFORMAZIONI GENERALI

0.1 L'AZIENDA: STRUTTURA E RISORSE

L'Azienda per la Mobilità nell'Area di Taranto (in seguito indicata come AMAT), è una Società per azioni a totale partecipazione pubblica, di cui l'unico azionista è il Comune, ed ha per oggetto la gestione del trasporto pubblico di persone in ambito urbano, raggiungendo anche i comuni limitrofi di Statte e Leporano, mediante l'esercizio di autolinee.

Caratteristiche del servizio offerto:

Numero linee urbane in esercizio: **22**

Numero linee suburbane in esercizio: **3**

Numero autobus circolanti: **116**

Lunghezza della rete: **504 Km**

Numero di fermate: 880

Servizio svolto: complessivamente **n° 8.346.158** Km/anno di cui **7.002.417** Km/anno come servizio urbano per la città di Taranto (contratto di servizio stipulato con il Comune di Taranto in data 20/01/2004); **1.343.741** Km/anno come servizio suburbano per il collegamento con i Comuni di Statte e di Leporano (contratto di servizio stipulato con il Co.Tr.A.P. in data 11/02/2005).

Passeggeri trasportati nel 2009: 13.502.408

STRUTTURA

Sede Aziendale	Via Cesare Battisti 657	• Presidenza • Direzione Generale • Direzioni Amministrativa e Tecnica • Uffici Amministrativi • Ufficio Movimento • Officina manutenzione • Magazzino • Deposito mezzi
Sedi distaccate	Via Tommaso D'Aquino, 21	• Area Commerciale

PERSONALE AZIENDALE

	Al 31/12/2009
Dirigenti	2
Quadri	8
AREA ESERCIZIO	410
AREA TECNICA	38
AREA AMMINISTRATIVA	24
totale	482

PARCO AUTOBUS

	Al 31/12/2009
Età media del parco (anni)	9
Numero di mezzi con età inferiore ai 5 anni	62

COMPOSIZIONE PARCO AUTOBUS

Lunghi	84
Medi	30
Con pedana per trasporti disabili	62
Scuola bus	3
Autosnodati	2
Elettrici	3
Alimentati a Metano	18

0.2 SERVIZI OFFERTI DALL'AMAT

L'attività principale dell'azienda, quello che è chiamato tecnicamente il core-business, è l'esercizio di autolinee per il trasporto collettivo di persone, a cui sono connesse le attività di manutenzione del parco mezzi e la gestione dei relativi depositi ed officine di riparazione. Il servizio viene erogato attraverso la programmazione delle risorse umane e materiali in modo da garantire il livello di servizio, qualitativamente e quantitativamente definito nel contratto di servizio definito con l'ente concedente ed esplicitato nella carta della mobilità nei confronti del cliente utente.

Prodotti e servizi offerti da AMAT

- Il servizio di trasporto pubblico locale di persone su linee urbane all'interno del territorio della Provincia di Taranto;
- Il servizio di trasporto pubblico locale suburbano di collegamento tra il capoluogo ed i Comuni di Statte e di Leporano.
- Il servizio scolastico mediante scuolabus svolto in favore del Comune di Taranto in funzione di specifici contratti di servizio.
- I servizi speciali a richiesta, effettuati su istanza di enti, associazioni, scuole, parrocchie, previo pagamento di un corrispettivo predefinito e limitatamente ai percorsi urbani e suburbani autorizzati.
- Il servizio idrovie svolto nel periodo estivo con collegamenti tra Taranto e l'Isola di San Pietro, sede di uno stabilimento elioterapico della Marina Militare.

	<i>Manuale del sistema di gestione per la qualità</i> UNI EN ISO 9001:2008		Manuale del Sistema Qualità
			MAQ rev.04
			Pagina 7 di 36 Archivia SQ

- Il servizio idrovie turistico svolto nel periodo estivo, in ore serali, mediante escursione nel Mar Piccolo e nella rada di Mar Grande.
- Il servizio idrovie riservato a scuole, enti ed associazioni, svolto in primavera ed in estate in ore diurne mediante escursioni nel Mar Piccolo e nella rada di Mar Grande.

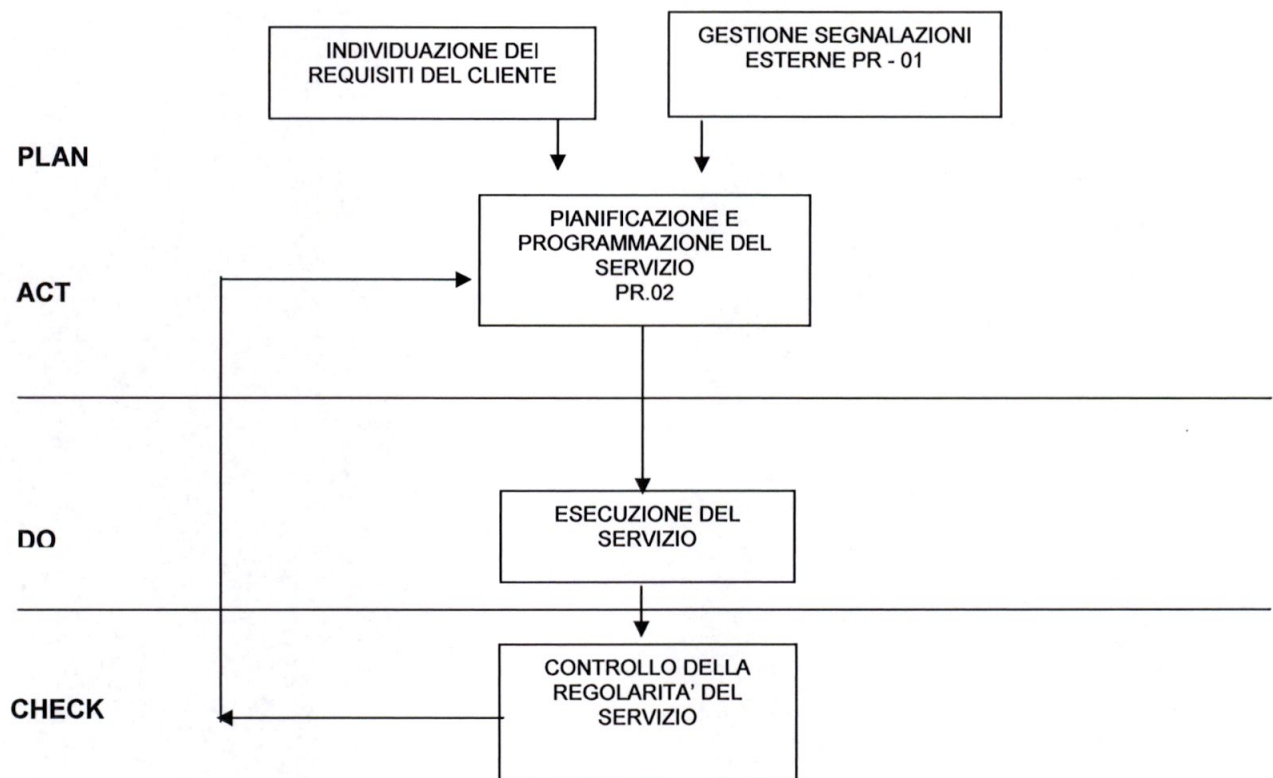
	Manuale del sistema di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2008		Manuale del Sistema Qualità
			MAQ rev.04
			Pagina 8 di 36 Archivia SQ

0.3 I PROCESSI AZIENDALI: PRIMARI E DI SUPPORTO

Il processo primario o Core-business dell'azienda

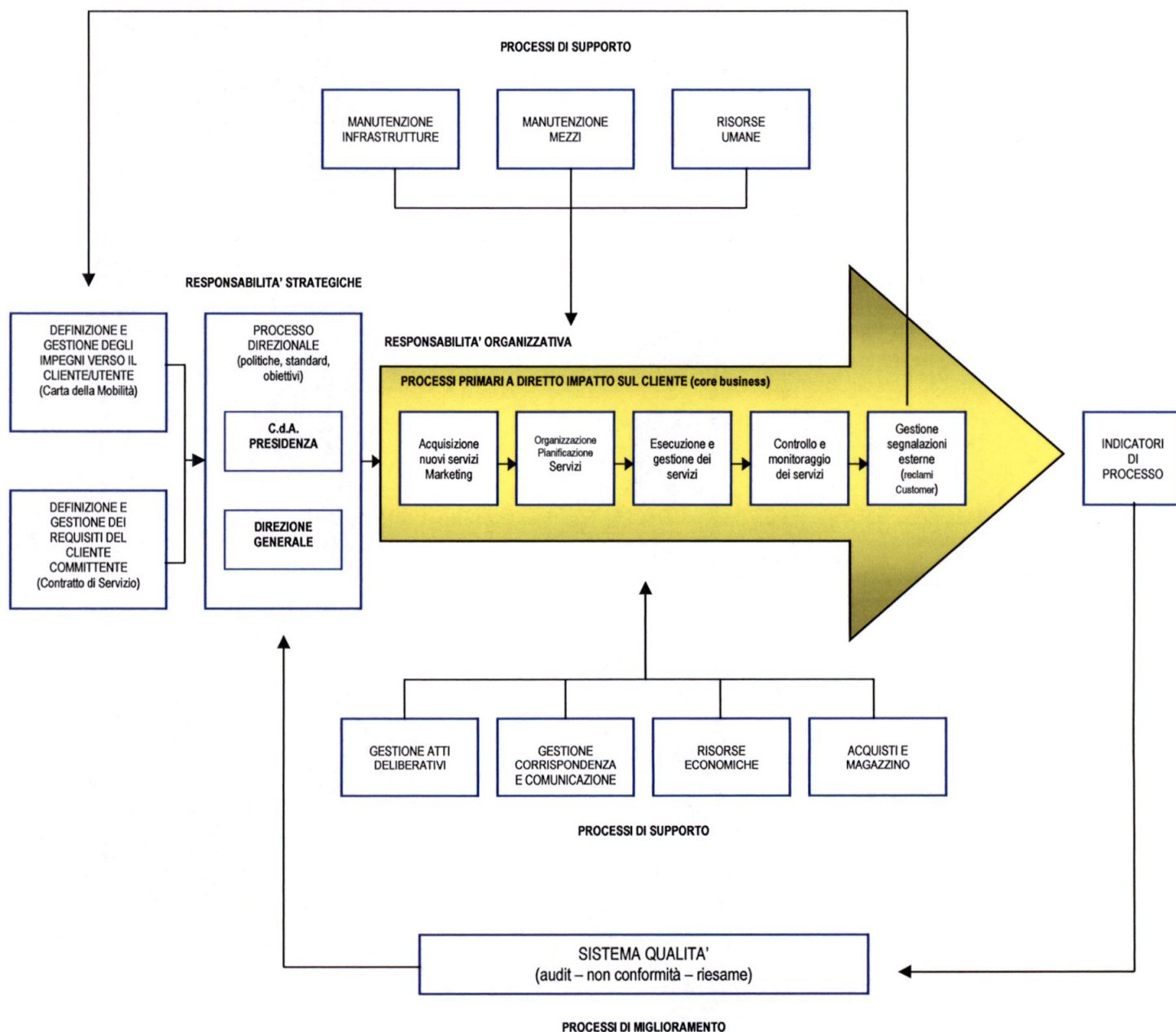
Il sistema di processi AMAT si sviluppa intorno ad un processo fondamentale che costituisce il cuore dell'organizzazione dell'azienda; questo processo vede il suo avvio a partire dall'individuazione delle esigenze del cliente/utente fino all'erogazione del servizio di trasporto pubblico propriamente inteso.

La logica sottesa alla stesura delle procedure di sistema e della strutturazione delle stesse nell'ambito del processo generale di realizzazione del servizio è quella del ciclo di Deming. Come è descritto in modo dettagliato in figura vengono gestiti una serie di processi di pianificazione dei servizi (PLAN), di esecuzione del servizio (DO), di verifica del servizio realizzato (CHECK) che dà origine ad una rivisitazione della pianificazione (ACT).



• **La mappa e le interazioni dei processi aziendali**

Di seguito vengono riportati i principali processi aziendali a partire dal core-business passando attraverso i relativi processi di supporto, nonché di mantenimento e miglioramento del sistema qualità (previste dalla normativa ISO 9001:2008) e il processo direzionale.



Prescrizione	9001	MAQ/Proc.
Obiettivi per la qualità	5.4.1	5.4.1
Pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità	5.4.2	5.4.2
Responsabilità, autorità e comunicazione	5.5	5.5
Responsabilità ed autorità	5.5.1	5.5.1
Rappresentante della Direzione	5.5.2	5.5.2
Comunicazione interna	5.5.3	5.5.3
Riesame da parte della Direzione	5.6	5.6
Generalità	5.6.1	5.6.1
Elementi in ingresso del Riesame	5.6.2	5.6.2
Elementi in uscita dal Riesame	5.6.3	5.6.3
GESTIONE DELLE RISORSE	6	6
Messa a disposizione delle risorse	6.1	6.1
Risorse umane	6.2	6.2
Generalità	6.2.1	6.2.1
Competenza, consapevolezza ed addestramento	6.2.2	6.2.2
Infrastrutture	6.3	6.3
Ambiente di lavoro	6.4	6.4
REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	7	7
Pianificazione della realizzazione del prodotto	7.1	7.1/PR-02
Processi relativi al Cliente	7.2	7.2
Determinazione dei requisiti relativi al prodotto	7.2.1	7.2.1
Riesame dei requisiti relativi al prodotto	7.2.2	7.2.2
Comunicazioni con il Cliente	7.2.3	7.2.3
Progettazione e sviluppo	7.3	7.3/N.A.
Approvvigionamento e lavorazioni esterne	7.4	7.4/PR-06
Processo di approvvigionamento	7.4.1	7.4.1/PR-06 E /PR-07
Informazioni per l'approvvigionamento	7.4.2	7.4.2/PR-06 E PR-07
Verifica dei prodotti approvvigionati	7.4.3	7.4.3/PR-06 E PR-07
Produzione ed erogazione di servizi	7.5	7.5
Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione dei servizi	7.5.1	7.5.1/PR-02 PR-08 PR-09
Validazione dei processi di produzione e di erogazione dei servizi	7.5.2	7.5.2/PR-02 PR-08 PR-09
Identificazione e rintracciabilità	7.5.3	7.5.3
Proprietà del Cliente	7.5.4	7.5.4
Conservazione dei prodotti	7.5.5	7.5.5
Gestione dei dispositivi di misurazione e monitoraggio	7.6	7.6
MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	8	8
Generalità	8.1	8.1
Monitoraggi e misurazioni	8.2	8.2
Soddisfazione del Cliente	8.2.1	8.2.1/PR-01
Verifiche ispettive interne, audit	8.2.2	8.2.2/PR-03
Monitoraggi e misurazioni dei processi	8.2.3	8.2.3
Monitoraggi e misurazioni dei prodotti/servizio	8.2.4	8.2.4/PR-05
Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi	8.3	8.3/PR-04
Analisi dei dati	8.4	8.4
Miglioramento	8.5	8.5
Miglioramento continuo	8.5.1	8.5.1/PR-04
Azioni correttive	8.5.2	8.5.2/PR-04

	Manuale del sistema di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2008		Manuale del Sistema Qualità
			MAQ rev.04
			Pagina 10 di 36 Archivia SQ

I principali processi quindi possono essere elencati come di seguito:

Pianificazione e controllo del servizio	Approvvigionamenti e valutazione fornitori
Esecuzione del servizio	Gestione area commerciale
Gestione dispositivi di misurazione e controllo	Verifiche ispettive
Manutenzione impianti e infrastrutture	Miglioramento continuo, azioni correttive e preventiva
Gestione magazzino	Gestione risorse umane
Gestione sinistri	Gestione documenti e registrazioni della qualità
Gestione sanzioni	Gestione segnalazioni esterne
Manutenzione mezzi	Processo direzionale
Gestione atti deliberativi	Gestione corrispondenza e comunicazione

Il sistema delle procedure documentate

Il sistema ad oggi risulta documentato attraverso le seguenti procedure di Sistema Qualità:

- ☒ **PR. 01** Gestione segnalazioni esterne
- ☒ **PR. 02** Pianificazione e controllo del servizio
- ☒ **PR. 03** Verifiche ispettive
- ☒ **PR. 04** Miglioramento continuo, azioni correttive e preventiva
- ☒ **PR. 05** Gestione dei documenti e delle registrazioni della qualità
- ☒ **PR. 06** Approvvigionamento e lavorazioni esterne
- ☒ **PR. 07** Valutazione Fornitori
- ☒ **PR. 08** Sinistri
- ☒ **PR. 09** Gestione ricorsi

1.SCOPO E APPLICABILITÀ DEL SISTEMA QUALITÀ DELL'AMAT

Il presente Manuale della Qualità è stato elaborato ed utilizzato per:

- Esplicitare e divulgare la politica della Qualità, ossia la dichiarazione programmatica del vertice aziendale dell'azienda contenente l'impegno a perseguire gli obiettivi di Qualità individuati e pianificati;
- Descrivere l'organizzazione (cfr. organigramma funzionale aziendale in allegato), le modalità operative, le responsabilità, nonché le procedure elaborate per descrivere l'insieme dei processi e delle risorse necessari alla predisposizione del servizio;
- Attuare un efficace sistema Qualità relativamente alle attività di

"erogazione del servizio di trasporto pubblico di linea su gomma in aree urbane e suburbane"

Il Sistema Qualità si applica alle attività realizzative e di controllo connesse, secondo adattamenti, graduazioni e con estensione dipendenti dai seguenti fattori:

	Manuale del sistema di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2008		Manuale del Sistema Qualità
			MAQ rev.04
			Pagina 11 di 36 Archivia SQ

- complessità e maturità del processo di realizzazione e dei metodi usati;
- capacità, addestramento e competenze del personale coinvolto;
- aspetti economici derivanti dalla non conformità del servizio/prodotto.

Il Sistema Qualità è orientato al raggiungimento e soddisfacimento dei requisiti per la qualità espressi dal Cliente. A questo obiettivo fondamentale devono tendere tutti i collaboratori della società, ognuno nell'ambito della propria area di competenza, attraverso una attiva azione di miglioramento continuo delle proprie prestazioni che consenta il raggiungimento dell'obiettivo aziendale. Inoltre, al fine di perseguire sempre in maniera più efficace la soddisfazione del Cliente, il sistema prevede una pianificazione della qualità realizzata, per quanto applicabile, anche attraverso le seguenti attività:

- l'eventuale adattamento e specificazione di alcuni requisiti del Sistema Qualità in relazione alle caratteristiche del servizio da fornire con la relativa documentazione (integrazioni al presente Manuale e alle procedure);
- l'identificazione, l'acquisizione e l'aggiornamento di metodologie di processo, apparecchiature e strumenti, risorse e capacità che possano essere necessarie per il conseguimento della qualità richiesta;
- l'assicurazione della compatibilità tra processo di realizzazione, procedure di controllo e di verifica e documentazione applicabile.

ESCLUSIONI AMMESSE

L'estensione del sistema di gestione non copre l'attività di progettazione del servizio (paragrafo 7.3) poiché i requisiti relativi a percorsi, linee, bacino territoriale servito vengono già individuati definiti e comunicati dal Committente. L'azienda organizza le proprie risorse e gestisce le eventuali modifiche richieste dalla clientela compatibilmente con i requisiti del servizio specificati dal Committente.

L'estensione del sistema di gestione copre l'attività di cura delle proprietà del cliente limitatamente al trattamento dei dati personali (paragrafo 7.5.4) perché il cliente non fornisce nessun prodotto che rientra nel ciclo produttivo dell'AMAT S.p.A.

1.1 CROSS REFERENCE UNI EN ISO 9001:2008

Prescrizione	9001	MAQ/Proc.
APPROCCIO PER PROCESSI	0.2	0.3
SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	1	1
RIFERIMENTI NORMATIVI	2	2
TERMINI E DEFINIZIONI	3	3
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ (SISTEMA DI GESTIONE)	4	4
Requisiti generali	4.1	4.1
Requisiti generali relativi alla documentazione	4.2	4.2
Generalità	4.2.1	4.2.1
Manuale della Qualità	4.2.2	4.2.2
Tenuta sotto controllo dei documenti	4.2.3	4.2.3/PR-05
Tenuta sotto controllo delle registrazioni	4.2.4	4.2.4/PR-05
RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	5	5
Impegno della Direzione	5.1	5.1
Attenzione focalizzata al Cliente	5.2	8
Politica per la Qualità	5.3	5.3
Pianificazione	5.4	5.4

Prescrizione	9001	MAQ/Proc.
Obiettivi per la qualità	5.4.1	5.4.1
Pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità	5.4.2	5.4.2
Responsabilità, autorità e comunicazione	5.5	5.5
Responsabilità ed autorità	5.5.1	5.5.1
Rappresentante della Direzione	5.5.2	5.5.2
Comunicazione interna	5.5.3	5.5.3
Riesame da parte della Direzione	5.6	5.6
Generalità	5.6.1	5.6.1
Elementi in ingresso del Riesame	5.6.2	5.6.2
Elementi in uscita dal Riesame	5.6.3	5.6.3
GESTIONE DELLE RISORSE	6	6
Messa a disposizione delle risorse	6.1	6.1
Risorse umane	6.2	6.2
Generalità	6.2.1	6.2.1
Competenza, consapevolezza ed addestramento	6.2.2	6.2.2
Infrastrutture	6.3	6.3
Ambiente di lavoro	6.4	6.4
REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	7	7
Pianificazione della realizzazione del prodotto	7.1	7.1/PR-02
Processi relativi al Cliente	7.2	7.2
Determinazione dei requisiti relativi al prodotto	7.2.1	7.2.1
Riesame dei requisiti relativi al prodotto	7.2.2	7.2.2
Comunicazioni con il Cliente	7.2.3	7.2.3
Progettazione e sviluppo	7.3	7.3/N.A.
Approvvigionamento e lavorazioni esterne	7.4	7.4/PR-06
Processo di approvvigionamento	7.4.1	7.4.1/PR-06 E /PR-07
Informazioni per l'approvvigionamento	7.4.2	7.4.2/PR-06 E PR-07
Verifica dei prodotti approvvigionati	7.4.3	7.4.3/PR-06 E PR-07
Produzione ed erogazione di servizi	7.5	7.5
Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione dei servizi	7.5.1	7.5.1/PR-02 PR-08 PR-09
Validazione dei processi di produzione e di erogazione dei servizi	7.5.2	7.5.2/PR-02 PR-08 PR-09
Identificazione e rintracciabilità	7.5.3	7.5.3
Proprietà del Cliente	7.5.4	7.5.4
Conservazione dei prodotti	7.5.5	7.5.5
Gestione dei dispositivi di misurazione e monitoraggio	7.6	7.6
MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	8	8
Generalità	8.1	8.1
Monitoraggi e misurazioni	8.2	8.2
Soddisfazione del Cliente	8.2.1	8.2.1/PR-01
Verifiche ispettive interne, audit	8.2.2	8.2.2/PR-03
Monitoraggi e misurazioni dei processi	8.2.3	8.2.3
Monitoraggi e misurazioni dei prodotti/servizio	8.2.4	8.2.4/PR-05
Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi	8.3	8.3/PR-04
Analisi dei dati	8.4	8.4
Miglioramento	8.5	8.5
Miglioramento continuo	8.5.1	8.5.1/PR-04
Azioni correttive	8.5.2	8.5.2/PR-04

	Manuale del sistema di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2008		Manuale del Sistema Qualità
			MAQ rev.04
			Pagina 13 di 36 Archivia SQ

Prescrizione	9001	MAQ/Proc.
Azioni preventive	8.5.3	8.5.3/PR-04
Reclami dei clienti	8.2.1	8.5.4/PR-01

2 NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Il Sistema Qualità, documentato nel presente Manuale, è stato realizzato in modo da soddisfare i requisiti della norma UNI EN ISO 9001 (edizione 2008), con riferimento ai criteri e ai principi generali contenuti nella norma UNI ISO 9004 (edizione 2000). Il Sistema Qualità recepisce inoltre le prescrizioni riportate nelle normative di settore applicabili, la cui gestione è delegata alle varie funzioni aziendali come esplicitato nella procedura di gestione della documentazione di sistema.

Il presente manuale è coerente con gli impegni presi nei confronti dei clienti utilizzatori ed esplicitati nella Carta dei Servizi di AMAT conformemente alla normativa nazionale di riferimento (DPCM del '98 "Direttiva Ciampi"). All'interno della Carta sono individuati gli indicatori relativi alla qualità del servizio.

Il Sistema recepisce inoltre le prescrizioni riportate nelle normative di settore applicabili, quali:

- ☒ D.Lgs n° 196/2003 (Privacy) e successive integrazioni e/o modificazioni
- ☒ D.Lgs n° 626/1994 (sicurezza e igiene ambienti di lavoro) e successive integrazioni e/o modificazioni
- ☒ C.C.N.L. Autoferrotranvieri
- ☒ R.D. 148/ 1931
- ☒ D.Lgs. 422/97 e successive integrazioni e/o modificazioni
- ☒ D.Lgs. 163/2006 (codice appalti) e successive integrazioni e/o modificazioni
- ☒ L.R. n° 18/2002 (testo unico del TPL) e successive integrazioni e/o modificazioni

3 TERMINI E DEFINIZIONI

Per la stesura del presente Manuale e delle relative Procedure si è fatto riferimento alle definizioni riportate nella norma UNI EN ISO 9001:2008 con le seguenti aggiunte e/o precisazioni:

Responsabile del Sistema Qualità – Consiglio di Amministrazione

Comitato Qualità - costituito da: Direttore Generale, Direttore Amministrativo, Responsabile Area Manutenzione, Responsabile Area Esercizio/Sosta. Viene coadiuvato nell'attività dallo Staff Operativo Qualità.

Rappresentante della Direzione – DIRETTORE GENERALE.

SQ – Staff operativo Qualità - costituito da: Responsabile Area Esercizio/Sosta– Russo Cosimo, Capo Unità AA.GG. e P.R.- SINISTRI Tursi Tiziana.

Azioni correttive - Azioni intraprese per eliminare le cause di ricorrenti non conformità al fine di prevenirne il ripetersi.

Azioni preventive - Azioni intraprese per eliminare le cause di potenziali non conformità al fine di prevenirne il verificarsi.

	Manuale del sistema di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2008		Manuale del Sistema Qualità
			MAQ rev.04
			Pagina 14 di 36 Archivia SQ

Documenti di registrazione della qualità - Documenti interni e/o di origine esterna che dimostrano il soddisfacimento: dei requisiti relativi al servizio/prodotto (ad es. rapporti di non conformità, reclami, diario di bordo); dei requisiti relativi alle modalità operative e alle relative responsabilità nelle diverse fasi di realizzazione e di verifica ad (ad es. qualifiche del personale e dei Fornitori); dei requisiti di Sistema Qualità (ad es. rapporti di verifiche ispettive interne).

Altri documenti (tecnici, operativi, gestionali) - Documenti AMAT e/o di origine esterna che definiscono sia i requisiti relativi al servizio/prodotto, sia le modalità operative e gestionali nonché le responsabilità relative alle diverse fasi di realizzazione e di verifica.

Elenchi di Sistema Qualità - Documenti che identificano e individuano lo stato delle risorse aziendali disponibili (Documentazione, Personale, etc.)

Fornitore - Persona o Società avente un rapporto contrattuale per la fornitura di servizi/prodotti ad AMAT.

Gruppo di Verifica Ispettiva Interna - Gruppo costituito dallo Staff Qualità ed eventualmente da personale da questi coinvolto (in qualità di supporto o di osservatore) e responsabile della preparazione e realizzazione delle Verifiche Ispettive Interne

Identificazione - Possibilità di riconoscere un determinato servizio/prodotto tramite correlazione con documenti in grado di specificarne i requisiti.

Manuale della Qualità (MAQ) - Documento che enuncia la politica e gli obiettivi per la qualità, descrive la struttura organizzativa della società, i principali prodotti/servizi forniti, il sistema di processi adottato, le linee generali del Sistema Qualità nonché il suo campo di applicazione e le eventuali esclusioni.

Piano delle Verifiche Ispettive Interne - Documento che stabilisce la frequenza delle Verifiche Ispettive Interne da effettuarsi annualmente sulle Funzioni coinvolte nell'applicazione del Sistema Qualità

Procedure di Sistema - Documenti che definiscono le modalità applicative e le responsabilità del Sistema Qualità adottato e applicato.

Qualifica del Fornitore - Attributo al Fornitore, ottenuto a seguito delle attività di valutazione e sorveglianza.

Valutazione del Fornitore - Attività di verifica delle capacità organizzative, commerciali ed amministrative del Fornitore e della capacità tecnica di fornire servizi/prodotti, incluse eventuali specifiche prescrizioni di assicurazione della qualità.

	Manuale del sistema di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2008		Manuale del Sistema Qualità
			MAQ rev.04
			Pagina 15 di 36 Archivia SQ

4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

4.1- REQUISITI GENERALI

L'AMAT assicura un adeguato sistema Qualità aziendale che si identifica nella definizione e diffusione della politica, nell'individuazione e pianificazione delle risorse e dei tempi necessari all'attuazione degli obiettivi per la Qualità prefissati, nella puntuale identificazione delle responsabilità ed autorità del personale, nel monitoraggio della qualità, nell'assicurazione dell'adeguatezza del sistema stesso attraverso le verifiche ispettive pianificate, al fine di garantire le conformità ai requisiti richiesti.

L'AMAT S.p.A. affida all'esterno alcuni processi che hanno effetto sul servizio erogato, quale l'attività di manutenzione straordinaria del parco mezzi e/o manutenzione di parte delle infrastrutture interne/esterne e assicura il controllo di tali processi.

4.2 - REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

4.2.1 Generalità

I documenti fondamentali che descrivono e reggono il Sistema Qualità sono:

- Manuale della Qualità
- Procedure
- Modulistica
- Documentazione esterna
- Documenti di registrazione della Qualità

4.2.2 Manuale della Qualità e altra documentazione

Manuale della Qualità

E' il documento che:

- descrive lo scopo ed il campo di applicazione del Sistema Qualità,
- definisce la Politica per la Qualità di AMAT e gli obiettivi,
- descrive le prescrizioni applicabili, relativamente alla norma di riferimento,
- descrive e motiva le esclusioni ammesse rispetto alle prescrizioni della norma di riferimento,
- descrive le strutture e correlazioni organizzative,
- delinea i flussi operativi e le modalità gestionali,
- individua le responsabilità connesse alla realizzazione, al mantenimento, alla correzione ed al miglioramento del Sistema Qualità.

Questo documento rimanda ad altri documenti, quali procedure, moduli, che dettagliano ulteriormente le attività produttive.

Il Manuale della Qualità Aziendale è preparato e verificato dallo Staff operativo Qualità e dal Comitato Qualità ed è approvato dal C.d.A.-.

Procedure

Sono delle disposizioni scritte che disciplinano le attività della Società al fine di garantire una corretta applicazione del Sistema Qualità.

Le procedure insieme al Manuale, sono elencate nel relativo Elenco di Sistema Qualità (dove viene specificata la revisione corrente) ed i punti di riferimento con le normative sono dettagliati nel Cross Reference, riportato al paragrafo 1.1 del presente Manuale.

Le procedure sono predisposte dallo Staff operativo Qualità, con la collaborazione di tutte le funzioni aziendali di volta in volta coinvolte, ed approvate dal CdA.

	Manuale del sistema di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2008		Manuale del Sistema Qualità
			MAQ rev.04
			Pagina 16 di 36 Archivia SQ

Modulistica

Ciascuna Area è responsabile della gestione, archiviazione master e aggiornamento della modulistica in uso alla medesima. Lo Staff Qualità aggiorna l'elenco dei documenti di sistema (tabelle 01 e 02) sulla base delle varie comunicazioni fornite dalle aree.

Documentazione Esterna

Per documentazione esterna si intende tutta la documentazione emessa all'esterno dell'Azienda e coinvolta nel Sistema Qualità. In particolare essa si riferisce a norme, direttive, leggi, istruzioni tecniche fornite dai produttori di vetture, componenti.

Tale documentazione è recepita in ingresso in azienda dall'Area Segreteria Generale che, attraverso il protocollo unico della corrispondenza, effettua la registrazione in ingresso con attribuzione di un numero progressivo e della data di ricezione.

Successivamente viene posta in visione alla Direzione Generale che provvede ad apporvi l'indicazione dell'Area o delle Direzioni destinatarie. Con successiva comunicazione scritta il Responsabile dell'Area Segreteria dispone lo smistamento alle Aree pertinenti di una copia della corrispondenza secondo l'indicazione del DG.

Le Aree, le Unità e gli Uffici prenderanno in carico la copia della corrispondenza per gli adempimenti di competenza.

L'originale della corrispondenza, fatti salvi i casi in cui l'originale deve essere consegnato agli Uffici, viene archiviato dall'Area Segreteria.

4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti

I documenti della qualità sono archiviati a cura delle diverse Funzioni, come riportato nelle tabelle 01 e 02, per il periodo definito per ciascun documento.

Gestione dei dati su supporto informatico

Gestione dei back-up - In questo ambito va fatta una distinzione tra le due modalità:

- I backup automatici sono programmati con cadenza giornaliera ed effettuati nelle ore notturne; per quanto riguarda il backup del Sistema Informativo, l'operazione viene effettuata utilizzando a rotazione un supporto magnetico diverso per ogni giorno della settimana (lunedì - venerdì).
- I backup manuali sono effettuati a cura di un operatore nel seguente modo:
 - o si copiano giornalmente i backup di SQL dal server ad un Personal Computer (attualmente quello del Responsabile di Area), tramite la rete informatica aziendale, previa compressione con l'utilità Winzip; una volta effettuata la copia, gli archivi compressi vengono verificati mediante lo stesso Winzip;
 - o si copiano settimanalmente gli archivi delle procedure Retribuzioni, Movimento, Cartella Personale, Sinistri, Distribuzione biglietti Autisti, Rilevazione Presenze con le stesse modalità del punto precedente;
 - o si trasferiscono settimanalmente gli archivi su CD ROM, raggruppandoli secondo la capacità del supporto, e ne viene effettuata la verifica su un'unità CD ROM con l'utilità Winzip;
 - o per quanto riguarda l'U.P.T. i backup vengono effettuati su supporto magnetico ZIP, previa compressione con l'utilità Winzip, non meno di due volte la settimana (tale frequenza può essere aumentata in funzione del carico di lavoro) ed i relativi supporti vengono resi disponibili all'Area Informatica e/o all'Area Amministrativa settimanalmente.

I risultati dei backup sono verificati contestualmente per le operazioni manuali, mentre le operazioni automatiche sono controllate giornalmente, esaminando il log del software di backup.

In caso di rilevazione di anomalie nel backup, vengono intraprese le seguenti azioni:

- Backup manuale

	Manuale del sistema di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2008		Manuale del Sistema Qualità
			MAQ rev.04
			Pagina 17 di 36 Archivia SQ

- se la verifica dell'utility Winzip su memoria di massa dà esiti negativi, l'operazione viene ripetuta;
- se la verifica dell'utility Winzip su supporto di archiviazione (CD ROM o ZIP) dà esiti negativi, il supporto viene sostituito con uno nuovo e l'operazione ripetuta.
- Backup automatico
 - se la verifica del software di gestione dà esiti negativi, il supporto magnetico viene sostituito con uno nuovo di marca e modello consigliato dal produttore dell'unità.

Gestione antivirus e firewall - Poiché il sito Internet Aziendale risiede presso il server del Provider, non è consentito l'accesso alla Rete Aziendale dall'esterno, ma il Router è configurato per l'accesso solamente alla ditta **PLUSERVICE**, che effettua la manutenzione delle procedure informatiche. La connessione internet è protetta da un firewall.

Per quanto riguarda gli antivirus, sui Personal Computer con accesso ad Internet e/o Posta Elettronica è installato il software McAfee, con licenza e possibilità di aggiornamento delle definizioni dei virus tramite collegamento Internet con il sito del produttore.

Gestione filemaker: definizione dei livelli di accesso - Filemaker è un ambiente Database tramite il quale sono realizzate delle applicazioni ad uso interno (Cartella Personale Dipendenti, Gestione Sinistri, Archivio Fornitori; per le procedure in questione sono previsti livelli di accesso come operatore, con limitazione alla creazione di nuovi record ed alla loro modifica, e come amministratore con relative password.

Trattamento dati personali

L'azienda, venendo a conoscenza dei dati personali dei clienti che sottoscrivono l'abbonamento, si impegna alla segretezza e riservatezza nel trattamento dei suddetti dati, adempiendo al decreto legislativo 30/06/2003, n° 196, "Codice in materia di protezione dei dati personali".

In ossequio al Codice suddetto l'Azienda ha adottato il "Documento Programmatico sulla Sicurezza" per mezzo del quale l'AMAT dichiara le misure e gli strumenti adottati, e da adottare, per garantire la tutela e la riservatezza dei dati personali di cui essa viene in possesso nello svolgimento dei compiti istituzionali.

Nel contempo il Presidente dell'Azienda, quale titolare del trattamento dei dati personali e sensibili, ha provveduto a nominare i Responsabili del Trattamento, nelle persone dei Responsabili delle varie Aree aziendali e dei Capi Unità. Costoro, a loro volta, hanno provveduto alla nomina degli incaricati, nelle persone dei rispettivi collaboratori, impartendo per iscritto le istruzioni e le regole comportamentali da seguire nel trattamento dei dati personali e sensibili.

4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni

I documenti di registrazione della qualità sono archiviati a cura delle diverse Funzioni, come riportato nelle tabelle 01 e 02, per il periodo definito per ciascun documento.

Se richiesto dal contratto, i documenti di registrazione della qualità sono messi a disposizione del Cliente o di un suo rappresentante, per una loro verifica.

	Manuale del sistema di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2008		Manuale del Sistema Qualità
			MAQ rev.04
			Pagina 18 di 36 Archivia SQ

5. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

5.1- IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La presente sezione:

- Dimostra il coinvolgimento del CdA e del Comitato Qualità.
- Contiene l'espressione della politica per la qualità espressa da parte del Consiglio di Amministrazione. Tale politica evidenzia l'importanza del miglioramento continuativo del Sistema di Gestione e della necessità di rispettare sistematicamente i requisiti attesi dal Cliente utente e quelli cogenti derivanti da aspetti legali o regolamentari.
- Definisce gli obiettivi per la qualità.
- Delinea la struttura organizzativa in termini di autorità e responsabilità, i criteri di pianificazione della qualità e definisce il Sistema di Gestione introdotto allo scopo di attuare gli obiettivi della qualità stabiliti dal Direttore Generale.
- Definisce le modalità e le tempistiche previste per il riesame del Sistema.
- Definisce i criteri attraverso i quali si verifica la disponibilità delle risorse necessarie.

5.2- ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE

Confronta par.8 del presente manuale.

5.3- Politica della qualità

L'AMAT è impegnata prioritariamente a soddisfare i bisogni dei Clienti mediante la creazione e lo sviluppo di un sistema di gestione che stimoli ciascuno in azienda ad un continuo miglioramento del servizio erogato. L'AMAT ha pertanto deciso di definire, applicare e mantenere attivo un Sistema Qualità (descritto nel presente Manuale) in accordo con i requisiti della norma UNI EN ISO 9001 (ed. 2008).

Nello svolgimento delle sue attività AMAT si impegna a:

- *fornire prodotti e servizi di una qualità che soddisfi i requisiti, le aspettative e le esigenze di mobilità specificate dal Cliente;*
- *il miglioramento continuo di tali prodotti e servizi, soprattutto in termini di adeguatezza, effettività, frequenza, sicurezza, innovazione, nonché dei relativi processi realizzativi e di controllo, anche attraverso l'utilizzo delle migliori tecnologie ad oggi presenti quali l'impiego del telerilevamento per il controllo in tempo reale sul territorio del servizio fornito attraverso un parco auto costantemente monitorato;*
- *la conformità alla legislazione e alle normative applicabili;*
- *assicurare attraverso l'applicazione della Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27-1-1994 nella carta del servizio l'osservanza dei principi di uguaglianza, imparzialità di trattamento, continuità, partecipazione e trasparenza, efficacia ed efficienza;*
- *adottare procedure di reclamo semplici e di facile impiego che permettano la risoluzione tempestiva dei reclami presentati dai clienti/utenti;*
- *curare la formazione del personale affinché adotti verso la clientela comportamenti professionali che assicurino un buon grado di efficienza e di cortesia.*
- *a promuovere tutte quelle iniziative e progetti volti a diminuire l'impatto ambientale ovvero a ridurre le emissioni inquinanti dei mezzi.*
- *fornire condizioni di viaggio sempre migliori in termini di pulizia dei mezzi e delle infrastrutture, dotazione di impianti di climatizzazione e tecnologie antirumore.*
- *Assicurare la diffusione, la comprensione, l'aggiornamento continuo della Politica della Qualità.*

Il Consiglio di Amministrazione

	Manuale del sistema di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2008		Manuale del Sistema Qualità
			MAQ rev.04
			Pagina 19 di 36 Archivia SQ

La Società, conscia del fatto che la politica della Qualità contiene obiettivi fondamentali per garantire il proprio sviluppo, si impegna:

- a sostenere, a diffondere ed a rendere comprensibile a tutto il personale aziendale la Politica per la Qualità, distribuendo alle funzioni aziendali interessate il Manuale della Qualità e la restante documentazione della qualità riguardante gli specifici compiti ad esse assegnati e promuovendo opportune azioni di formazione e comunicazione mediante Ordine/Disposizione di Servizio affisso in bacheca aziendale;
- a far perseguire al personale aziendale la Politica per la Qualità stabilita, gli obiettivi periodicamente loro assegnati, mettendo a disposizione le risorse ed i mezzi necessari;
- a provvedere periodicamente alla verifica dell'attuazione della Politica della Qualità durante le verifiche ispettive interne;
- a procedere al riesame sistematico della continua idoneità dei suoi contenuti, ai fini dell'ottenimento dei requisiti e del miglioramento continuativo del Sistema;

5.4 - PIANIFICAZIONE

5.4.1 Obiettivi per la qualità

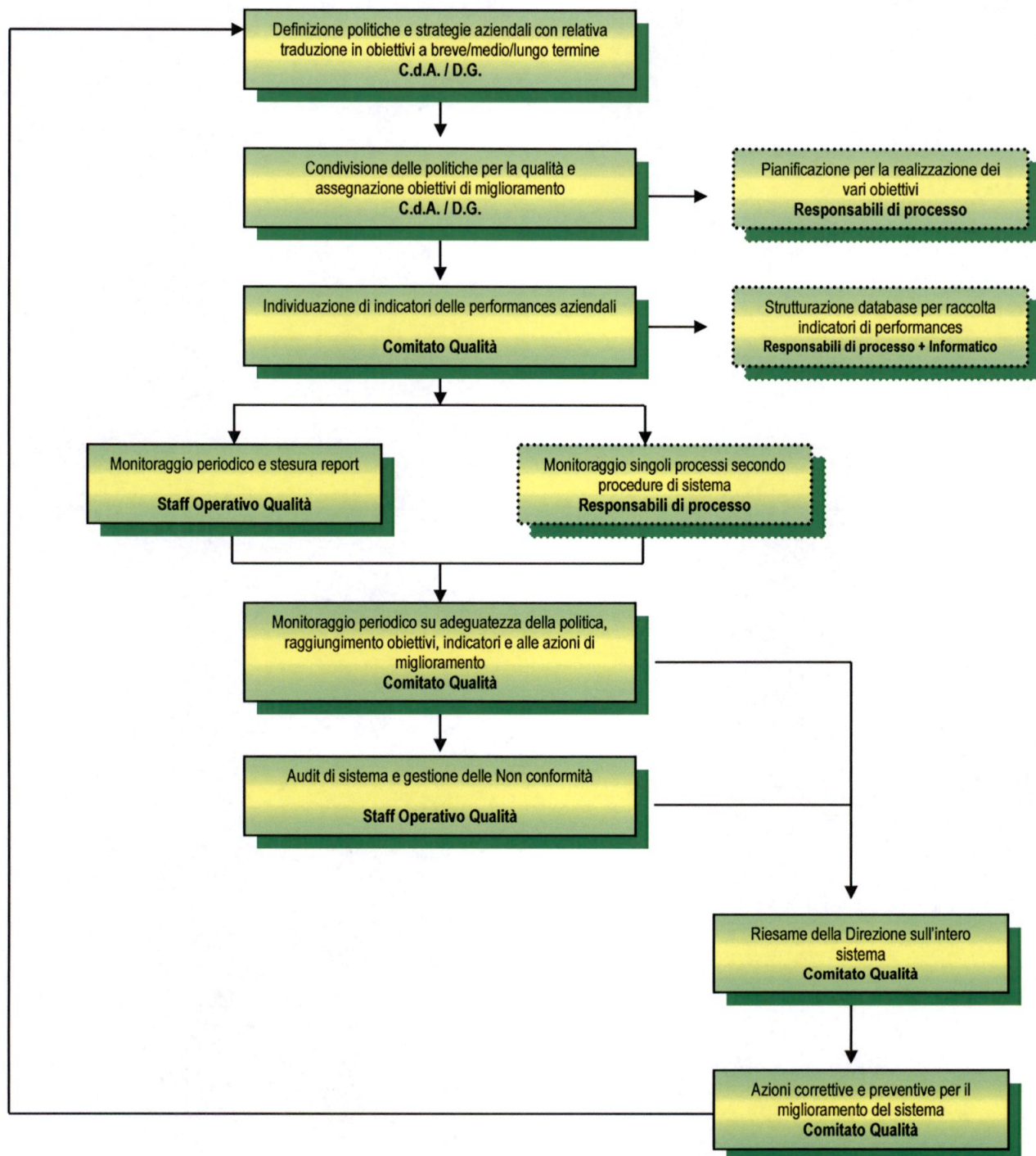
La pianificazione della Qualità riguarda tutto il complesso di attività mirate alla predisposizione di strumenti, risorse, documenti, iniziative, finalizzate alla attuazione del Sistema Qualità rispondente ai requisiti della norma, alla politica della Qualità ed alle esigenze operative dell'Azienda.

Gli obiettivi generali riportati nella Politica sono tradotti in obiettivi di dettaglio a breve/medio termine (riassunti nel relativo quadro strutturale in allegato al manuale), il cui raggiungimento rappresenta uno degli argomenti che:

1. viene sistematicamente verificato globalmente almeno una volta all'anno durante il riesame della Direzione ad opera della Funzione Qualità (cfr. par.5.6 "Riesame della Direzione");
2. viene monitorato e aggiornato periodicamente (ogni due o tre mesi) durante le riunioni del Comitato Qualità appositamente indette (cfr. par. 5.4.1 "Obiettivi per la Qualità");
3. singolarmente durante le frequenti riunioni del comitato di Direzione.

Di seguito viene sinteticamente schematizzato in un diagramma di flusso le attività a carico della Direzione e del Comitato Qualità che vanno dal processo di pianificazione della Qualità ed impegno della Direzione alla fase continua di verifica che si realizza non soltanto attraverso le attività svolte direttamente dallo Staff Qualità per il mantenimento del sistema stesso (audit, gestione non conformità, azioni correttive e preventive) ma anche attraverso il riesame e gli incontri con il Comitato Qualità.

 = Processo a carico dei Responsabili



	Manuale del sistema di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2008	Manuale del Sistema Qualità	
		MAQ rev.04	
		Pagina 21 di 36	Archivia SQ

5.4.2 Pianificazione del sistema di gestione per la qualità

L'attività di pianificazione rende disponibili e documentati tutti gli elementi comprendenti:

- definizione delle caratteristiche dei prodotti e del servizio (espresse, implicite e cogenti) e riesame del contratto,
- definizione delle modalità di pianificazione e programmazione del servizio,
- definizione di precise modalità di vestizioni turni uomo e macchina, di gestione delle variazioni all'assegnazione, esecuzione del servizio, gestione della rete di vendita, etc, documentate secondo le procedure del Sistema Qualità e le registrazioni conseguenti,
- definizione dei metodi di controllo e gestione dei dispositivi di misurazione,
- definizione delle attività connesse ai piani di miglioramento.

Quando deve essere realizzato un particolare prodotto/servizio, non rientrante nello standard della Società o nel Sistema Qualità ad oggi sviluppato, su specifica richiesta del Cliente, viene predisposto un Piano della Qualità ad hoc che include o richiama:

- l'attribuzione delle responsabilità,
- le procedure aziendali e la modulistica applicabili,
- il processo di realizzazione e di controllo,
- l'eventuale descrizione di tutte le attività non documentate sulle procedure aziendali.

Tali documenti sono preparati dalle funzioni coinvolte e controllati dallo Staff Operativo della Funzione Qualità.

5.5. - RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE

5.5.1 Responsabilità ed autorità del personale

L'organizzazione dell'Azienda è riportata nell'organigramma funzionale allegato al presente Manuale della Qualità (Allegato 01).

Le responsabilità inerenti la gestione dei singoli processi aziendali sono definite all'interno delle varie procedure che ne descrivono la gestione e i livelli di responsabilità così individuati:

responsabilità strategica: è il responsabile della definizione e degli indirizzi strategici dell'azienda nonché dell'identificazione degli obiettivi attesi dal processo considerato e delle relative responsabilità

responsabilità organizzativa/gestionale: è il responsabile dell'output finale del processo descritto, ha funzioni di coordinamento ed indirizzo ma può anche avere funzione di gestione operativa (process-owner)

responsabilità operativa: è il responsabile dell'esecuzione delle attività secondo quanto pianificato.

supporto diretto: è il soggetto operativo che fornisce dati o altro supporto necessario al raggiungimento dell'output di processo.

	Manuale del sistema di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2008		Manuale del Sistema Qualità
			MAQ rev.04
			Pagina 22 di 36 Archivia SQ

5.5.2 Strutturazione Funzione Qualità



Responsabile del Sistema Qualità

Il Responsabile del Sistema Qualità è il Consiglio di Amministrazione in quanto rappresenta la Proprietà, per cui è l'organo chiamato costantemente a rispondere e a prendere decisioni strategiche ed organizzative aziendali. In particolare il Presidente e il CdA definiscono:

- la Politica della Qualità della Società,
- validano gli obiettivi di miglioramento, nonché le azioni correttive e preventive proposte dal Comitato Qualità,
- si impegnano al rispetto degli eventuali impegni presi anche nei confronti dei Committenti e degli utenti
- definiscono le strategie per il raggiungimento degli obiettivi della Qualità, predisponendo e fornendo gli strumenti e le risorse necessarie al loro ottenimento,
- individuano le politiche commerciali della azienda,
- nominano il Rappresentante della Direzione

Il C.d.A inoltre approva il Manuale della Qualità e le procedure della Società.

Rappresentante della Direzione

Il Direttore Generale è il Rappresentante della Direzione per la Qualità con capacità decisionale e con specifica autorità per:

- assicurare che i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità siano predisposti, attuati, tenuti aggiornati e conformi con quanto documentato in procedura
- riferire al management sulle prestazioni del sistema qualità attraverso attività di report e nel riesame periodico della Direzione e su ogni sua esigenza di miglioramento

	Manuale del sistema di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2008		Manuale del Sistema Qualità
			MAQ rev.04
			Pagina 23 di 36 Archivia SQ

- assicurare la consapevolezza in azienda dei requisiti del cliente utente che l'attività aziendale di AMAT deve assolutamente soddisfare.

Staff Operativo Funzione Qualità

Compito dello Staff Operativo della Funzione Qualità è:

- la gestione del ciclo di emissione verifica e approvazione del manuale e delle procedure del Sistema di Gestione Aziendale,
- la gestione delle eventuali revisioni ai documenti della Qualità,
- la registrazione e l'analisi dei dati statistici della Qualità per il riesame della Direzione,
- la gestione delle Non Conformità,
- la richiesta e la verifica di eventuali azioni preventive e correttive necessarie al miglioramento,
- la gestione delle verifiche ispettive interne ed esterne.

Il personale è stato appositamente informato/formato su tali compiti tramite ordine di servizio.

5.5.3. Comunicazioni interne

La struttura organizzativa assicura e gestisce il corretto trasferimento delle informazioni relative al processo di erogazione del servizio e di tutti i processi collegati al Sistema Qualità attraverso il coordinamento e l'utilizzo di una serie di canali strutturati e monitorati, costituiti primariamente da:

- bacheca aziendale, gestita dalle Aree Segreteria/Movimento ognuno per le proprie competenze (es: turni di lavoro, ordini e comunicazioni di servizio, pubblicazioni varie, report reclami).
- consegna in busta paga di eventuali indicazioni relative a modalità operative per la gestione del servizio e/o di norme comportamentali e procedure amministrative interne;
- redazione di una news aziendale periodica, emessa in forma informatica sul sito web aziendale, in cui vengono riportati tutti i principali eventi interni ed esterni che coinvolgono l'azienda.
- Momenti di formazione al personale.
- Assemblee.
- Sito-web consultabile anche dalla clientela

Inoltre, particolare attenzione viene prestata alla comunicazione, a tutto il personale, dei risultati e dell'andamento generale del Sistema Qualità interno, tramite la comunicazione dei risultati del Riesame della Direzione.

Tramite quest'attività è possibile mantenere attiva la sensibilizzazione del personale alle problematiche della Qualità, agli obiettivi collegativi, al miglioramento del Sistema Qualità ed ai risultati conseguiti.

5.6. - RIESAME DELLA DIREZIONE

5.6.1 Generalità

Il Comitato Qualità provvede alla convocazione del riesame del Sistema con frequenza almeno annuale, al fine di valutare la sua idoneità, la sua adeguatezza e la sua efficacia utilizzando come riferimento la documentazione predisposta.

Riesami della Direzione più frequenti possono essere compiuti qualora esigenze organizzative, modifiche significative o altre situazioni particolari, ne rendano necessaria l'attuazione.

La convocazione di tali Riesami straordinari avviene a cura dello Staff Operativo della Funzione Qualità nelle date di volta in volta individuate durante il riesame stesso.

5.6.2 Elementi in ingresso per il riesame

La documentazione predisposta dalla Funzione Qualità è costituita da:

- i risultati di verifiche ispettive interne e dell'Organismo di Certificazione (documenti predisposti dallo Staff Operativo),
- i report prodotti a partire dall'ultimo riesame, relativamente ai reclami pervenuti ed eventuali suggerimenti provenienti dai Clienti, (predisposti da U.R.P.),
- l'andamento dei processi aziendali relativi ad ogni singola area (predisposti dai componenti del Comitato Qualità ciascuno per la propria area di competenza),

	Manuale del sistema di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2008		Manuale del Sistema Qualità
			MAQ rev.04
	Pagina 24 di 36		Archivia SQ

- l'andamento delle non conformità imputabili ai processi, alle procedure, al personale e ai fornitori (predisposti dallo Staff Operativo),
- le azioni correttive e preventive avviate, in essere e concluse (predisposte dallo Staff Operativo),
- i verbali delle precedenti riunioni del Comitato Qualità
- le modifiche all'organizzazione, ai processi e quanto altro possa influenzare il Sistema interno ,
- il quadro strutturale degli obiettivi di miglioramento (Allegato 03) in cui vengono riportati in dettaglio gli obiettivi di miglioramento e le azioni a breve/lungo termine con relativi responsabili, scaturito dal precedente Riesame;
- le proposte per il miglioramento continuativo (predisposte dal Comitato Qualità).

Lo Staff Operativo funzione Qualità redige una relazione riassuntiva dei dati sopra reperiti che verrà utilizzata come documento di riferimento nello svolgimento della riunione.

5.6.3 Elementi in uscita dal Riesame

Scopi principali del Riesame della Direzione sono:

- La verifica dell'adeguatezza del Sistema Qualità, dimostrata nel tempo ed in funzione della situazione contingente,
- l'analisi del grado di applicazione del presente Manuale, delle procedure di sistema, lo stato delle eventuali azioni correttive e preventive,
- la coerenza degli assetti organizzativi agli obiettivi e alle risorse,
- la verifica del conseguimento o meno degli obiettivi di qualità indicati dalla Politica per la Qualità, dettagliati nel quadro di riferimento (Quadro degli Obiettivi) e definiti nel precedente Riesame, con conseguente definizione di nuovi obiettivi e relativi indicatori,
- l'identificazione di aree di miglioramento del prodotto e del servizio connesse ai requisiti ed alle aspettative del Cliente,
- la necessità di modifiche a procedure oppure emissione di nuove procedure,
- la disponibilità di adeguate risorse (personale e qualifiche, strumenti e apparecchiature, documentazione tecnica e operativa, approvvigionamenti) per l'applicazione del sistema,
- le esigenze di formazione del personale,
- la situazione del mercato e il quadro normativo di settore.

I verbali conclusivi del Riesame della Direzione sono redatti dallo Staff Operativo Funzione Qualità, firmati dal Direttore e quindi portati a conoscenza di tutto il personale, nonché consegnati alle funzioni direttamente coinvolte in azioni correttive e preventive individuate nel riesame stesso.

È inoltre compito del Comitato Qualità promuovere e seguire anche l'avvio ed il completamento delle eventuali azioni correttive, preventive e dei piani di miglioramento, richiesti durante il Riesame della Direzione.

Registrazioni di tali riesami sono conservate secondo i criteri definiti nella procedura "Gestione dei documenti e delle registrazioni della Qualità".

6 DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

Questa sezione riguarda:

- la definizione delle risorse interne sia in termini di mezzi economici ed infrastrutture che di risorse umane,
- la valutazione periodica dell'adeguatezza di tali risorse,
- la valutazione periodica delle necessità di formazione del personale,
- l'erogazione della stessa e le fasi di verifica dell'efficacia.

Tutto questo è finalizzato alla puntuale ed efficace implementazione e mantenimento del Sistema per il raggiungimento della piena soddisfazione del Cliente.

	Manuale del sistema di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2008	Manuale del Sistema Qualità	
		MAQ rev.04	
		Pagina 25 di 36	Archivia SQ

6.2 RISORSE UMANE

6.2.1 Generalità

Il Direttore Generale ha identificato le risorse necessarie al conseguimento degli obiettivi di qualità. Eventuali necessità di figure professionali, che in termini quantitativi e/o qualitativi non possono essere soddisfatte all'interno di AMAT, vengono affrontate attraverso attività di reclutamento e selezione.

6.2.2 Competenza, consapevolezza ed addestramento

Il personale AMAT possiede le caratteristiche, il profilo professionale, l'esperienza e la formazione necessaria per lo svolgimento delle attività operative richieste.

L'azienda ritiene fondamentale la crescita professionale delle proprie risorse umane tramite adeguata attività di formazione e affiancamento. Tale attività investe i vari settori aziendali nei limiti definiti dalle situazioni contingenti e dalle disponibilità aziendali. Per attività formativa non si intende in senso stretto formazione di aula, ma anche partecipazione a seminari, affiancamento in azienda, formazione sull'utilizzo di nuove attrezzature aziendali (es: nuovi modelli di autobus). L'attività formativa viene archiviata tenendo adeguata documentazione (curricula e referenze della società/docenti, materiali didattici, questionari di gradimento di fine corso utilizzati per avere un primo feedback sulla bontà dell'attività pianificata ed erogata secondo i requisiti aziendali).

La registrazione della formazione è inserita all'interno delle cartelle personali dei dipendenti nelle quali sono riportate, anche, le registrazioni del percorso di carriera e del grado di istruzione posseduto.

L'abilità del personale coinvolto in attività che influenzano la qualità del servizio viene registrata su un database aziendale secondo indicazioni stabilite dall'azienda (es. per i conducenti si analizza la sinistrosità; per i verificatori il n° dei verbali elevati ecc.)

Le attività formative necessarie sono individuate nella tabella che segue in relazione ai principali requisiti attinenti il servizio:

CONOSCENZE	Area Esercizio		Area Tecnica	PERSONALE AREA AMMINISTRATIVA							
	Personale di guida	Personale alle verifiche	Personale manutenzione	AREA PERSONALE	AREA ESERCIZIO	AREA INFORMATICA	AREA CONTRATTI	AREA COMMERCIALE	AREA TECNICA	RIPARTIZIONE SINISTRI	UFFICIO RAGIONERIA
R.D. 148/1931	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
ORDINI DI SERVIZIO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
COMUNICATI AZIENDALI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
CODICE STRADA	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO
NORMATIVA PREVENZIONE E SICUREZZA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
SISTEMI GESTIONE QUALITA'	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
CONOSCENZE INFORMATICHE	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO
CONOSCENZE DI DIRITTO	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
CONOSCENZE PRIVACY E DATI PERSONALI	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
GESTIONE DATA-BASE	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
SICUREZZA INFORMATICA	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO
SISTEMI OPERATIVI	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
APPLICAZIONI WEB	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO

Nelle attività formative rientrano eventuali riunioni con finalità di istruire, documentare ed arricchire la conoscenza del personale su argomenti di particolare interesse, quali la consapevolezza e sensibilizzazione di tutto il personale in merito al Sistema Qualità.

	Manuale del sistema di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2008		Manuale del Sistema Qualità
			MAQ rev.04
			Pagina 26 di 36 Archivia SQ

Durante il Riesame del Sistema Qualità vengono inoltre valutate, sulla base dei risultati conseguiti e dell'analisi delle non conformità imputabili al personale, necessità di formazione specifica.

6.3 INFRASTRUTTURE

L'attività di definizione, predisposizione e mantenimento delle infrastrutture di AMAT viene realizzata in modo da ottemperare la conformità ai requisiti dei prodotti/servizi erogati.

L'azienda inoltre definisce le caratteristiche tecniche ed economiche delle infrastrutture da acquistare, realizzare o modificare, secondo le mutevoli necessità aziendali.

Al fine di garantire un corretto stato di manutenzione delle infrastrutture, è gestito sia il processo di manutenzione ordinaria che straordinaria attraverso, secondo l'entità e della tipologia d'intervento, risorse interne o esterne all'azienda. Finalità del processo è quella di garantire funzionalità, efficienza e mantenimento nel tempo del valore investito nel rispetto dei vincoli normativi, ambientali e degli standard qualitativi fissati dall'azienda.

Essendo AMAT orientata al raggiungimento e miglioramento del livello di soddisfazione e sicurezza del cittadino-utente, è attenta ad assicurare un'efficiente ed efficace gestione del processo di manutenzione ordinaria e straordinaria di:

1. infrastrutture esterne dislocate sul territorio servito (paline, pensiline di fermata), garantendo anche l'immagine dell'azienda. Il processo è organizzato attraverso stipula di contratto con ditta esterna che si occupa della gestione degli interventi manutentivi, nonché dell'installazione delle pensiline per conto di AMAT. Gli interventi sono effettuati dietro indicazione dell'Area Esercizio che, attraverso le proprie risorse dislocate sul territorio e attraverso le segnalazioni degli utenti, presidia continuamente lo stato delle suddette infrastrutture AMAT. La suddetta società si occupa anche della gestione degli spazi pubblicitari. All'interno dell'azienda è inoltre presente una squadra operai che si occupa, anche, di tutti i piccoli interventi manutentivi interni ed esterni all'azienda.
2. autobus utilizzati direttamente nell'erogazione del servizio stesso: AMAT garantisce quindi la sicurezza dei propri mezzi attraverso attività di controllo e collaudo iniziale, con una puntuale attività di manutenzione programmata sulla base delle specifiche della casa costruttrice del mezzo, dell'effettivo utilizzo del mezzo (chilometri percorsi, etc.), degli interventi di manutenzione a caduta verificatisi e registrati. L'attività di manutenzione programmata e a caduta e le relative registrazioni sono gestite con l'ausilio di un software e da personale di officina qualificato. Nel caso di lavorazioni non direttamente eseguibili da AMAT, l'azienda si avvale di ditte esterne, il cui intervento viene controllato dal Responsabile della Manutenzione e/o dal personale di officina. Le vetture vengono inoltre sottoposte a cicli di pulizia ordinaria svolta dal personale esterno al rientro delle vetture e straordinaria, secondo quanto concordato e specificato in contratto stipulato con ditta esterna il cui operato viene debitamente monitorato. Al rientro in deposito le vetture vengono inoltre quotidianamente rifornite del gasolio necessario all'effettuazione del servizio per il giorno successivo. L'azienda è anche responsabile della manutenzione dei mezzi resasi necessaria in seguito ad eventuali sinistri verificatisi durante l'erogazione del servizio. La gestione dei sinistri è espletata da apposito ufficio presente in azienda.
La verifica della presenza a bordo e la eventuale sostituzione su di ogni vettura di un sistema antincendio correttamente mantenuto è responsabilità del personale di guida e o di rimessaggio. Il ripristino delle scorte di sistemi antincendio è garantita dal personale di officina attraverso l'utilizzo di ditta esterna che effettua le revisioni periodiche previste per legge.
3. I sistemi informativi: Il responsabile dell'Area Informatica cura l'aggiornamento delle licenze software, la manutenzione del server, dei firewall e della rete locale. AMAT utilizza software prodotti informatici di ditte esterne, il cui aggiornamento viene controllato dai Responsabili delle Aree direttamente interessate.

Il servizio erogato è imprescindibile dalle fasi di organizzazione, vestizione dei turni, manutenzione dei mezzi, gestione scorte a magazzino, gestione emissione ordini di acquisto, eseguite mediante strumentazione hardware e software (Pluseservices, software per la manutenzione).

	Manuale del sistema di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2008		Manuale del Sistema Qualità
			MAQ rev.04
			Pagina 27 di 36 Archivia SQ

6.4 AMBIENTE DI LAVORO

Le attività avvengono nel pieno rispetto dell'ambiente di lavoro, sia per quanto riguarda i fattori umani, sia per quanto riguarda i fattori fisici.

Tutti gli ambienti di lavoro (uffici, impianti di officina e di deposito, vetture) presentano caratteristiche ambientali adeguate che rispettano le condizioni necessarie di luminosità, rumorosità ed ergonomia.

E' inoltre presente in azienda la dotazione minima necessaria ad un primo intervento di pronto soccorso nel caso si rendesse necessario.

Anche gli aspetti legati ai fattori umani sono garantiti con il rispetto della normativa in merito alla sicurezza e igiene dell'ambiente di lavoro. Inoltre, quando necessario, viene impartita al personale una specifica istruzione.

7 REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

7.1. - PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Tutte le attività correlate al processo di erogazione del servizio sono adeguatamente identificate, pianificate e sviluppate.

Successive attività di controllo e di verifica delle attività consentono di assicurare la conformità del servizio a quello programmato nel tentativo di raggiungere la continua e puntuale soddisfazione dei nostri Clienti.

L'erogazione del servizio è basata su alcuni processi fondamentali:

- l'identificazione delle richieste e delle attese del Cliente;
- la trasformazione delle richieste e delle attese in requisiti ed il completamento degli stessi con i requisiti cogenti e autodefiniti;
- la definizione, tramite procedure, dei processi componenti e di supporto all'erogazione del servizio;
- la definizione e l'esecuzione di opportune fasi di verifica e di controllo, tali da assicurare il rispetto della conformità del prodotto/servizio verso i requisiti specificati;
- l'identificazione delle risorse idonee alla realizzazione del prodotto/servizio richiesto;
- il mantenimento di tutte le registrazioni correlate e necessarie a dimostrare la conformità del processo e del servizio erogato.

7.2 - PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

7.2.1 - Individuazione delle esigenze e dei requisiti del cliente committente

Il Comune di Taranto, socio unico dell'AMAT s.p.a., ha scelto quale modello di gestione dei servizi di TPL di propria competenza, quello denominato "in house", dando vita, pertanto, all'affidamento diretto all'AMAT del servizio urbano della Città di Taranto. In conseguenza il Consiglio Comunale, con propria deliberazione n° 102 del 23/12/2003, ha affidato all'azienda il servizio per la durata di 9 anni in applicazione al D.L. 269/2003. Il relativo contratto è stato sottoscritto in data 20/01/2004.

A seguito aggiudicazione in favore del Consorzio Trasporti Aziende Pugliesi (Co.Tr.A.P.), a cui l'AMAT aderisce, della procedura di gara indetta dalla Provincia di Taranto per l'affidamento dei servizi interurbani, in data 30/12/2004 è stato sottoscritto contratto di servizio tra Provincia di Taranto (ente

	Manuale del sistema di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2008		Manuale del Sistema Qualità
			MAQ rev.04
			Pagina 28 di 36 Archivia SQ

concedente) e Co.Tr.A.P.- Successivamente, in data 11/02/2005, è stato sottoscritto contratto di servizio tra il Co.Tr.A.P. e l'AMAT (soggetto gestore) per l'affidamento di 1.387.757 Km di servizi interurbani relativi ai collegamenti del capoluogo con i Comuni di Statte e di Leporano.

In entrambi i contratti di servizio anzidetti, sono definiti i requisiti richiesti e attesi dal cliente committente. Periodicamente si effettua il riesame degli stessi, ovvero si assicura che i requisiti siano definiti, che siano risolte eventuali divergenze e che l'organizzazione abbia la capacità di soddisfare tali requisiti.

Tra i requisiti individuati ritroviamo anche:

- il rispetto degli obblighi cogenti in materia e legati all'erogazione del servizio.
- l'individuazione dei requisiti del servizio da fornire al cliente finale specificati poi nella Carta dei Servizi, gli impegni da soddisfare rispetto al cliente committente.

7.2.2 - Individuazione delle esigenze e dei requisiti del cliente finale utilizzatore

L'individuazione delle esigenze e dei requisiti del cliente utilizzatore è attuata attraverso:

- la conduzione di indagini specifiche, volte ad approfondire i requisiti attesi della clientela rispetto ad aspetti specifici del servizio;
- il monitoraggio delle segnalazioni esterne pervenute in azienda.

La metodologia scelta per la conduzione di indagini specifiche è definita sulla base delle esigenze specifiche dell'indagine ovvero sul fenomeno oggetto di interesse e sul target della stessa.

Le indagini possono essere condotte direttamente dall'azienda o avvalendosi di ditte esterne specializzate a seconda della metodologia scelta, dell'oggetto della rilevazione, dell'obiettivo e del target.

Sulla scorta dei requisiti attesi dal cliente-utente, AMAT elabora la "Carta dei Servizi" e la distribuisce a cittadini e utenti. La carta viene inoltre sottoposta all'attenzione delle associazioni dei consumatori della Provincia di Taranto. La carta dei servizi rappresenta l'impegno che l'azienda si assume nei confronti del cliente finale ed individua una serie di fattori di qualità, e relativi indicatori, da monitorare. Il rapporto viene regolato dalle normative in materia e quindi la carta viene revisionata periodicamente.

La Carta della Mobilità viene sottoposta al periodico riesame del Consiglio di Amministrazione che ne approva i contenuti.

Essa è inoltrata ai committenti del servizio (Comune di Taranto e Co.Tr.A.P.).

La Carta della mobilità rappresenta inoltre uno strumento per la diffusione anche al personale dei requisiti che il servizio deve fornire e garantire.

7.2.3 Comunicazione con il cliente

I canali di comunicazione tra AMAT e cliente-utente sono costituiti da:

- 1) U.R.P., presso la sede principale di AMAT, garantisce un canale diretto di comunicazione e ascolto delle eventuali lamentele del cliente. La gestione ed organizzazione dell'Ufficio è sotto la responsabilità della Funzione AA.GG.. Esso rappresenta un punto di richiesta e reperimento di informazioni su orari, linee, fermate, tariffe, titoli di viaggio, offerte da AMAT.
- 2) Sito-web www.amat.ta.it monitorato dal Resp. Area informatica. Il sito contiene informazioni relative a :

	Manuale del sistema di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2008		Manuale del Sistema Qualità
			MAQ rev.04
			Pagina 29 di 36 Archivia SQ

- L'azienda
- News e comunicati stampa
- Linee e percorsi
- Dove in città con l'autobus
- L'ubicazione delle rivendite
- Tipologia di titoli di viaggio

I contenuti del sito sono definiti dai Responsabili delle diverse aree aziendali.

- 3) Indirizzo e-mail dell'azienda, curato dal Capo Unità AA.GG.;
- 4) AMAT INFORMA: periodico di comunicazione inserito sul sito Web aziendale i cui contenuti sono a cura delle diverse aree aziendali;
- 5) La redazione di comunicati stampa: con lo scopo di informare i clienti sulle variazioni al servizio, alle tariffe ecc.

In generale i rapporti con i mass media sono demandati al Presidente, che definisce quindi anche la linea di comunicazione dell'azienda, e curati dall'Area Segreteria Generale.

7.3 – PROGETTAZIONE E SVILUPPO DEL SERVIZIO

AMAT non svolge attività di progettazione relativa al servizio di trasporto pubblico di persone erogato, poiché la progettazione della rete servita dall'azienda viene fornita secondo il contratto con l'Ente committente.

7.4 - APPROVVIGIONAMENTI

7.4.1 - Processo di approvvigionamento

Scopo di questo punto è garantire la Qualità del prodotto/servizio finale tramite:

- ottenimento di una specifica Qualità dei servizi/prodotti approvvigionati, in accordo ai requisiti stabiliti in base alle caratteristiche del servizio (cfr. procedura "Approvvigionamenti") ,
- raggiungimento di un elevato grado di affidabilità dei fornitori, ottenuto:
 - sia tramite una valutazione e selezione iniziale,
 - sia attraverso un puntuale controllo delle loro prestazioni al momento dell'erogazione/fornitura,
 - sia mediante una rivalutazione atta a confermare la loro idoneità e capacità di soddisfare i requisiti stabiliti dall'organizzazione.

La scelta del fornitore avviene o attraverso apposita procedura di gara o attingendo, la dove previsto, dall'apposito Albo Fornitori aziendale.

	Manuale del sistema di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2008	Manuale del Sistema Qualità	
		MAQ rev.04	
		Pagina 30 di 36	Archivia SQ

Valutazione e qualifica dei fornitori

L'Unità Acquisti e Contratti gestisce l'Albo Fornitori AMAT in cui sono stati inseriti i fornitori che hanno seguito la prescritta procedura d'iscrizione. La gestione dei fornitori e dell'Albo è descritta in apposita procedura "Valutazione dei Fornitori"

Il monitoraggio dei fornitori e la continua valutazione avviene al momento della fornitura e del controllo della sua conformità alle specifiche aziendali. Per tale attività l'Unità Acquisti e Contratti si avvale dei resoconti prodotti dalle funzioni richiedenti l'acquisto e del magazzino.

7.4.2 - Informazioni per l'approvvigionamento

In base alle deleghe definite, l'Unità Contratti e Appalti provvede alla preparazione degli ordini e alla loro verifica ed emissione, come dettagliato in apposita procedura documentata "Approvvigionamenti e Lavorazioni Esterne".

Gli ordini possono essere emessi a fronte di Richieste di Acquisto relative a:

- approvvigionamento di materiali, lavorazioni e per la richiesta di servizi,
- prestazioni di beni, lavorazioni, e servizi per i quali occorra la stipula o il rinnovo di un contratto;
- acquisto materiali a Magazzino.

Obiettivo principale è quello di emettere nei confronti del fornitore ordini chiari, precisi, con il riferimento ad eventuali contratti/gare in essere a fronte delle necessità riscontrate.

Tutti gli ordini di acquisto vengono registrati su un programma informatizzato.

7.4.3 - Verifica del prodotto/servizio approvvigionati

AMAT in caso di prodotti particolarmente critici può effettuare verifiche sul prodotto o presso i fornitori. In questo caso, sono definite con il fornitore e formalizzate le modalità d'effettuazione di tale verifica.

In caso di specifica richiesta del Cliente, AMAT provvederà a definire con il fornitore le modalità per l'effettuazione di verifiche da parte del suo Cliente. Anche in questo caso, sono definite con il fornitore e formalizzate le modalità di effettuazione di tale verifiche.

I controlli su prodotti e servizi approvvigionati sono di tipo quantitativo (riscontro numero di colli) e di tipo qualitativo (verifica stato della merce).

7.5 - EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO

7.5.1. - 7.5.2. - 7.5.3

Il processo di produzione del servizio necessita di una prima fase propedeutica di pianificazione ed organizzazione dello stesso, sulla base di quanto definito nei contratti di servizio vigenti (Comune di Taranto e COTRAP). L'Unità Movimento, tenuto conto di un'ulteriore serie di input, quali richieste particolari di enti, scuole, ospedali etc, accordi aziendali, redige il programma di servizio del complesso dei servizi di linea. Questa attività viene svolta attraverso l'ausilio del software di programmazione, pianificazione e gestione del servizio da cui si ottiene la predisposizione dei turni macchina e guida per il personale viaggiante, il ciclo di rotazione degli autisti sui turni aziendali (cfr.procedura "Pianificazione e controllo del servizio").

Per l'assegnazione del servizio al personale l'ufficio tiene conto non solo della rotazione sui turni elaborata ma anche delle richieste di riposo, ferie, malattie e altro, al rispetto dei contratti del settore e in modo più generale alla legislazione in materia di lavoro. Il Servizio così predisposto viene stampato ed esposto per il giorno successivo al personale nelle apposite bacheche dislocate presso i depositi aziendali.

I turni sono controllati manualmente per una valutazione sul corretto impiego del personale.

	Manuale del sistema di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2008		Manuale del Sistema Qualità
			MAQ rev.04
			Pagina 31 di 36 Archivia SQ

Il conducente prima di iniziare il servizio procederà quindi a visionare il servizio giornaliero in cui sono indicati il numero del turno guida assegnato, l'orario di inizio e fine turno, e a prelevare copia del proprio turno abbinando il relativo turno macchina e prelevando i relativi cartelli indicatori.

Il ritiro dei suddetti documenti, rappresenta solo una delle operazioni a carico del personale viaggiante per un corretto svolgimento del servizio; l'insieme delle modalità comportamentali da osservare al fine di garantire un'erogazione puntuale ed efficiente sono specificate in appositi ordini di servizi e sul regolamento dei conducenti di linea.

Nel caso di guasti in linea, per poter garantire comunque la regolarità e la continuità del servizio, è fondamentale una:

- tempestiva gestione e organizzazione dell'emergenza volta a garantire il proseguimento del servizio ad opera della Sala Operativa
- corretta gestione del processo di manutenzione dei mezzi, sia programmata che a caduta.

Il processo di produzione del servizio viene inoltre costantemente monitorato attraverso un'attività di controllo che utilizza una serie di canali quali:

- esterna sul territorio
- interna sul personale
- documentale

le modalità di questo controllo sono dettagliate in apposita procedura "Pianificazione e organizzazione del servizio".

All'utenza viene garantita la possibilità di acquistare titoli di viaggio e abbonamenti differenti grazie ad apposita rete di vendita gestita dall'area commerciale dell'AMAT.

L'attività commerciale viene esercitata da un unico ufficio vendite aziendale, denominato "Ufficio Prodotti del Traffico", ubicato nella zona centrale della città, nonché da rivenditori esterni con i quali l'azienda stipula apposite convenzioni per la concessione del servizio di vendita al pubblico di biglietti e per il servizio di rinnovo degli abbonamenti.

La stipula della "convenzione per la concessione del servizio di vendita al pubblico di biglietti" avviene dietro semplice richiesta del servizio da parte del rivenditore esterno, e non prevede un giudizio di merito da parte dell'AMAT S.p.A. dal momento che l'acquisto dei biglietti da parte della rivendita prevede una modalità di pagamento immediato per contanti.

Diversamente la "convenzione per la concessione del servizio di rinnovo degli abbonamenti" avviene sempre in seguito ad apposita richiesta da parte della rivendita, ma in questo caso è previsto un adeguato giudizio di merito da parte dell'Azienda per quanto concerne sia la dislocazione territoriale dalla rivendita richiedente sia la correttezza commerciale della stessa.

Tali convenzioni hanno scadenza annuale al termine della quale vengono prorogate se dall'attività di controllo non risultano cause di interruzione del rapporto contrattuale.

La struttura tariffaria dell'AMAT SpA si articola fondamentalmente su due tipologie di base di titoli di viaggio, con numerose possibili varianti:

- biglietti ordinari, per l'utenza occasionale
- abbonamenti settimanali, mensili ed annuali per gli utenti abitudinari a più elevata frequenza di utilizzo del servizio.

Gli abbonamenti si riferiscono all'intera rete di trasporto, e prevedono particolari condizioni di favore per determinate categorie di utenti quali studenti, lavoratori, pensionati, invalidi, militari, ecc.

	Manuale del sistema di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2008		Manuale del Sistema Qualità
			MAQ rev.04
			Pagina 32 di 36 Archivia SQ

I moduli utilizzati dal personale aziendale per questa attività sono:

- 1) Modulo di richiesta da parte della rivendita esterna della convenzione per la concessione del servizio di vendita al pubblico di biglietti e/o per il servizio di rinnovo degli abbonamenti.
- 2) Convenzione per la concessione del servizio di vendita al pubblico di biglietti
- 3) Convenzione per la concessione del servizio di rinnovo degli abbonamenti.
- 4) Tariffario dei titoli di viaggio in vigore
- 5) Modulo di controllo delle scorte dei materiali gestiti dall'ufficio prodotti del Traffico.
- 6) Elenco delle rivendite di biglietti
- 7) Elenco delle rivendite di abbonamenti
- 8) Orario di apertura al pubblico dell'Ufficio

7.5.4. Proprietà del cliente

Con esclusione dei dati personali, in questa tipologia di Aziende dove il servizio fornito è una prestazione e non un bene materiale, il cliente non fornisce nessun prodotto che rientra nel ciclo produttivo e che partecipa quindi alla produzione dell'output finale dell'attività.

In materia di Privacy, AMAT ha adeguato le proprie procedure nel rispetto di quanto prescritto all'interno del D.LGS 196/2003, procedendo alla contestuale nomina dei Responsabili e degli incaricati.

7.5.5. Conservazione dei prodotti

Al fine di garantire un ottimale processo di manutenzione dei mezzi/infrastrutture è necessaria un'attenta e oculata gestione del magazzino in cui sono immagazzinati, movimentati e protetti una serie di articoli/materiali utilizzati principalmente dal settore Manutenzione per le lavorazioni su veicoli e infrastrutture interne ed esterne. La gestione del magazzino è agevolata dall'utilizzo di un software, in cui sono registrati i carichi, gli scarichi e l'ubicazione del materiale. Il software segnala il numero di pezzi presenti a magazzino agevolando il controllo delle scorte e l'eventuale riordino.

7.6 - TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE

Per la tipologia delle attività di AMAT è previsto l'utilizzo diretto di strumenti di misura, che vengono scelti sempre in funzione delle caratteristiche delle misure da eseguire.

Relativamente agli strumenti di misura utilizzati in officina e le cui misurazioni hanno un impatto significativo sulla sicurezza delle lavorazioni sui mezzi utilizzati per il trasporto (chiavi dinamometriche, frenometro, opacimetro, manometri), AMAT ha deciso di riacquistarle nuove e predisporre per ciascuna di esse un ciclo di taratura programmato secondo le indicazioni della ditta fornitrice dello strumento. La taratura e/o le validazioni interne saranno registrate su apposite schede individuali dove verranno anche raccolti i certificati di taratura rilasciati dal fornitore stessi dell'intervento di taratura. Nel caso di validazioni interne con il campione tarato per queste verranno definiti dei range di accettabilità per le varie misurazioni.

Tutti gli strumenti, riscontrati non idonei per l'effettuazione delle misurazioni cui sono destinati, saranno sospesi dall'utilizzo e conservati in luogo inaccessibile in modo da impedirne l'uso. Quando possibile, sono effettuate nuove misure con altra strumentazione, qualora un dato strumento risulti, durante la prevista taratura, fuori tolleranza. In ogni caso, in questa situazione, si provvede a ridurre l'intervallo di taratura dello strumento.

	Manuale del sistema di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2008		Manuale del Sistema Qualità
			MAQ rev.04
			Pagina 33 di 36 Archivia SQ

8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

8.1 – GENERALITA'

AMAT individua gli aspetti del processo e del sistema di gestione per la qualità la cui efficacia e il cui miglioramento possono essere conseguiti attraverso un'attenta analisi di dati statistici.

Particolare attenzione è dedicata alla registrazione e all'elaborazione statistica di tutti i dati relativi alle segnalazioni dei clienti, relative sia a Non Conformità sul servizio, sia alle richieste di miglie sul servizio stesso.

Di fondamentale importanza è la registrazione della soddisfazione dei clienti che avviene attraverso indagini e sondaggi organizzati ad hoc.

Sono inoltre riassunte, mediante opportuni strumenti statistici, tutte le non conformità relative all'applicazione del sistema di gestione rilevate nel corso delle verifiche ispettive interne.

8.2 – MONITORAGGI E MISURAZIONI

8.2.1 – Soddisfazione dei clienti

AMAT presta particolare attenzione alla verifica sistematica del grado di soddisfazione dei propri Clienti perché solo una puntuale conoscenza di tali elementi consente di individuare le effettive attese in merito ai servizi proposti e le aree di criticità da coinvolgere in programmi di miglioramento continuativo.

Le attività di valutazione del grado di soddisfazione del cliente sono attuate tramite metodologie consolidate e sistematiche quali:

- Rapporto continuo tra AMAT e i Clienti, per la rilevazione delle attese e delle esigenze del Cliente stesso,
- Rilevamento della qualità percepita dai propri Clienti, per tutti gli aspetti legati al servizio ricevuto, attraverso indagini di soddisfazione
- Analisi dei reclami dei Clienti

Tutte le considerazioni prodotte a fronte degli elementi sopra descritti sono oggetto di discussione durante le periodiche riunioni promosse per il Riesame della Direzione.

8.2.2 – Verifiche ispettive interne

Le Verifiche ispettive interne sul sistema di gestione sono disposte dallo Staff Qualità in base a piani programmati annualmente.

Sono definiti i periodi d'intervento, individuate le aree da sottoporre a verifica. Le verifiche ispettive sono programmate in funzione della criticità delle aree e delle funzioni interne. In ogni caso tutte le aree devono essere verificate almeno una volta all'anno. Il piano può essere modificato a seconda delle mutevoli necessità (qualora si presentino situazioni particolari relative al sistema di gestione ed al processo e/o il servizio lo richieda, sia nei casi successivi a modifiche organizzative di una certa importanza, sia relativamente alla struttura sia ai processi relativi ai servizi).

Durante ogni verifica ispettiva interna devono essere verificate l'attuazione e l'efficacia delle eventuali azioni correttive definite in occasione di precedenti verifiche ispettive.

Le visite ispettive interne devono essere condotte da personale terzo, rispetto al processo da verificare, debitamente formato.

	Manuale del sistema di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2008		Manuale del Sistema Qualità
			MAQ rev.04
			Pagina 34 di 36 Archivia SQ

I risultati delle verifiche sono dettagliati su un documento sul quale sono trascritte le osservazioni e le non conformità rilevate e riscontrate a seguito della situazione verificata e la richiesta, dove previsto, di azioni risolutive e/o correttive. Ogni rapporto è inviato al Comitato Qualità.

La descrizione delle modalità di attuazione delle visite è descritta in apposita procedura "Audit - verifiche ispettive interne".

8.2.3 – Monitoraggio e misurazione dei processi

Le attività di monitoraggio sui singoli processi, necessari all'erogazione del servizio, sono condotti come descritto in parte nelle relative procedure di sistema Qualità e in parte nel Cruscotto Direzionale allegato al presente manuale.

Il Comitato Qualità monitora i propri processi e le relative valutazioni sono periodicamente sintetizzate e diventano oggetto di discussione durante i periodici Riesami della Direzione e/o riunioni del Comitato stesso, consentendo, insieme agli altri dati derivanti dall'applicazione del Sistema Qualità, l'individuazione delle aree/fasi/processi su cui avviare azioni di miglioramento o ripianificare le azioni già in atto per il raggiungimento degli obiettivi per la Qualità precedentemente individuati.

Per ogni nuovo obiettivo di miglioramento sarà analizzato il grado di raggiungimento dello stesso, in corso d'opera dal Comitato Qualità o durante gli audit interni. Gli obiettivi e le modalità di realizzazione saranno riportati nel Quadro degli Obiettivi di Miglioramento in allegato al presente manuale.

8.2.4 – Monitoraggio e misurazione del servizio erogato

Scopo della presente sezione è quello di garantire il livello qualitativo del servizio erogato, mediante controlli eseguiti per accertare la conformità ai requisiti richiesti dal Cliente ed esplicitati nella Carta della Mobilità.

Il principale strumento di monitoraggio sulla regolarità del servizio è rappresentato dal progetto di implementazione su tutto il parco vetture del sistema di telerilevamento che permette la visualizzazione della posizione dei mezzi AMAT dislocati sul territorio e quindi il monitoraggio costante della situazione in termini di regolarità e frequenza delle corse sulle linee, nonché una pronta gestione delle eventuali emergenze che si possono verificare (cfr. procedura "Pianificazione e controllo del servizio").

Annualmente i dati di misurazione degli indicatori legati ai fattori della Qualità del servizio offerto e definiti dalla legge in materia di Carta dei Servizi, dovranno essere raccolti e comunicati al responsabile della redazione della Carta della mobilità AMAT su cui dovranno essere riportati affiancando anche gli obiettivi di miglioramento che l'azienda si propone di raggiungere per l'anno futuro.

8.3 – TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI

Ognuno all'interno dell'organizzazione ha facoltà di segnalare difformità al proprio responsabile di funzione, il quale ha competenza per valutare l'entità del problema e per gestirlo in autonomia. Tale difformità, se prevedibile e facente parte dell'operatività, deve essere oggetto di una procedura di registrazione e valutazione per prevenirla e ripetersi.

Nel caso contrario in cui la difformità non fosse gestita in maniera documentata, la funzione ha la possibilità di rifarsi allo Staff Operativo della Qualità, che provvederà a valutarla ed eventualmente ad aprire un modulo di non conformità secondo quanto specificato in apposita procedura "Miglioramento continuo, azioni correttive/preventive"garantendo quindi:

- l'accurata individuazione dell'eventuale non conformità,
- la definizione, l'esecuzione, la sorveglianza e la documentazione delle risoluzioni delle non conformità o le azioni correttive necessarie per eliminare le non conformità riscontrate.

	Manuale del sistema di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2008		Manuale del Sistema Qualità
			MAQ rev.04
			Pagina 35 di 36 Archivia SQ

8.4 – ANALISI DEI DATI

Nell'ambito dell'azienda sono stati individuati gli aspetti del processo di erogazione, di manutenzione e di gestione del sistema Qualità, la cui efficacia e il cui miglioramento possono essere conseguiti anche attraverso un'attenta analisi di dati statistici.

Particolare attenzione è dedicata alla registrazione e all'elaborazione statistica di tutti i dati relativi ai reclami dei clienti nonché ai fattori della qualità del servizio riportati annualmente nella Carta dei Servizi in ottemperanza agli obblighi imposti dalla legislazione nazionale di riferimento. Ciascuna Unità, chiamata a fornire i suddetti dati con relativi margini di miglioramento, fornirà le informazioni al Responsabile della redazione della Carta che li inserirà all'interno della stessa (cfr. esempio carta della mobilità anno 2006).

Sono inoltre riassunte mediante opportuni strumenti statistici tutte le non conformità relative all'applicazione del sistema di gestione per la qualità rilevate nel corso delle verifiche ispettive interne.

Inoltre elaborazioni statistiche vengono fatte sugli indicatori definiti per il C.d.A., che con cadenza periodica vengono da questo valutate ed analizzate per poter monitorare l'andamento dei processi aziendali (cfr. all.03). All'interno di questo "cruscotto direzionale" sono aggregati una serie di informazioni e dati che coinvolgono i vari processi aziendali e che quindi vengono predisposti dalle varie aree aziendali. Dall'analisi di questi indicatori il management ha la possibilità di poter valutare l'andamento dell'azienda rispetto agli obiettivi strategici predefiniti.

8.5 – MIGLIORAMENTO

8.5.1 - Miglioramento continuo

Dall'analisi di tutti i dati relativi:

- agli indicatori di qualità del servizio individuati,
- agli indicatori dell'andamento dei processi aziendali ("cruscotto direzionale")
- ai risultati di verifiche ispettive interne/esterne o di fornitori,
- all'applicazione del Sistema Qualità e quindi ai dati statistici sull'andamento delle non conformità,
- ai report sulle segnalazioni e sui reclami del Cliente,

con riferimento alla politica per la Qualità e agli obiettivi per la Qualità, che l'azienda si è prefissata, AMAT individua:

1. le aree suscettibili di ulteriore miglioramento, definendo nuovi obiettivi da perseguire,
2. rielabora gli obiettivi in atto (incluse le risorse necessarie per perseguirli) precedentemente fissati.

Sede per queste attività sono: il periodico Riesame della direzione (che analizza l'andamento generale del Sistema Qualità), le costanti riunioni con la Direzione (in cui si analizzano e modificano singoli obiettivi).

Azioni di miglioramento sono avviate dal Comitato Qualità con il coinvolgimento dei responsabili di funzione di volta in volta coinvolti o artefici della rilevazione della necessità dell'azione di miglioramento.

8.5.2 - Azioni correttive

Azioni correttive sono avviate per garantire l'eliminazione delle Non Conformità di tipo sistematico riscontrate, evitandone il ripetersi, mediante:

	Manuale del sistema di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2008		Manuale del Sistema Qualità
			MAQ rev.04
			Pagina 36 di 36 Archivia SQ

- la loro attenta analisi ed identificazione,
- l'applicazione delle azioni correttive adeguate.

Si definiscono azioni correttive tutti quei provvedimenti adottati nell'interno del sistema di gestione per la qualità al fine di correggere, modificare ed evitare anomalie relative al sistema di gestione per la qualità, al processo, al servizio.

È altresì compito dello Staff Qualità e del Comitato Qualità verificare e sollecitare l'applicazione dell'azione correttiva da parte del responsabile della sua attuazione. Nell'attività di verifica, oltre all'efficacia della azione correttiva, vengono controllati gli scostamenti tra le date previste e quelle di realizzazione. Le azioni correttive sono condotte in conformità alla specifica procedura ("Miglioramento continuo, azione correttiva/preventiva").

L'efficacia delle azioni correttive e le modalità operative con le quali sono state raggiunte, saranno oggetto di verifica in sede di riesame della direzione.

8.5.3 - Azioni preventive

Le azioni preventive sono rappresentate dagli atti che devono essere sviluppati allo scopo di migliorare e modificare il livello qualitativo, in termini di prodotto/servizio fornito al Cliente. Le azioni preventive nascono per eliminare le cause potenziali di possibili non conformità. In dettaglio le metodologie seguite prevedono di:

- analizzare i processi, le modalità operative, le registrazioni relative alla Qualità, al fine di identificare le potenziali cause di non conformità,
- intraprendere azioni preventive idonee alle dimensioni del problema in oggetto,
- eseguire verifiche, affinché vengano messe in atto con efficacia le azioni preventive decise.

Le azioni preventive sono attivate dal Comitato Qualità o direttamente dal Direttore Generale.

I risultati scaturiti dalle azioni preventive e le modalità operative di attuazione saranno oggetto di discussione e verifica durante i periodici Riesami della Direzione.

8.5.4 - RECLAMI DEI CLIENTI

Ogni reclamo ricevuto dai Clienti è registrato e di conseguenza si provvede immediatamente a rimediare, se necessario, alla mancanza segnalata e ad individuare tendenze negative nel servizio fornito.

Ogni reclamo prevede l'attivazione della procedura definita ("Gestione segnalazioni esterne") che si muove su due fronti: da una parte, s'informa il cliente dei provvedimenti presi e, dall'altra, si avvisa il responsabile dell'area di competenza del reclamo e lo si invita a risolverlo entro termini predeterminati.

Periodicamente sono redatti report sull'andamento dei reclami suddivisi per tipologia e diffusi ai vari responsabili di area. Tali report sono anche oggetto del Riesame della Direzione in cui si analizzano i reclami ricevuti per individuare possibili tendenze negative su determinati servizi. I risultati di queste analisi possono richiedere l'avvio di eventuali azioni correttive o preventive.

ALLEGATI

Allegato 01 - Organigramma Funzionale

Allegato 02 - Quadro strutturale degli obiettivi di miglioramento