

CODICE	DENOMINAZIONE	REVIS.	DATA	PAGINE	PAGINA
MQA	MANUALE DELLA QUALITA' E DELL' AMBIENTE	04	20.05.2009	48	1

## APAM Esercizio SpA

Via dei Toscani - 46100 Mantova (MN) - Italia  
 Telefono (0376) 2301 - Telefax (0376) 230330  
 Numero Verde Nazionale 800 821194

# MANUALE DELLA QUALITÀ E DELL' AMBIENTE

EMESSO ED APPROVATO IN CONFORMITA' A  
 UNI EN ISO 9001:2008 E UNI EN ISO 14001: 2004

IL RESPONS. S. G. QUALITA'/AMBIENTE

L'AMMINISTRATORE DELEGATO

Firmato MF Lavoratore

Firmato F. Viola

RIFERIMENTO		DATA	EDIZIONI STORICHE
SGQ		01.12.1997	Edizione Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità: 1 <sup>a</sup> certificazione ANCIS
SGA		01.01.2002	Edizione Manuale del Sistema di Gestione Ambientale, 1 <sup>a</sup> certificazione ANCIS
SGQ E SGA		01.09.2003	Edizione unitaria del Manuale per sezioni distinte Qualità e Ambiente
SGQA		03.01.2005	Edizione del Manuale SGQA a testo integrato
SGQA		01.12.07	Edizione aggiornata per il rinnovo della certificazione 2007/2010
N.	DATA	PARAG.	REVISIONI SUCCESSIVE
01	14.01.08	-	Corretto l'elenco dei siti alla luce della revisione 8 dell'analisi ambientale
01	14.01.08	5.6	Meglio richiamato l'inserimento della valutazione delle prescrizioni legali ambientali tra gli argomenti oggetto del riesame annuale di direzione.
01	14.01.08	7.2.3	Precisate al punto c) le figure incaricate della registrazione dei reclami ambientali.
02	14.07.08	1.2	Eliminata l'esclusione del requisito 7.5.2 dall'applicazione in APAM.
02	14.07.08	1.2	Eliminato dal campo di applicazione il sito di Carpenedolo in fase di avviata dismissione
02	14.07.08	7.5.2	Documentato il requisito per i servizi di trasporto TPL..
02	14.07.08	5.6.3	Introdotta tra gli argomenti del riesame la rivalidazione dei servizi.
03	01.01.09	-	Modificata la presentazione di APAM ESERCIZIO e rimodulato lo scopo
03	01.01.09	2.	Richiamata la ISO 9001:2008 cui si conforma il testo
03	01.01.09	4.1	Richiamato il controllo sui servizi in outsourcing
03	01.01.09	4.2.3	Richiamato il mod. APQG02B per la distribuzione controllata della normativa cogente
03	01.01.09	5.5.2	Specificato il ruolo del rappresentante di direzione
03	01.01.09	6.2.1	Estensione del concetto di competenza
03	01.01.09	6.2.2	Introdotta la formazione oltre all'addestramento
03	01.01.09	6.3b	Messi sotto sistema i sistemi informatici
03	01.01.09	4.2.1	Inserito il Bilancio ambientale tra gli allegati del SGQA
03	01.01.09	7.5.1	Inserita la procedura di gestione dei siti aziendali
04	20.07.09	Generale	Assunte dall'amministratore delegato le funzioni di direzione del SGQA

DISTRIBUZIONE INFORMATIZZATA/CARTACEA ( I/C )		CONSEGNA	RESTITUZIONE
Utenti procedure qualità/ambiente ( I )	*		
Ente di certificazione ( C )	*		

CODICE	DENOMINAZIONE	REVIS.	DATA	PAGINE	PAGINA
<b>MQA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA' E DELL' AMBIENTE</b>	<b>04</b>	<b>20.05.2009</b>	48	2

## INDICE

### **PRESENTAZIONE DI APAM ESERCIZIO SpA..... Pag. 4**

1.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	PAG.	5
1.1	GENERALITÀ	PAG.	5
1.2	APPLICAZIONE	PAG.	5
2.	RIFERIMENTI NORMATIVI	PAG.	6
3.	NOTE DI REDAZIONE	PAG.	7

### **Indice dei paragrafi numerati secondo i requisiti della norma ISO 9001 : 2000**

<b>4</b>	<b>SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ E L' AMBIENTE</b>	<b>PAG.</b>	<b>8</b>
4.1	REQUISITI GENERALI	PAG.	8
4.2	REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE	PAG.	9
4.2.1	GENERALITÀ	PAG.	9
4.2.2	MANUALE DELLA QUALITÀ E DELL' AMBIENTE	PAG.	10
4.2.3	TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI	PAG.	11
4.2.4	TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI	PAG.	12
<b>5</b>	<b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>	<b>PAG.</b>	<b>13</b>
5.1	IMPEGNO DELLA DIREZIONE	PAG.	13
5.2	ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE	PAG.	13
5.3	POLITICA PER LA QUALITÀ L' AMBIENTE	PAG.	14
5.4	PIANIFICAZIONE	PAG.	15
5.4.1	OBIETTIVI PER LA QUALITÀ E L' AMBIENTE	PAG.	15
5.4.2	PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	PAG.	16
5.5	RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE	PAG.	21
5.5.1	RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ	PAG.	21
5.5.2	RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE	PAG.	21
5.5.3	COMUNICAZIONE INTERNA	PAG.	22
5.6	RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE	PAG.	23
5.6.1	GENERALITÀ	PAG.	23
5.6.2	ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME	PAG.	23
5.6.3	ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME	PAG.	23
<b>6</b>	<b>GESTIONE DELLE RISORSE</b>	<b>PAG.</b>	<b>24</b>
6.1	MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE	PAG.	24
6.2	RISORSE UMANE	PAG.	24
6.2.1	GENERALITÀ	PAG.	24
6.2.2	COMPETENZA, CONSAPEVOLEZZA E ADDESTRAMENTO	PAG.	24
6.3	INFRASTRUTTURE	PAG.	26
6.4	AMBIENTE DI LAVORO	PAG.	27
<b>7</b>	<b>REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO</b>	<b>PAG.</b>	<b>28</b>
7.1	PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	PAG.	28
7.2	PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE	PAG.	28
7.2.1	DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO	PAG.	28
7.2.2	RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO	PAG.	29
7.2.3	COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE	PAG.	29
7.3	PROGETTAZIONE E SVILUPPO	PAG.	31
7.4	APPROVVIGIONAMENTI	PAG.	31
7.4.1	PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO	PAG.	31
7.4.2	INFORMAZIONI PER L'APPROVVIGIONAMENTO	PAG.	33
7.4.3	VERIFICA DEI PRODOTTI APPROVVIGIONATI	PAG.	34
7.5	PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI	PAG.	35
7.5.1	TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ DI PROD. E DI EROGAZ. DI SERVIZI	PAG.	35
7.5.2	VALIDAZIONE DEI PROCESSI DI PRODUZ. E DI EROGAZ. DI SERVIZI	PAG.	37
7.5.3	IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ	PAG.	38
7.5.4	PROPRIETÀ DEL CLIENTE	PAG.	39
7.5.5	CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI	PAG.	39

CODICE	DENOMINAZIONE	REVIS.	DATA	PAGINE	PAGINA
<b>MQA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA' E DELL' AMBIENTE</b>	<b>04</b>	<b>20.05.2009</b>	48	3

7.6	TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAG. E DI MISURAZ.	PAG.	39
<b>8</b>	<b>MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO</b>	<b>PAG.</b>	<b>40</b>
8.1	GENERALITÀ	PAG.	40
8.2	MONITORAGGIO E MISURAZIONI	PAG.	41
8.2.1	SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	PAG.	41
8.2.2	VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE	PAG.	41
8.2.3	MONITORAGGIO E MISURAZIONI DEI PROCESSI	PAG.	42
8.2.4	MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PRODOTTI	PAG.	44
8.3	TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI	PAG.	45
8.4	ANALISI DEI DATI	PAG.	46
8.5	MIGLIORAMENTO	PAG.	47
8.5.1	MIGLIORAMENTO CONTINUO	PAG.	47
8.5.2	AZIONI CORRETTIVE	PAG.	48
8.5.3	AZIONI PREVENTIVE	PAG.	48

### Indice di corrispondenza dei requisiti della norma ISO 14.001 : 2004 e ISO 9001:2008

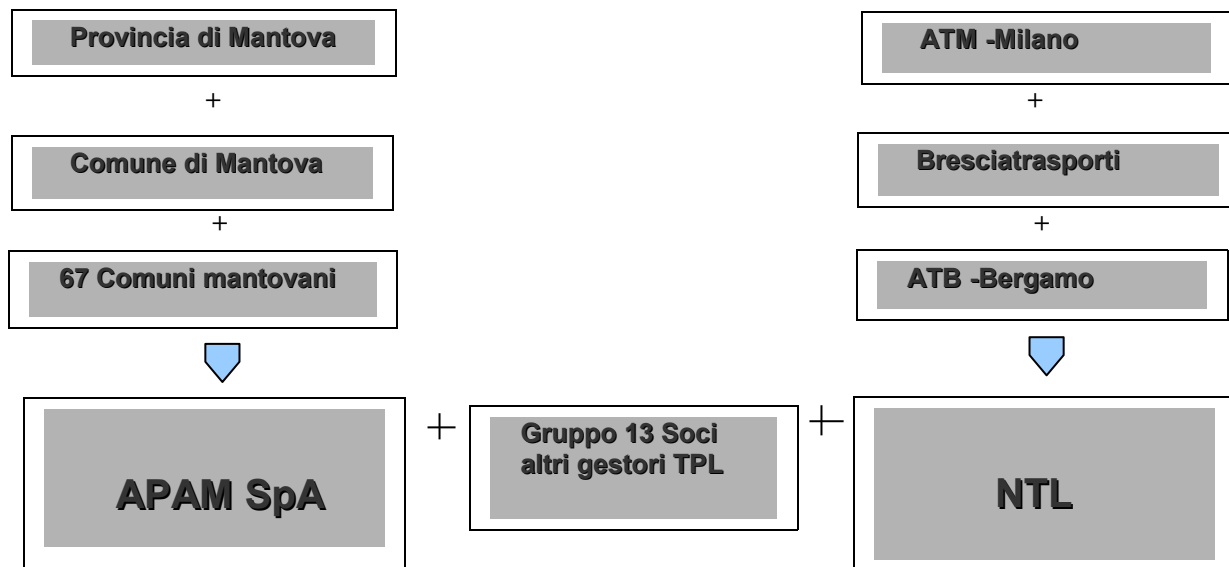
4.	REQUISITI DEL SGQ	( 4. /9001 )	PAG.	8
4.1.	REQUISITI GENERALI	( 4.1 /9001 )	PAG.	8
4.2.	POLITICA AMBIENTALE	( 5.3 /9001 )	PAG.	14
4.3.	PIANIFICAZIONE	( 5.4 /9001 )	PAG.	15
4.3.1	ASPETTI AMBIENTALI	( 5.4.2 /9001 )	PAG.	16
4.3.2	PRESCRIZIONI LEGALI ED ALTRE PRESCRIZIONI	( 7.2.1 /9001 )	PAG.	28
4.3.3	OBIETTIVI E TRAGUARDI E PROGRAMMI	( 5.4.1 / 9001 )	PAG.	15
4.4.	ATTUAZIONE E FUNZIONAMENTO	( 7./9001)	PAG.	28
4.4.1.	RISORSE, RUOLI, RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ	(5.5.1 / 6.1 / 9001 )	PAG.	21
4.4.2.	COMPETENZA, FORMAZIONE E CONSAPEVOLEZZA	(6.2.2 /9001 )	PAG.	24
4.4.3.	COMUNICAZIONE	( 7.2.3 / 9001 )	PAG.	29
4.4.4	DOCUMENTAZIONE	( 4.2.1 /9001 )	PAG.	9
4.4.5	CONTROLLO DEI DOCUMENTI	( 4.2.3 / 9001 )	PAG.	11
4.4.6.	CONTROLLO OPERATIVO	( 7.1,7.2,7.3,7.4,7.5 / 9001 )	PAG.	28
4.4.7.	PREPARAZIONE E RISPOSTA ALLE EMERGENZE	( 7.5.1 / 9001 )	PAG.	35
4.5.	VERIFICA	(8./9001)	PAG.	40
4.5.1	SORVEGLIANZA E MISURAZIONI	( 8.2, 8.4 / 9001 )	PAG.	40
4.5.2	VALUTAZIONE DEL RISPETTO DELLE PRESCRIZIONI	( 5.6 /9001 )	PAG.	22
4.5.3	NON CONFORMITÀ, AZIONI CORRETTIVE E AZIONI PREVENTIVE	( 8.3, 8.4, 8.5 / 9001)	PAG.	48
4.5.4	CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI	(4.2.4 /9001)	PAG.	12
4.5.5	AUDIT INTERNO	( 8.2.2 /9001)	PAG.	41
4.6	RIESAME DELLA DIREZIONE	( 5.6 / 9001)	PAG.	23

### Allegati del Manuale:

- All. 1. MQA - Elenco dei processi sotto sistema
- All. 2. MQA – Normativa di riferimento
- All. 3. MQA – Struttura e responsabilità SGQA
- All. 4. MQA – Incarichi dei ruoli
- AA - Bilancio ambientale

CODICE	DENOMINAZIONE	REVIS.	DATA	PAGINE	PAGINA
MQA	MANUALE DELLA QUALITA' E DELL' AMBIENTE	04	20.05.2009	48	4

*PRESENTAZIONE DI APAM ESERCIZIO SpA*



*PROPRIETA' GESTORE*



**Capitale sociale**  
€ 5.345.454,10

**Organi sociali:**  
Consiglio di amministrazione (5)  
1 Presidente  
3 Consiglieri  
1 Amministratore delegato  
1 Direttore generale  
Collegio sindacale (3+2)

**Organizzazione:**  
Dipendenti: 360  
Flotta : 268 autobus  
Sede in via dei Toscani MN  
Depositi e officine 1  
Siti periferici 9  
Biglietterie 2

**Ambito operativo:**  
Pianura Padana  
Bacino 3000 Km<sup>2</sup>  
Rete 3630 Km  
Abitanti 450.000

**Produttività:**  
10 milioni Km anno  
9,5 milioni passeggeri anno  
24 milioni € Valore Produz.

CODICE	DENOMINAZIONE	REVIS.	DATA	PAGINE	PAGINA
MQA	MANUALE DELLA QUALITA' E DELL' AMBIENTE	04	20.05.2009	48	5

## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

### 1.1 Generalità

**La Missione aziendale** si intende rivolta a fornire una risposta adeguata alle esigenze di spostamento e di tutela dell'ambiente della comunità mantovana e limitrofi, attraverso l'efficace applicazione dei contratti di servizio e la pronta adesione alla normativa ambientale.

**La finalità di gestione** è immediatamente diretta a riscuotere la soddisfazione dei passeggeri in un contesto di sviluppo sostenibile nei rapporti con l'ambiente e le risorse.

**Lo Strumento di gestione** ritenuto utile a al pieno realizzo degli obiettivi posti è individuato in un sistema integrato di gestione della qualità e dell'ambiente conformato alle norme internazionali ISO 9001:2008 E ISO 14.001:2004.

### 1.2 Applicazione ed esclusioni

Il Sistema integrato di gestione della qualità e **dell'ambiente**, (talvolta denominato **Sistema o SGQA**), è applicato ai processi ed agli aspetti ambientali connessi ai servizi erogati ed ai siti aziendali.

SERVIZI		
> <b>SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO DI PERSONE</b>	1) SERVIZI REGOLARI	⇒ AUTOLINEE <ul style="list-style-type: none"> <li>• Urbano</li> <li>• Suburbano</li> <li>• Extraurbano</li> <li>• Interregionale</li> <li>• Statale:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gran turismo (solo estivo)</li> </ul> </li> </ul>
	2) SERVIZI FINALIZZATI	
> <b>SERVIZIO DI NOLEGGIO AUTOBUS CON CONDUCENTE</b>		

SITI AZIENDALI		
<b>SEDE MANTOVA</b>	Via dei Toscani, 3 46100 Località Pioppone	. Direzione, Uffici amministrativi e tecnico organizzativi . Impianti di manutenzione e deposito autobus n 234 addetti
<b>UFFICI STACCATI</b>	- Piazza Don Leoni Mantova - Corso della Libertà, 17 Mantova - Via Solferino, 11/12 Brescia	Biglietteria e gestione vendite n. 4 addetti Locale a disposizione del personale viaggiante Biglietteria e gestione vendite n. 1 addetto
<b>STAZIONI PASSANTI</b>	- Piazza Don Leoni MN - Viale Risorgimento pensiline MN - Borgochiesanuova MN	Capolinea in struttura

CODICE	DENOMINAZIONE	REVIS.	DATA	PAGINE	PAGINA
MQA	MANUALE DELLA QUALITA' E DELL' AMBIENTE	04	20.05.2009	48	6

<b>DEPOSITI PERIFERICI (12)</b>		
<b>Asola</b>	Via Sardegna 46041 MN	Deposito autobus n. 15 addetti
<b>Brescia</b>	Via A. Diaz n.7 San Zeno 25100 BS	Piazzale scoperto n. 1 addetto
*	.....	.....
<b>Moglia</b>	Via 4 Novembre Via 46024 MN	Deposito autobus n. 8 addetti
<b>Ostiglia</b>	Via San Rocco 46035 – MN	Deposito autobus n. 4 addetti
<b>Peschiera</b>	Piazzale stazione Fs VR	Piazzale scoperto n.5 addetti
<b>Quistello</b>	Via G. Romano 46026 – MN	Deposito autobus n. 8 addetti
<b>Sermide</b>	Via F.lli Bandiera, 44 46028 – MN	Deposito autobus n. 6 addetti
<b>Viadana</b>	Via Lanza 46019 MN	Deposito autobus n. 17 addetti
<b>Villimpenta</b>	Via Marconi, 22 46039 – MN	Piazzale scoperto n. 6 addetti

\* temporanea esclusione del sito di Carpenedolo attualmente in fase di dismissione:

## ESCLUSIONI

Con riferimento alla norma UNI EN ISO 9001, non trova applicazione :

- il requisito della **Progettazione** (punto 7.3 della norma di riferimento) poiché tale importante attività non costituisce una finalità dei processi produttivi di APAM, che, in forza dei Contratti di Servizio stipulati con gli Enti affidanti, ha unicamente veste di gestore dei servizi, rimanendo le corrispondenti attività di programmazione e progettazione esclusiva competenza di quegli stessi Enti;
- 7.5.2 (eliminata l'esclusione di questo requisito )

## 2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Il Sistema Integrato di gestione è conformato alle Norme:

- **UNI EN ISO 9001: 2008 - Sistemi di gestione per la qualità / Requisiti.**
- **UNI EN ISO 14001: 2004 - Sistemi di gestione ambientale - Requisiti e guida per l'uso.**

Oltre alla norma citata APAM ha assunto come riferimento le seguenti ulteriori norme, i cui testi sono disponibili presso il RSGQA:

- *UNI ISO 10002: 2006 Soddisfazione del cliente: linee guida per il trattamento dei reclami nelle organizzazioni*
- *UNI EN ISO 9000: 2005 – Sistemi di gestione per la qualità / Fondamenti e terminologia.*
- *UNI EN ISO 14.004 : 2005 - Linee guida generali su principi, sistemi e tecniche di supporto*
- *LINEE GUIDA SINCERT(ED. 2003) – Criteri per un approccio efficace ed omogeneo alle valutazioni di conformità alla norma ISO 9001: 2000*
- *UNI EN ISO 19.011 : 2003 – Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale.*

CODICE	DENOMINAZIONE	REVIS.	DATA	PAGINE	PAGINA
MQA	MANUALE DELLA QUALITA' E DELL' AMBIENTE	04	20.05.2009	48	7

- UNI EN ISO 10.600 : 2001 – Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici.
- UNI EN ISO 9004 : 2000 - Sistemi di gestione per la qualità / Linee guida per il miglioramento delle prestazioni.

### 3. NOTE DI REDAZIONE

Il Manuale fa riferimento alle seguenti parti:

- **presentazione** di APAM,
- **richiamo dei requisiti** del SGQA secondo la numerazione della norma ISO 9001:2000,
- **n. 4 allegati** , che seguono revisioni proprie.

L'indice riporta la tabella di corrispondenza tra i requisiti della norma ISO 14.001 e ISO 9001.

Le parti di testo esclusivamente ambientali sono redatte in verde.

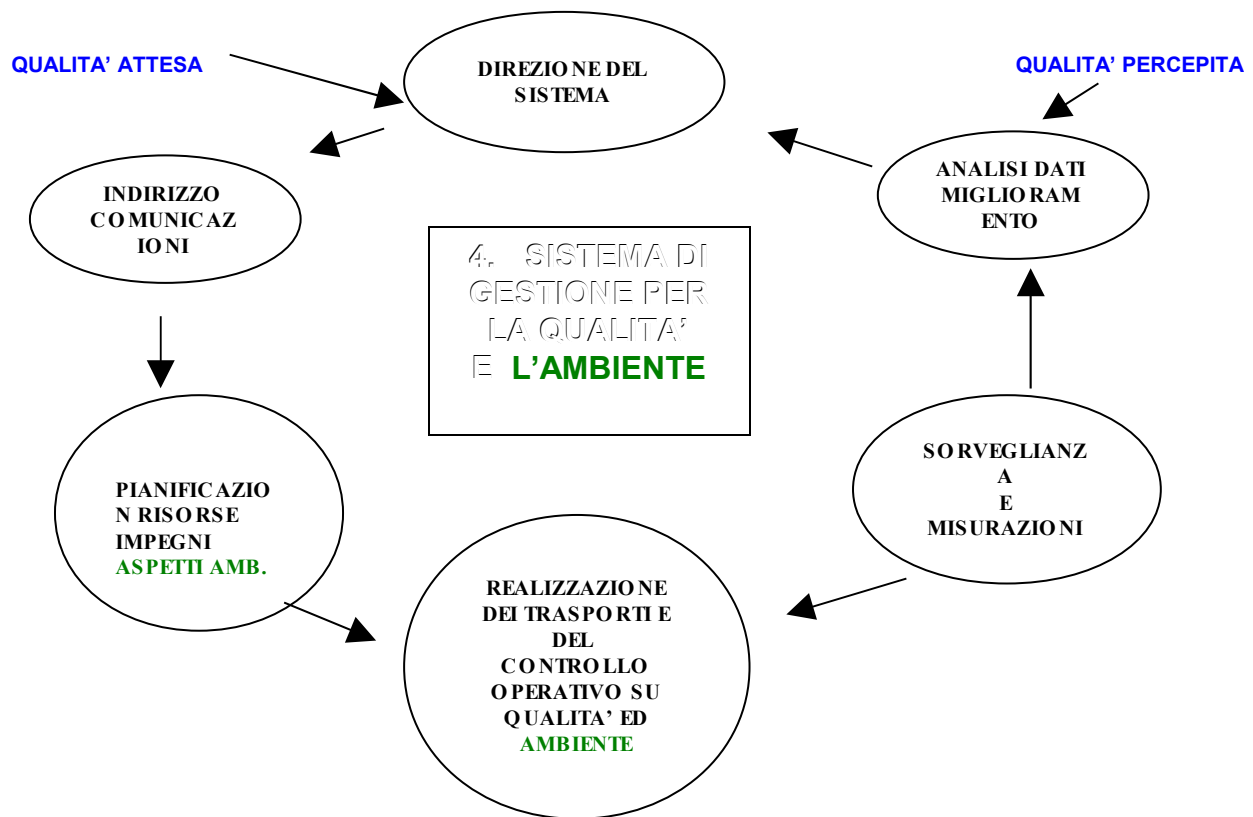
Ogni aggiornamento comporta una revisione del manuale, sinteticamente annotata in copertina e **le parti di testo modificate sono evidenziate in grigio**, mentre gli allegati seguono una numerazione autonoma.

Un elenco di tutti i documenti in uso nel SGQA è tenuto aggiornato sul mod. APQG02A dal responsabile del sistema.

Il termine “**Cliente**”, attribuibile sia al fruitore finale del servizio (utente) che all'Ente affidante del servizio stesso, in questo testo viene riferito al primo, mentre per il secondo si mantiene la dizione “Ente affidante” . Relativamente al Sistema di Gestione Ambientale si utilizzano termini in sintonia con ISO 14010, Sezione 2. Le funzioni più ricorrenti nella gestione dei sistemi sono richiamate con le abbreviazioni utilizzate ai fini del protocollo aziendale:

APAM	APAM ESERCIZIO SPA
AD	<b>Amministratore Delegato</b>
DG	Direttore Generale
RSGQA	Responsabile del Sistema di Gestione Qualità/ Ambiente
RTA	Responsabile Tecnico Ambientale
IAA	Incaricato Ambientale Aziendale
SGQA	Sistema integrato qualità ambiente

CODICE	DENOMINAZIONE	REVIS.	DATA	PAGINE	PAGINA
MQA	MANUALE DELLA QUALITA' E DELL' AMBIENTE	04	20.05.2009	48	8



#### 4.1 Requisiti generali ( > 4.1 ambiente )

- v. All.1 MQA ed elenco "APQG02A – Lista delle procedure documentate del SGQA".

APAM ha stabilito, documentato, attuato, mantenendolo aggiornato, un sistema integrato di gestione aziendale per la qualità e l'ambiente (SGQA), migliorabile con continuità in efficacia, avendo :

- a) **identificato i processi** compresi nel sistema di gestione per la qualità al fine di garantirne una corretta applicazione nell'ambito di tutta l'organizzazione aziendale;
- b) **stabilito la sequenza** e le interazioni di questi processi in una serie di procedure documentate;
- c) **stabilito i criteri** ed i metodi necessari per assicurare l'efficace funzionamento e controllo dei processi, prevedendo:
  - *utilizzazione di apparecchiature idonee per la produzione dei diversi servizi,*
  - *ambienti di lavoro adeguati (in particolare per i processi di officina, deposito e attività amministrative);*
  - *conformità dei processi con norme di legge, regolamenti, norme volontarie, procedure ecc.;*
  - *monitoraggio e controllo di appropriati parametri del processo (particolarmente per il processo di officina) e caratteristiche del servizio;*
  - *approvazione dei processi e delle apparecchiature necessarie alla erogazione dei servizi;*
  - *criteri di lavorazione espressi nel modo più chiaro possibile;*
  - *manutenzione delle apparecchiature per assicurare efficienza del processo.*
- d) assicurato la **disponibilità delle risorse** e delle **informazioni** necessarie per sostenere il funzionamento ed il monitoraggio dei processi;
- e) sottoposto a **monitoraggio, misurazione ed analisi** i processi considerati;

CODICE	DENOMINAZIONE	REVIS.	DATA	PAGINE	PAGINA
MQA	MANUALE DELLA QUALITA' E DELL' AMBIENTE	04	20.05.2009	48	9

f) **attuato le azioni necessarie** per raggiungere i risultati pianificati ed il miglioramento continuo dei processi.

I processi pianificati in conformità alla norma ISO di riferimento includono le attività di gestione, la messa a disposizione di risorse, la realizzazione dei prodotti e le misurazioni.

Nei contratti di affidamento all'esterno della realizzazione di alcuni processi, sono predefinite le modalità di controllo sulla conformità di prodotto.

Per il **sistema di gestione ambientale** APAM ha provveduto a:

- **identificare gli aspetti ambientali per ogni singolo sito aziendale:**  
il doc. A. – 1 “ Campo di applicazione ambientale” illustra le diverse attività svolte nei siti di APAM e le loro interrelazioni, distinguendo gli aspetti posti sotto il controllo diretto da quelli sui quali si può solo esercitare una determinata influenza.
- **identificare le prescrizioni delle leggi** e dei regolamenti pertinenti;
- **identificare le priorità** e fissare obiettivi e traguardi appropriati ;
- **definire una struttura** in cui siano identificati ruoli, responsabilità e competenze al fine di realizzare la politica ambientale e raggiungere gli obiettivi e traguardi prefissati;
- **facilitare** le attività di pianificazione, gestione, controllo, correzione e riesame, attraverso un sistema documentato di procedure e moduli per assicurare che la politica ambientale sia soddisfatta e che il SGA rimanga adeguato;
- **migliorare** con continuità le prestazioni ambientali dell'Azienda ed assicurare la prevenzione dell'inquinamento.

Il sistema **si intende applicato** anche ai **servizi gestiti in outsourcing**, siano essi:

1. servizi di trasporto pubblico di linea urbano e/o interurbano;
2. servizi di noleggio autobus con autista;
3. interventi di carrozzeria del parco autobus

tramite richiamo diretto e coerente dei piani della qualità del SGQ/A nei contratti di subappalto, monitoraggio della COR e controllo delle non conformità.

## 4.2 Requisiti relativi alla documentazione

➤ v. *proc. doc. "APQG02 – Tenuta sotto controllo dei documenti e delle registrazioni"*.

### 4.2.1 Generalità (> 4.4.4 ambiente)

DOCUMENTAZIONE	Sigla	Responsabile Aggiornamento	Responsabile Approvazione
POLITICA PER LA QUALITÀ' E L' AMBIENTE OBIETTIVI E TRAGUARDI	Carta della Mobilità e APQG03A	RSGQA	Amministratore Delegato
MANUALE DELLA QUALITÀ' E DELL' AMBIENTE	MQA	RSGQA	Amministratore Delegato
PROCESSI RILEVANTI E INTERRELAZIONI	A LL.1 MQA (elenco)	RSGQA	Rappresentante di direzione

CODICE	DENOMINAZIONE	REVIS.	DATA	PAGINE	PAGINA
MQA	MANUALE DELLA QUALITA' E DELL' AMBIENTE	04	20.05.2009	48	10

DOCUMENTAZIONE	Sigla	Responsabile Aggiornamento	Responsabile Approvazione
NORMATIVA PRESCRITTIVA	A LL.2 MQA	RSGQA Capo U.O. AG	Rappresentante di direzione
STRUTTURA E RESPONSABILITA' NEL SGQA	All. 3 MQA (elenco)	RSGQA Resp. Gest. RU	Amministratore Delegato
DOCUMENTI DI PIANIFICAZIONE, FUNZIONAMENTO E CONTROLLO GESTIONALE ED OPERATIVO DEL SISTEMA	APQG02A (elenco)	RSGQA Resp. Gestione	Rappresentante di direzione
REGISTRAZIONI (comprehensive di documenti di origine esterna) DEL SG QUALITA' E AMBIENTE	APQG02C APQG02D (elenco)	RSGQA	Rappresentante di direzione
CARTA DELLA MOBILITA'	-	RSGQA	Rappresentante di direzione
ANALISI AMBIENTALE BILANCIO AMBIENTALE	-	RTA RSGQA	Rappresentante di direzione

La documentazione del SGQ/A di produzione interna e per quanto possibile anche quella di fonte esterna è disponibile oltre che in **forma cartacea** anche su **supporto informatico** ed ha una estensione proporzionata alla natura ed alla complessità dei servizi gestiti allo scopo di soddisfare i requisiti contrattuali e normativi cogenti e volontari, nonché le aspettative del cliente e delle parti interessate.

#### 4.2.2 Il Manuale della qualità e dell'ambiente (> 4.4.4 ambiente)

Questo Manuale, elaborato in versione integrata qualità/ambiente, descrive o richiama:

- a) **il campo di applicazione del sistema integrato di gestione qualità/ambiente**, con le giustificazioni per le esclusioni, al paragr. 1.2;
- b) **le procedure documentate del SGQA** :
  - “APQG02 - Tenuta sotto controllo dei documenti e delle registrazioni”
  - ” APQG08 - Gestione delle non conformità, azioni correttive e preventive”
  - “APQG10 - Gestione delle verifiche ispettive interne”
  - altre procedure di processo, ( elenco APQG02A)ereditate dal precedente sistema conformato alla ISO 9001: 2000 che si è ritenuto di mantenere comunque a sostegno della informazione, della formazione e della conduzione delle verifiche ispettive interne.
  - **altre procedure ambientali.**  
Altri documenti,(comunicazioni, circolari, ordini di servizio e modulistica) predisposti a supporto della realizzazione di attività, del rispetto di requisiti e del controllo delle regole poste dal sistema stesso. Richiamati nel Manuale, nelle procedure qualità /ambiente sono elencati con numero di versione/revisione e data di emissione nel mod. “ APQG02A – Elenco dei documenti.... sotto sistema”.
- c) **una descrizione delle interazioni tra i processi del SGQA** , nell' All. 1 MQA;
- d) **i principali elementi del sistema di gestione ambientale e le loro interazioni;**

esso richiama inoltre:

CODICE	DENOMINAZIONE	REVIS.	DATA	PAGINE	PAGINA
MQA	MANUALE DELLA QUALITA' E DELL' AMBIENTE	04	20.05.2009	48	11

- e) **la Carta della Mobilità e l' Analisi o il Bilancio Ambientale** per il rilievo di particolare importanza che assumono nei rapporti e nelle comunicazioni con l'esterno;
- f) **i diversi documenti di origine esterna** che giungono in azienda e sono gestiti con le regole del protocollo aziendale che individua le funzioni destinatarie per operatività e/o opportuna conoscenza e, se costituiscono registrazioni, sono tenuti secondo la procedura ad essi riferita;
- g) **n. 3 Allegati** che completano i dati di riferimento di questo documento.

Il Manuale, segue le evoluzioni dei Sistemi cui si riferisce ed è soggetto ad aggiornamenti in occasione di:

- evoluzioni di norme prescrittive e volontarie di riferimento,
- cambiamenti e variazioni interne di processo, di organizzazione e di politica,
- diverse esigenze.

#### 4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti (> 4.4.5, 4.3.2 ambiente)

- v. proc. doc. "APQG02 – Tenuta sotto controllo dei documenti e delle registrazioni"

L'efficienza del controllo sui documenti confida nello stand-by di un archivio informatico le cui modifiche sono comunicate con avvisi di posta elettronica nel circuito Intranet aziendale.

**Regole precise** sono osservate per :

##### a) **L'approvazione dei documenti, circa la loro adeguatezza, prima della loro emissione**

La fase dell'emissione si realizza a seguito di una verifica di conformità di ogni documento ai requisiti ed agli obiettivi del SGQ da parte del RSGQA ed alla successiva approvazione da parte dell' AD, che consente al documento di entrare nell'operatività delle funzioni aziendali.

Verifica ed approvazione sono attestate dall'apposizione sul testo originale del RSGQA delle firme dell' AD, e del RSGQA.

I moduli richiamati nelle procedure documentate si intendono verificati ed approvati insieme alle procedure di riferimento.

##### b) **Il riesame, l'aggiornamento e la loro eventuale riapprovazione**

Quando ne ricorre la necessità le stesse funzioni che hanno dato il benessere alla prima versione possono procedere alla sua revisione ed hanno la cura degli aggiornamenti successivi .

In ogni caso in sede di riesame di direzione viene data una valutazione di efficacia ed adeguatezza della documentazione in uso.

##### c) **L' identificazione delle modifiche e dello stato di revisione dei documenti**

Ogni documento di fonte interna riporta numero e data di emissione/revisione. Di ogni documento si intende in vigore l'ultima revisione approvata.

**Il Manuale e le procedure precisano le parti revisionate e le parti interne di testo revisionate sono evidenziate con una striscia grigia.**

##### d) **La disponibilità delle versioni pertinenti nei luoghi di utilizzazione**

La documentazione del SGQA aziendale è disponibile nella sua edizione controllata:

###### - **su supporto informatico :**

attraverso un archivio informatizzato al quale hanno accesso con soli diritti di vista tutte le funzioni aziendali , escluso il deposito di Carpenedolo.

La disponibilità in rete consente la visione in tempo reale dei documenti nella loro ultima edizione e ciascuna funzione alla vista "incaricato" può visionare i documenti di sua stretta pertinenza..

I diritti di produzione e distribuzione dell'archivio, riservati al RSGQA e i diritti di sola vista delle altre funzioni aziendali sono protetti e garantiti dal Responsabile aziendale dei servizi informatici.

###### - **su supporto cartaceo:**

il RSGQA conserva i documenti originali e copie vidimate sono consegnate alle funzioni non collegate alla rete informatica.

Una copia cartacea del Manuale è predisposta per l'Ente di Certificazione.

CODICE	DENOMINAZIONE	REVIS.	DATA	PAGINE	PAGINA
MQA	MANUALE DELLA QUALITA' E DELL' AMBIENTE	04	20.05.2009	48	12

**e) La leggibilità, conservazione e facile identificazione dei documenti del sistema**

La perfetta leggibilità dei documenti e l'immediata identificabilità è garantita dall'uso di codici e di precise modalità di produzione, conservazione e distribuzione gestite al livello informatico.

**f) L' identificazione e distribuzione dei documenti di origine esterna**

A garanzia della corretta gestione del sistema sono identificati i seguenti documenti di origine esterna:

**a la normativa** è identificata sull' "All. 2 – Normativa di riferimento".

L'aggiornamento normativo è garantito dalla consulenza di ASSTRA, associazione di categoria e dalla consultazione in internet di siti specializzati.

Il ricevimento, il controllo, lo smistamento alle funzioni interessate e l'archiviazione della documentazione utile è documentato sulla " Scheda di adeguamento normativo – mod. APQG02B"..

I testi della normativa di interesse ambientale sono conservati da un IAA negli uffici del RTA, che aggiorna gli adempimenti dovuti tramite revisione dell'analisi ambientale.

**Il Mod. A 3 – "Scadenario degli adempimenti normativi", consente di tenere sotto controllo gli adempimenti richiesti, le loro scadenze, le figure incaricate. E' oggetto di verifica nel corso degli audit ambientali e su di esso il RSGQA riferisce in sede di riesame di direzione.**

**b.** L'aggiornamento e la conservazione delle norme di carattere volontario, è garantito dal RSGQA tramite consultazione U.N.I.

**c. altri documenti**, riferibili ad atti resi da clienti, ditte esterne, consulenti, fornitori di beni e di servizi, sono identificati come registrazioni nell'ambito del sistema.

Normalmente al loro ingresso in Azienda sono smistati e archiviati secondo le apposite procedure del protocollo aziendale sulla gestione della corrispondenza in arrivo.

**g) La prevenzione dell'uso involontario di documenti superati e la loro adeguata identificazione se conservati.**

Il compito viene assolto dal RSGQA tramite:

- rimozione del documento dalla rete informatica,
- ritiro delle copie cartacee diffuse,

Di ogni documento ritirato il RSGQA conserva per archivio storico il proprio esemplare, avendone sbarrato la copertina con la scritta "ritirato". Trattandosi del Manuale, degli Allegati o delle Procedure IL RSGQA firma per avvenuto ritiro

Con cadenza annuale il RSGQA dispone l'eliminazione dei documenti ritirati da oltre 36 mesi, a meno di diversa prescrizione legale.

#### **4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni (> 4.5.4 ambiente)**

➤ v. modd. "APQG02C "e "APQG02D - Registrazioni ..."

Le registrazioni necessarie per l' evidenza della conformità del sistema integrato qualità, ambiente, sono riassumibili in:

- documento di politica per la qualità e l' ambiente
- verbale del riesame di direzione
- documenti di pianificazione degli obiettivi e dei traguardi ambientali,
- documenti della formazione ed addestramento del personale,
- atti di controllo della documentazione,
- evidenza dei piani della qualità e del controllo operativo,
- riesame del prodotto prima dell'offerta,
- valutazione fornitori,
- identificazione univoca di un prodotto la cui rintracciabilità è un requisito,
- proprietà del cliente,
- taratura e verifica dei dispositivi di monitoraggio e misurazione,
- verifiche ispettive interne,

CODICE	DENOMINAZIONE	REVIS.	DATA	PAGINE	PAGINA
MQA	MANUALE DELLA QUALITA' E DELL' AMBIENTE	04	20.05.2009	48	13

- risultati del monitoraggio e della misurazione dei prodotti
- analisi delle non conformità e trattamento del caso,
- risultati delle azioni correttive e preventive.
- documenti di analisi degli aspetti ambientali,
- documenti di gestione dei siti aziendali
- atti di comunicazione,
- l'evidenza di conformità degli adempimenti alla normativa cogente,

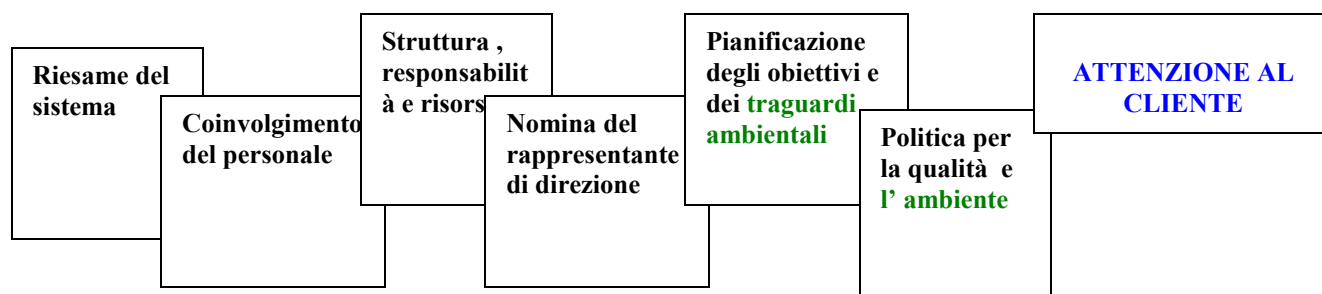
Questi documenti, interni od esterni, raccolti e catalogati, i sono **conservati** in condizioni tali da garantirne nel tempo **rintracciabilità** e **leggibilità** a riprova della conformità delle attività aziendali ai requisiti del sistema e delle sue politiche.

Sono inoltre **aggiornati**, ed **eliminati** con modalità prestabilite.

Quando previsto nel contratto, le registrazioni sono rese **disponibili** per una loro valutazione al committente o ad un suo rappresentante.

*Fanno parte delle registrazioni della qualità, quelle fornite da **fornitori esterni**, con riferimento alle manutenzioni svolte all'esterno delle strutture aziendali.*

## 5. RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE



### 5.1 Impegno della direzione ( > 4.2 e 4.4.1 ambiente )

L' **amministratore delegato** manifesta l' impegno nello sviluppo e nella piena realizzazione del SGQA stimolandone e raccomandandone il miglioramento continuo tramite riunioni verbalizzate, comunicazioni scritte, volte a:

- coinvolgere** l'intera organizzazione sull' importanza di riuscire a raggiungere, mantenere e migliorare la soddisfazione dell'utente finale del servizio e **la tutela dell'ambiente**,
- stabilire la **politica per la qualità** dei servizi e **l'ambiente**
- fissare i programmi di lavoro per gli **obiettivi ed i traguardi ambientali** in accordo con le figure responsabili,
- realizzare periodici **riesami** del sistema, allo scopo di garantirne efficacia e vitalità,
- fornire le **risorse** necessarie alla realizzazione, mantenimento e sviluppo del sistema stesso.

### 5.2 Attenzione focalizzata al cliente(> 4.3.1 e 4.3.2 e 4.6 ambiente )

- v. proc. doc. "APQG05 – Gestione della Carta della Mobilità"
- v. proc. doc. "APQG07 – Qualità e monitoraggio della soddisfazione del cliente",
- v. proc. doc. "APQG20 -21 Gestione e riesame dei contratti di Servizio".

Per Apam la definizione di cliente ha una accezione ampia che comprende chiunque abbia delle attese e riponga delle aspettative nei confronti dei suoi servizi.

In questo senso **cliente** è:

CODICE	DENOMINAZIONE	REVIS.	DATA	PAGINE	PAGINA
MQA	MANUALE DELLA QUALITA' E DELL' AMBIENTE	04	20.05.2009	48	14

- l'utente finale del servizio, reale e potenziale,
- l'ente committente, quale controparte firmataria del contratto di servizio, rappresentativa della comunità servita,
- le associazioni rappresentative degli utenti, che siano state accreditate da organi istituzionali,
- l'intera collettività, cui i servizi sono rivolti in una offerta "aperta",
- l'Ente istituzionalmente preposto alla salvaguardia dell'ambiente,
- la collettività in rapporto alla quale sono analizzati gli aspetti ambientali delle attività aziendali.

Così:

- nei **servizi di TPL** i requisiti (fattori della qualità) degli utenti sono rappresentati dagli Enti affidanti e definiti e riesaminati in sede di gara per l'acquisizione dei contratti di servizio; **Gli standard** dei fattori della qualità, generali e specifici, sono **pianificati secondo un miglioramento continuo** nell'ottica del cliente, monitorati e comunicati agli Enti committenti, con pubblicazione di obiettivi e risultati conseguiti di anno in anno tramite Carta della Mobilità.
- nei **servizi finalizzati** e di **noleggio** i requisiti del cliente sono definiti e riesaminati secondo le modalità previste dalle rispettive procedure di riferimento;
- **nella gestione ambientale** il cliente è sia l'ente di sorveglianza sul rispetto di norme cogenti che la collettività portatrice dell'interesse generale di tutela dell'ambiente.

Le registrazioni dei **reclami** sui servizi di trasporto e sulle loro **ricadute ambientali** ed i **sondaggi periodici sulla soddisfazione del cliente**, forniscono dati e spunti di analisi sulle aspettative del cliente, oggetto di discussione in sede di riesame del sistema.

*I servizi di supporto delle relazioni con il pubblico e del marketing si avvalgono di alcuni presidi che consentono un rapporto quanto più possibile immediato e diretto con il pubblico:*

- servizio "Pronto Apam", attrezzato di numero verde telefonico,
- servizio "APAM Informa", che utilizza spazi appositi sugli autobus,
- annunci e pubblicità sui quotidiani locali,
- avvisi scritti alle paline di fermata, avvisi orali a mezzo autisti e controllori,
- pubblicazioni Carta della mobilità,
- pubblicazioni Libretti orari,

### 5.3 Politica per la qualità e l'ambiente (> 4.2 ambiente)

➤ v. doc. "Politica per la qualità e l'ambiente"

L'amministratore delegato assicura che la propria politica per la qualità e l'ambiente sia:

- adeguata per obiettivi, strategie e risorse alle finalità dell'azienda, agli impegni contrattuali presi con gli Enti affidanti, **alla natura ed ai suoi aspetti ambientali;**
- **impegnata al rispetto delle prescrizioni legali e degli obblighi assunti;**
- comprensiva dell'impegno al soddisfacimento dei requisiti, del miglioramento continuo dell'efficacia del sistema e della **prevenzione dell'inquinamento,**
- riferita al quadro strutturale necessario a definire e riesaminare gli obiettivi per la qualità ed i **traguardi ambientali posti,**
- diffusa e compresa all'interno dell'organizzazione, tramite affissione agli albi aziendali, consegna a tutti i dipendenti, richiamo nelle riunioni di direzione e in ogni occasione di informazione, formazione e sensibilizzazione del personale;
- **diffusa a quanti lavorano per conto di APAM per ottenere un coinvolgimento allargato in particolare sui temi ambientali;**

CODICE	DENOMINAZIONE	REVIS.	DATA	PAGINE	PAGINA
MQA	MANUALE DELLA QUALITA' E DELL' AMBIENTE	04	20.05.2009	48	15

- disponibile per il pubblico tramite inserimento dell'intero testo o per stralci sulla Carta della Mobilità diffusa tra gli utenti, inviata agli Enti affidanti, alle Associazioni rappresentative degli utenti.

**La politica rivista annualmente in sede di riesame della direzione**, può essere modificata od integrata al fine di adeguarla ad eventuali nuove esigenze o istanze di miglioramento delle prestazioni generali ed ambientali ed è attualmente orientata alla :

- valorizzazione della persona nel processo organizzativo,
- incisiva presenza del mezzo pubblico nel mercato del trasporto,
- rispondenza alle esigenze sociali di mobilità nel rispetto degli impegni presi con gli enti affidanti e della normativa di interesse prescrittiva,
- regolarità nella erogazione dei servizi,
- agevolazione nell'accesso ed utilizzo dei servizi,
- migliore livello di sicurezza e di comfort nel trasporto,
- **contenimento dei consumi energetici, delle materie prime e riduzione delle emissioni inquinanti.**

## 5.4 Pianificazione ( > 4.3 ambiente )

### 5.4.1 Obiettivi per la qualità e l'ambiente (> 4.3.3 ambiente)

- v. doc. "APQG03A – Pianificazione degli obiettivi e dei traguardi ambientali"

Nel corso di una riunione di confronto con i responsabili di gestione, da tenersi ad ogni inizio d'anno, l'amministratore delegato assegna o approva programmi di lavoro, i cui obiettivi, documentati sul mod. "APQG03A – Pianificazione degli obiettivi e verifica dei programmi", con indicazione delle risorse necessarie, dei tempi di realizzazione e delle funzioni responsabili, misurabili e verificabili tramite una serie di parametri specificati in apposite tabelle pubblicate nella Carta della Mobilità sono direttamente riferiti alle linee della politica per la qualità e l'ambiente.

Obiettivi per la qualità e **traguardi ambientali** tengono conto dei dati dell'analisi ambientale, della normativa applicabile, delle performance raggiunte, delle segnalazioni di utenti e richieste di enti affidanti ed infine delle migliori tecnologie disponibili.

**Aree di miglioramento ambientale** sono prese in considerazione con priorità per gli aspetti ambientali giudicati di classe di gravità uguale o maggiore a 2, laddove possibile, in funzione anche di:

- stima dei costi;
- stima dei benefici;
- budget disponibile;
- esigenze operative e commerciali;
- punto di vista delle parti interessate.

Gli **obiettivi generali ed i traguardi ambientali** definiti possono essere oggetto di revisioni e/o modifiche e/o ridefinizioni in funzione di un'evoluzione particolare del contesto aziendale secondo l'iter su indicato, ad esempio nei seguenti casi:

- aggiornamento degli aspetti ambientali o dei processi operativi;

CODICE	DENOMINAZIONE	REVIS.	DATA	PAGINE	PAGINA
MQA	MANUALE DELLA QUALITA' E DELL' AMBIENTE	04	20.05.2009	48	16

- variazioni nella valutazione di significatività di aspetti ambientali;
- risultati emersi a seguito del riesame della direzione;
- esigenze di rispetto di nuove prescrizioni legali o volontariamente sottoscritte.

Durante il riesame di direzione sono analizzate le cause che possono aver impedito il raggiungimento di un obiettivo della qualità o di un **traguardo ambientale** ed in ragione di esse l'AD, può decidere di persistere nella volontà di raggiungerlo modificando le strategie di realizzazione.

#### **5.4.2 Pianificazione del sistema di gestione per la qualità e l'ambiente ( > 4.3.1 ambiente)**

Il amministratore delegato assicura :

- a) una **pianificazione del sistema coerente** con gli obiettivi per la qualità ed i traguardi ambientali e documentata in forma rispondente alle esigenze operative di APAM.

Oltre all'elenco dell' All.1 MQA di tutti i processi da tenere sotto controllo comprensivi di quelli riguardanti il controllo ambientale, è stata predisposta una serie di procedure documentate per :

- assicurare piani della qualità dei servizi e del controllo ambientale, prevedendo tempi, funzioni, modalità, e passaggi operativi atti a garantire il controllo del processo;
- identificare ed acquisire regolazioni e comandi di processi, utilizzi di apparecchiature, attrezzature e risorse utili e necessarie per conseguire la qualità richiesta dai propri committenti o prescritta dai documenti aziendali ;
- assicurare coerenza e compatibilità tra i diversi processi di produzione, di controllo e di collaudo;
- identificare ogni esigenza di misurazione che richieda capacità superiori allo stato dell'arte conosciuto, per sviluppare e/o mantenere i requisiti della qualità;
- identificare adeguate verifiche in fasi appropriate della realizzazione del prodotto;
- esplicitare i criteri di accettazione;
- identificare e preparare i documenti di registrazione della qualità.

- b) che eventuali modifiche al sistema non ne alterino l'integrità, tramite verifica di conformità del RSGQA.

#### **Aspetti ambientali diretti ed aspetti ambientali influenzabili**

Un' analisi degli aspetti ambientali diretti ed indiretti, associati alle attività svolte da APAM, della loro significatività e delle azioni da intraprendere per esercitare un controllo diretto o un intervento di influenza, è annualmente realizzata durante il riesame di direzione e costituisce punto di riferimento per l' aggiornamento dei documenti e delle procedure di tenuta sotto controllo del SGA.

#### **Individuazione degli aspetti ambientali diretti (A.A.D.)**

Il doc. A. - 2 " Valutazione di significatività degli aspetti ambientali diretti" identifica, per ogni attività aziendale, gli A.A.D. ed i criteri e le modalità di valutazione adottati al fine di individuare e mantenere sotto controllo quelli significativi.

Sono considerati sotto il diretto controllo di APAM tutti i seguenti aspetti ambientali, derivanti o collegabili alle proprie attività ed a quelle eseguite nei siti aziendali da fornitori non occasionali di beni o servizi,:

- **Emissioni in atmosfera**

CODICE	DENOMINAZIONE	REVIS.	DATA	PAGINE	PAGINA
<b>MQA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA' E DELL' AMBIENTE</b>	<b>04</b>	<b>20.05.2009</b>	48	17

- Scarichi idrici
- Rifiuti
- Consumo di risorse idriche
- Consumo di energia
- Consumo materie prime e risorse naturali
- Contaminazione del suolo
- Contaminazione del sottosuolo
- Odori
- Rumori
- Impiego di sostanze pericolose
- PCB /PCT
- Amianto
- CFC/HCFC
- Traffico
- Emissioni elettromagnetiche
- Vibrazioni
- Impatto visivo

#### Valutazione di verificabilità :

Si considera che ogni attività potrebbe realizzarsi in condizioni :

- **Normali (N) - Normale svolgimento delle attività lavorative a regime, manutenzione ordinaria;**
- **Anomale (A) - Avviamento ed arresto, bonifiche, manutenzione straordinaria;**
- **Emergenza (E) - Eventi incidentali, incendi, esplosioni.**

L'individuazione dei singoli aspetti diretti ed indiretti e delle situazioni di verificabilità sono espressi in sintesi dal RSGQA su mod. **A.1 " Campo di applicazione del SGA"**.

L'aggiornamento dell'analisi e dei documenti del SGA è tenuto dal RTA e dal RSGA nel caso di:

- **installazione, modifica o chiusura di un'attività;**
- **installazione, modifica o arresto di un prodotto e/o modifica sulle materie prime o componenti;**
- **modifica della legislazione vigente;**
- **modifica dell'ambiente di lavoro in cui si svolgono le attività;**
- **valutazioni emerse in sede di Riesame della direzione.**

#### *Procedura di analisi della significatività:*

La significatività di ogni singolo aspetto ambientale dipende dal suo rapporto con ciascuno dei seguenti fattori:

- **Fattore A: conformità alle prescrizioni legislative e regolamentari**
- **Fattore B: effetti sul sito**
- **Fattore C: rapporti con le parti interessate**
- **Fattore D: praticabilità tecnico-economica del miglioramento**

Ogni aspetto ambientale viene quindi rapportato ai singoli fattori secondo i criteri predefiniti nella tabella sottostante, individuando la classe di gravità che più si adatta a ciascuno di essi. La composizione delle singole classi di gravità di ogni fattore porta alla determinazione di una classe di gravità finale (classe 0, 1, 2, 3) associata all'aspetto, che determina l'esito della valutazione (**TAB.1**).

Per la valutazione finale viene scelto il livello di gravità più alto tra i diversi espressi.

Gli aspetti ambientali con classe di gravità maggiore o uguale a 2 sono considerati **significativi** e da tenere in considerazione tra gli obiettivi e traguardi ambientali.

CODICE	DENOMINAZIONE	REVIS.	DATA	PAGINE	PAGINA
MQA	MANUALE DELLA QUALITA' E DELL' AMBIENTE	04	20.05.2009	48	18

TAB. 1 FATTORI DI VALUTAZIONE DELLA SIGNIFICATIVITA'					CRITERIO DI VALUTAZIONE	ESITO DELLA VALUTAZIONE
A - Conformità alle prescrizioni legislative regolamentari	B - Effetti sul sito	C - Rapporti con le parti interessate	D-Praticabilità tecnico-economica del miglioramento			
L'aspetto in esame non è regolamentato da norme di legge a nessun livello (né da regolamenti specifici sottoscritti dall'impresa)	L'aspetto in esame non produce effetti rintracciabili o esattamente individuabili sul sito, a motivo delle quantità in gioco e della sostanziale insensibilità del sito a tali effetti	L'aspetto in esame non è mai stato oggetto di lamentele o di interessamento né da parte esterna né interna all'impresa	L'aspetto in esame non risulta significativamente migliorabile, alla luce dei livelli standard del settore, mediante interventi economicamente praticabili (es. utilizzando le tecnologie e gli strumenti che sono effettivamente disponibili e praticabili si otterrebbero risultati di dubbia efficacia)	TUTTI I FATTORI DI VALUTAZIONE SONO VERIFICATI	0 = NESSUNA	
L'aspetto in esame è regolamentato da norme di legge (o da prescrizioni sottoscritte dall'impresa) e tutti i requisiti ad esso applicabili sono correttamente soddisfatti (salvo eventuali episodi sporadici di entità non rilevante)	L'aspetto in esame produce effetti sul sito che risultano compatibili con le caratteristiche ambientali del sito e pertanto restano completamente sotto controllo	L'aspetto in esame è stato oggetto di interessamento da parte di soggetti esterni o interni all'impresa, ma non di lamentele esplicite	L'aspetto in esame non risulta significativamente migliorabile, alla luce dei livelli standard del settore, mediante interventi economicamente praticabili (es. utilizzando le tecnologie e gli strumenti che sono effettivamente disponibili e praticabili si otterrebbero risultati di dubbia efficacia). L'aspetto risulta peraltro agevolmente	ALMENO UNO DEI FATTORI DI VALUTAZIONE È VERIFICATO	1 = BASSA	

CODICE	DENOMINAZIONE	REVIS.	DATA	PAGINE	PAGINA
MQA	MANUALE DELLA QUALITA' E DELL' AMBIENTE	04	20.05.2009	48	19

			controllabile mediante idonei interventi tecnici e/o organizzativi (es. controlli ispettivi, manutenzione, ecc.		
L'aspetto in esame è regolamentato da norme di legge (o da prescrizioni sottoscritte dall'impresa) e l'osservanza dei requisiti posti presenta alcuni problemi (si verificano episodi sporadici di mancato rispetto dei requisiti)	L'aspetto in esame produce effetti sul sito che magari, in condizioni particolari, possono risultare significativi per le quantità in gioco e/o per le caratteristiche del sito e delle attività limitrofe	L'aspetto in esame è stato qualche volta oggetto di lamentele da parte di soggetti interni o esterni all'impresa	L'aspetto in esame risulta migliorabile in modo chiaramente individuato, con interventi (tecnici o organizzativi) economicamente praticabili e rispondenti ai livelli standard del settore	ALMENO UNO DEI FATTORI DI VALUTAZIONE È VERIFICATO	C l a s s e d i g r a v i t à  2 = M E D I A C
L'aspetto in esame è regolamentato da norme di legge (o da prescrizioni sottoscritte dall'impresa) ed i requisiti posti da dette norme o regolamenti risultano disattesi in modo grave (frequenza e/o entità della non conformità)	L'aspetto in esame produce effetti di accertata gravità sul sito, a motivo delle quantità in gioco e/o della vulnerabilità specifica del sito e/o della concomitanza con le altre attività limitrofe	L'aspetto in esame è oggetto di frequenti lamentele o contestazioni/contenziosi da parte di soggetti interni o esterni all'impresa	L'aspetto in esame risulta in modo inaccettabile al di sotto dei livelli standard del settore ed è migliorabile in modo determinante e ben individuato	ALMENO UNO DEI FATTORI DI VALUTAZIONE È VERIFICATO	C l a s s e d i g r a v i t à  3 = A L T A
<b>ELEMENTI DA TENERE IN CONSIDERAZIONE PER OGNI FATTORE</b>					

A - Conformità alle prescrizioni legislative o regolamentari	B - Effetti sul sito	C - Rapporti con le parti interessate	D - Praticabilità tecnico-economica del miglioramento
- leggi o disposizioni regolamentari ufficialmente sottoscritte dall'azienda - coerenza con le politiche ambientali stabilite a livello di settore industriale	- vulnerabilità del sito - rischi ambientali specifici - quantitativi in gioco - probabilità di accadimento - vicinanze del sito produttivo a centri abitati	- lavoratori - popolazione residente - clienti e fornitori - effetti sull'immagine pubblica della società	- realizzabilità delle modifiche - costo delle modifiche - effetto delle modifiche sulle altre attività e processi

La valutazione si conclude con la compilazione del **mod. A.2 "Valutazione significatività aspetti ambientali"** che riassume, per ogni aspetto ambientale individuato nelle fasi precedenti:

- **le condizioni di esercizio in cui si può verificare;**
- **la stima finale del processo di valutazione della gravità (esito);**
- **le azioni conseguenti, associate alle diverse classi di gravità (TAB. 2).**

CODICE	DENOMINAZIONE	REVIS.	DATA	PAGINE	PAGINA
<b>MQA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA' E DELL' AMBIENTE</b>	<b>04</b>	<b>20.05.2009</b>	48	20

**TAB. 2**

CLASSE GRAVITA'	DI	Livello di priorità delle azioni da intraprendere	AZIONI CONSEGUENTI		
			Commenti	(1)	(2)
<b>3</b> <i>ALTA</i>		Aspetto da migliorare immediatamente o nel breve periodo, mediante interventi tecnici e/o organizzativi	Gli aspetti di classe di gravità 3 devono essere considerati nella definizione degli OBIETTIVI e PROGRAMMI di miglioramento ambientale, adeguati alla diversa gravità ed urgenza della situazione riscontrata. Se necessario, devono essere predisposte procedure di controllo operativo	<b>SI</b>	<b>SI</b>
<b>2</b> <i>MEDIA</i>		Aspetto da migliorare nel medio - lungo periodo, mediante interventi tecnici e/o organizzativi	Gli aspetti di classe di gravità 2 devono essere considerati nella definizione degli OBIETTIVI e PROGRAMMI di miglioramento ambientale, adeguati alla diversa gravità ed urgenza della situazione riscontrata. Se necessario, devono essere predisposte procedure di controllo operativo	<b>SI</b>	<b>SI</b>
<b>1</b> <i>BASSA</i>		Aspetto da tenere sotto controllo al fine di garantire la continuità della sua corretta gestione nel tempo	Gli aspetti di classe di gravità 1 devono essere oggetto di attività di controllo e sorveglianza volte a garantire il mantenimento dell'attuale situazione	<b>NO</b>	<b>SI</b>
<b>0</b> <i>NESSUNA</i>		Aspetto che può essere trascurato mantenendo semplicemente una traccia della sua esistenza ai fini di una sua eventuale futura valutazione	Gli aspetti di classe di gravità 0 sono considerati non significativi e quindi possono essere trascurati nel seguito delle attività di gestione ambientale	<b>NO</b>	<b>NO</b>

(1) = Obiettivi, traguardi, programmi ed eventuali procedure

(2) = Controlli (eventuali procedure)

### **Individuazione degli aspetti ambientali indiretti (A.A.I.)**

Attività indotte a terzi	Aspetto ambientale indiretto
Trasporti dei fornitori	Emissioni in atmosfera Rumori
Imballaggi forniture	Consumi carta
Manutenzione esterna carrozzeria	Gestione sostanze e rifiuti pericolosi
Produzione autobus con criteri di salvaguardia ambientale	Emissioni in atmosfera Rumori
Produzione carburanti e fluidi meno nocivi per l'ambiente	Emissioni in atmosfera

### **Procedura di analisi della influenzabilità sugli aspetti ambientali indiretti:**

Pur essendo fuori dal diretto controllo di APAM, sugli A.A.I. si ritiene di esercitare una influenza il cui grado viene rilevato e registrato sul mod. A. 5 - "Valutazione di influenzabilità sugli A.A.I.", e può risultare pari a:

**0= influenza nulla, fino a 2=bassa, fino a 4=media, fino a 6= alta,**

CODICE	DENOMINAZIONE	REVIS.	DATA	PAGINE	PAGINA
MQA	MANUALE DELLA QUALITA' E DELL' AMBIENTE	04	20.05.2009	48	21

condizionato dai seguenti criteri:

#### a - Rapporto di forza APAM fornitore

- 0 fornitore esclusivista
- 1 vasta cerchia di fornitori
- 2 ristretta (2/3) cerchia di fornitori
- 3 fornitore che lavora solo per APAM

#### b - Praticabilità tecnico economica degli interventi proponibili

- 0 impossibilità di stabilire accordi perché controproducenti rispetto alla gestione dei servizi (emergenza, acquisti al momento, non programmabili).
- 1 difficoltà di stabilire accordi eventualmente contrastanti con gli interessi economici aziendali.
- 2 possibilità di accordi su acquisti programmabili
- 3 possibilità di accordi garantiti da penali.

## 5.5 Responsabilità, autorità e comunicazione

- v. proc. doc. "APQG09 – Gestione delle risorse umane",

### 5.5.1 Responsabilità ed autorità ( 4.4.1 ambiente)

Nell' allegato n. 3 di questo manuale , "Struttura e Responsabilità " partecipato a tutte le funzioni aziendali coinvolte, l' amministratore delegato assicura le risorse umane necessarie e definisce gli ambiti di responsabilità ed autorità di ciascuno nella attuazione e sviluppo del SGQA.

Evidenza delle altre risorse (strutture, infrastrutture, tecnologie e risorse finanziarie) utili all'efficace funzionamento del sistema si trova nei documenti dei piani della qualità dei servizi e nelle registrazioni degli obiettivi per la qualità e dei traguardi ambientali.

### 5.5.2 Rappresentante della direzione ( 4.4.1 ambiente)

"L'All. 3 MQA - Struttura e responsabilità" indica il membro della struttura direzionale di APAM cui l' AD, ha conferito l'incarico di rappresentarlo per responsabilità ed autorità ,al fine di :

- a) assicurare, d'intesa con i responsabili di gestione, che i processi necessari per il SGQA siano predisposti, realizzati e tenuti aggiornati e che del pari i requisiti ambientali siano conformati alla normativa internazionale di riferimento,
- b) riferire e raccomandare al Consiglio di direzione in sede di riesame sulle prestazioni del sistema integrato e sulle sue opportunità e potenzialità di miglioramento,
- c) promuovere il coinvolgimento dell'organizzazione sulla necessità di muoversi nell'ottica della soddisfazione del cliente.

### 5.5.3 Comunicazione interna ( > 4.4.3 ambiente.)

Il coinvolgimento, ad ogni livello tra le diverse funzioni che concorrono alla efficace gestione del sistema, su :

- impegno della direzione nella politica per la qualità e l' ambiente e gli obiettivi posti e raggiunti per il miglioramento dei servizi e la protezione dell'ambiente,

CODICE	DENOMINAZIONE	REVIS.	DATA	PAGINE	PAGINA
MQA	MANUALE DELLA QUALITA' E DELL' AMBIENTE	04	20.05.2009	48	22

- andamento delle non conformità e dei reclami,
- produttività dei servizi settori aziendali,
- impegni derivanti da normativa prescrittivi \*
- esito del riesame di direzione e delle visite di certificazione,

è assicurato da una molteplicità di **canali di comunicazione interna**:

- archivio informatizzato della documentazione del SGQA, consultabile in intranet con aggiornamenti in tempo reale,
- distribuzione cartacea e informatizzata registrata a protocollo di atti di produzione interna o di fonte esterna,
- affissione di avvisi e ordini di servizio agli albi aziendali,
- consegne allegate alle buste paga,
- articoli sul Corrierino aziendale,
- copia dei verbali delle riunioni di sistema ai partecipanti,
- riunioni e assemblee con i dipendenti.

Inoltre:

- una segnalazione riassuntiva dei **reclami** ricevuti nell'arco di ogni settimana viene partecipata per opportuna conoscenza al direttore,
- la consegna delle circolari ASSTRA al RSGQA ed alle altre funzioni interessate garantisce il recepimento nel sistema delle nuove prescrizioni normative ,
- **la raccolta dei testi della normativa di interesse ambientale è curata dal RTA,**
- **tutto il personale è sollecitato a fornire tempestiva, anche informale, comunicazione su eventuali non conformità ambientali (es.: rifiuti fuori posto) od emergenze.**

**Le comunicazioni da e per l'esterno** sono suddivise tra i seguenti referenti:

- Direzione e Presidenza detengono le **relazioni con gli Enti Istituzionali e con gli organi di stampa**,
- Il protocollo registra e distribuisce la **corrispondenza in entrata ed in uscita**, secondo le consolidate regole e cura la **diffusione alle funzioni interessate di leggi e regolamenti che hanno implicazioni sulla gestione ambientale**,
- Il RSGA cura il **trattamento dei reclami e delle segnalazioni**, verbali o scritte partecipate dalle parti interessate, in osservanza della norma UNI 10600 : 2001,
- obiettivi , risultati aziendali e organizzazione sono comunicati a utenti, Enti , associazioni di utenti, fornitori, ditte appaltatrici etc..tramite diffusione della **Carta della Mobilità**,
- **il RTA** predispose e mantiene la registrazione delle **comunicazioni obbligatorie** in entrata ed in uscita **con gli Enti Istituzionali** preposti al controllo del rispetto della normativa di interesse ambientale (Comune, Provincia, Regione, associazioni ambientaliste, comitati cittadini, ARPA, ASL, Vigili del fuoco, etc.);

## 5.6 Riesame da parte della direzione (> 4.6 ambiente)

### 5.6.1 Generalità

Con **cadenza annuale** e comunque **prima** delle verifiche di sorveglianza dell'Ente Certificatore, l'AD procede al riesame del sistema integrato di GQA , assicurandosi della idoneità, adeguatezza ed efficacia dello stesso , oltre che degli adempimenti legali in tema ambientale.

CODICE	DENOMINAZIONE	REVIS.	DATA	PAGINE	PAGINA
<b>MQA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA' E DELL' AMBIENTE</b>	<b>04</b>	<b>20.05.2009</b>	48	23

Altri riesami possono essere predisposti nel caso di modifiche di servizi, introduzione di nuovi processi, **nuove situazioni e possibili impatti ambientali**, etc.

Il riesame comprende **proposte di miglioramento** e di **predisposizione di risorse** oltre che una valutazione di **conferma o modifica della politica adottata** e degli obiettivi e traguardi posti nel periodo.

I risultati dei riesami ,documentati e conservati come registrazioni di sistema , sono partecipati ai quadri aziendali e affissi agli albi per opportuna conoscenza di tutti gli operatori.

### 5.6.2 Elementi in ingresso per il riesame

La completezza del riesame confida nella predisposizione di tutte le **informazioni utili e documentate dal rappresentante di direzione su:**

- a) i risultati delle verifiche interne sulla implementazione del sistema e delle **valutazioni sul rispetto delle prescrizioni legali e delle altre prescrizioni sottoscritte;**
- b) le informazioni di ritorno comprensive dei reclami da parte del cliente e delle **altre parti interessate esterne;**
- c) le prestazioni dei processi(controllo di gestione), la conformità dei prodotti , **le prestazioni ambientali ed il grado di raggiungimento di obiettivi e traguardi così come documentati nel Bilancio Ambientale;**
- d) lo stato delle azioni correttive e preventive,
- e) le azioni seguite ai precedenti riesami di direzione,
- f) le modifiche, i cambiamenti di situazioni **e le evoluzioni prescrittive legali** che potrebbero avere effetti sul Sistema: politica,obiettivi, **traguardi ambientali**, documenti..
- g) le raccomandazioni per il miglioramento.

### 5.6.3 Elementi in uscita dal riesame

Il riesame si conclude con la rivalidazione della politica per la qualità e l'ambiente, dei processi di produzione ed erogazione dei servizi di trasporto e la adozione di **decisioni e previsioni di azioni** sul:

- a) miglioramento dell'efficacia del Sistema , dei suoi processi e **degli aspetti ambientali ad essi connessi,**
- b) miglioramento delle performance dei servizi nei confronti dei clienti,
- c) necessità di risorse

## 6. GESTIONE DELLE RISORSE

- v. riferimento All. doc. "APQG03A – Pianificazione degli obiettivi"

### 6.1 Messa a disposizione delle risorse ( > 4.4.1 ambiente )

Al fine di:

- a) attuare e tenere aggiornato il SGQA migliorandone di continuo l'efficacia,
- b) accrescere la soddisfazione del cliente con l'accoglimento e la realizzazione dei requisiti da questi proposti,

in aggiunta alle risorse umane, APAM ha inquadrato, garantendone disponibilità ed efficienza di funzione, le seguenti **risorse** :

CODICE	DENOMINAZIONE	REVIS.	DATA	PAGINE	PAGINA
MQA	MANUALE DELLA QUALITA' E DELL' AMBIENTE	04	20.05.2009	48	24

- un parco automezzi, di tipologia extraurbana, suburbana, urbana e di gran turismo,
- uffici di comunicazione e contatto con il pubblico,
- uffici direzionali, tecnici ed amministrativi,
- strutture in provincia e fuori provincia per il ricovero degli automezzi ,
- officine, impianti e attrezzature per la manutenzione degli automezzi,
- sistemi di comunicazione radio e di rilevazione satellitare dei servizi,
- sistemi informatici di comunicazione interna ed esterna,
- sistemi di gestione computerizzata di processi produttivi .
- corsi di formazione e addestramento ,
- apparecchi di misurazione.

## 6.2 Risorse umane

### 6.2.1 Generalità ( > 4.4.2 ambiente)

v. All. 3 MQA. *Struttura e Responsabilità SGQA* “, ed il doc. APQG02G – “Organigramma aziendale” .

Per la copertura dei ruoli, le cui attività hanno una maggiore influenza sulla qualità dei servizi, la salvaguardia dell'ambiente e sulla gestione del sistema, l'azienda assegna figure dotate della competenza necessaria, disponendo di un adeguato grado di istruzione, addestramento, abilità ed esperienza .

La **proc. doc.** “APQG09 – Gestione delle risorse umane” illustra i criteri adottati per garantire la disponibilità di risorse umane in termini di quantità e competenza necessarie.

La **proc. doc.** “APQG12 – Gestione della formazione del personale” documenta la gestione di tutte le attività di formazione, addestramento e coinvolgimento del personale, nelle diverse fasi di pianificazione, realizzazione e registrazione finale.

La **proc. doc.** “APQG10 – Verifiche ispettive interne al sistema qualità” richiama le competenze particolari richieste per il personale che svolge attività di verificatore interno.

### 6.2.2 Competenza, consapevolezza ed addestramento ( >4.4.2 ambiente )

Riconoscendo nella risorsa umana il fattore chiave di una efficace gestione qualità-ambiente APAM si è organizzata per :

- a) **La valutazione** secondo il metodo HAY di ogni ruolo nell'intero contesto aziendale rispetto alle attività che hanno influenza sulla qualità di servizi stabilendo conoscenze, competenze o abilità necessarie alla sua copertura, come illustrato nella proc. “APQG09-Gestione dei ruoli”  
Per i dipendenti che svolgono all'interno dell'Azienda funzioni di Verificatori interno del Sistema è prevista una formazione che garantisca i titoli richiesti dalla normativa ISO 19011.
- b) Piani annuali di **addestramento/formazione** per assicurare prestazioni lavorative in linea con le attese del cliente e la corretta funzionalità di mezzi e strumenti ,con particolare attenzione al momento della assunzione di nuovo personale o ai trasferimenti di ruolo, come illustrato nella proc. “APQG12-Gestione della formazione”.  
Il documento “APQG12A – Programma annuale della formazione” redatto dal Responsabile di gestione delle risorse umane documenta il numero ed il tipo di interventi formativi richiesti per l'anno corrente dai singoli responsabili di gestione, dal RTA e dal RSGQA.

CODICE	DENOMINAZIONE	REVIS.	DATA	PAGINE	PAGINA
MQA	MANUALE DELLA QUALITA' E DELL' AMBIENTE	04	20.05.2009	48	25

**La formazione ambientale**, inclusa di anno in anno tra i programmi di miglioramento è proposta dal RTA per i corsi di natura strettamente tecnica e dal RSGQA per attività di sensibilizzazione e coinvolgimento ambientale. Approvata dal DG concorre al conteggio del monte ore della formazione generale.

La formazione può essere affidata a personale interno o a consulenti esterni. In ogni caso deve avvenire sulla base di un programma prestabilito di cui viene tenuta registrazione.

La formazione generica del personale autista comprende la presentazione o il ripasso dei contenuti delle procedure e degli ordini di servizio di interesse dello stesso personale.

- c) La registrazione dell'**efficacia dei corsi** tramite rilascio di schede di valutazione dei corsisti,
- d) Il **coinvolgimento del personale** sull'importanza del concorso di ciascuno nel raggiungimento degli obiettivi per la qualità, attuabile solo attraverso una **reale condivisione di valori e l'assunzione di comportamenti con essa coerenti..**
- e) La conservazione nella cartella personale di ciascuno, a cura dell' uff. personale, delle **registrazioni** degli atti relativi a titoli di studio, partecipazioni a corsi di formazione o addestramento ed altre esperienze lavorative maturate.

In particolare la **formazione** e l'**addestramento** periodici si pongono i seguenti **obiettivi** :

- **Sviluppo** nel settore officine della conoscenza sulle innovazioni tecnologiche degli automezzi e delle tecniche manutentive.
- **Alfabetizzazione** e sviluppo delle conoscenze informatiche in tutti gli uffici per una più efficiente gestione delle pratiche tecnico-amministrative.
- **Comprensione** della politica ambientale, delle procedure , dei requisiti del SGA e dell'importanza di conformarsi ai dettami prescritti.
- **Illustrazione** degli impatti significativi, reali o potenziali, conseguenti alle attività di ciascuno e dei benefici per l'ambiente conseguenti al miglioramento delle singole prestazioni .
- **Definizione** del ruolo di ciascuno, delle singole responsabilità nell'ambito dell'intero SGA comprese le situazioni di emergenza e gli interventi d'urgenza.
- **Prefigurazione** delle potenziali conseguenze dovute a scostamenti rispetto alle procedure operative specificate.

Nello specifico la formazione sugli aspetti ambientali assicura che gli operatori, i cui compiti possono causare uno o più impatti sull'ambiente, abbiano **acquisito la competenza necessaria** per: :

- **manipolare prodotti e sostanze chimiche;**
- **caricare e scaricare prodotti**
- **trattare rifiuti**
- **avviare ed arrestare impianti**
- **provvedere alle pulizie tecniche degli impianti**
- **realizzare interventi di manutenzione**
- **utilizzare apparecchiature di controllo.**

Per i **fornitori** che **prestano un' opera** che potrebbe generare impatti ambientali nei siti di APAM, il requisito della competenza necessaria viene ottemperato con la consegna ad ogni singolo fornitore del mod. A. 6 " Valutazione del fornitore dei rischi sicurezza e ambiente " cui sono uniti in allegato le procedure PRA 4.4.6 "Controllo fornitori operanti in APAM" ed il "Piano delle emergenze" per la sicurezza, APPG12". Il fornitore è tenuto alla conoscenza delle procedure trasmesse ed alla loro applicazione oltre che alla compilazione e restituzione del mod. A. 6.

CODICE	DENOMINAZIONE	REVIS.	DATA	PAGINE	PAGINA
MQA	MANUALE DELLA QUALITA' E DELL' AMBIENTE	04	20.05.2009	48	26

### 6.3. Infrastrutture ( > 4.4.1 ambiente )

- v. proc. doc. "APQG14 – Gestione cespiti"
- v. proc. doc. "APQN01 – Gestione degli impianti e delle attrezzature".
- v. proc. doc. "APQN06 – Deposito e movimentazione autobus".
- v. proc. doc. "APQN10 – Gestione dei rifiuti e dei residui dei processi di officina".

Le infrastrutture necessarie ed efficienti per realizzare la conformità dei servizi ai requisiti stabiliti nelle intese con il cliente, sono individuate in:

#### a) edifici, spazi di lavoro, aree connesse riconducibili a **siti ambientali** :

- aree di attesa per il pubblico,
- depositi, per la sosta ed il ricovero del parco autobus,
- officine di manutenzione degli autobus,
- uffici per la conduzione tecnico amministrativa dei servizi,
- un centro di elaborazione dati.

#### b) attrezzature ed apparecchiature di processo e/o **rilievo ambientale**:

- attrezzature ed apparecchiature di manutenzione e revisione autobus,
- dispositivi di misurazione e sorveglianza.
- hardware e software adeguati a garantire:
  - comunicazione interna (intranet),
  - gestione e distribuzione controllata dei documenti del SGQA,
  - gestione dei turni di servizio e degli abbinamenti turni/uomo/autobus,
  - monitoraggio dei servizi tramite il sistema AVM di rilevazione satellitare,
  - manutenzione preventiva degli autobus e delle loro anagrafi,
  - gestione del magazzino ricambi,
  - gestione delle non conformità di servizio,
  - gestione delle azioni correttive,
  - gestione delle scorte dei titoli di viaggio,
  - tenuta sotto controllo delle attrezzature per la manutenzione e revisione degli autobus,
  - gestione del protocollo aziendale,
  - gestione di tutte le pratiche amministrative degli uffici,
  - gestione delle prenotazioni dei servizi di noleggio.
- **Impianti di rilievo ambientale**

#### c) servizi di supporto :

- uffici di segreteria, comunicazione e marketing,
- call center,
- centrale operativa radio.

Le attrezzature e gli impianti la cui efficienza è determinante per la **qualità** dei servizi, **gli impatti con l'ambiente** e la **sicurezza** nei luoghi di lavoro, sono tenuti sotto controllo tramite schedatura e piani programmati di manutenzione.

L'efficienza di gestione di **hardware e software**, oltre che da società esterne, richieste per l'allestimento o lo sviluppo di importanti tecnologie informatiche, viene garantita dal Responsabile

CODICE	DENOMINAZIONE	REVIS.	DATA	PAGINE	PAGINA
<b>MQA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA' E DELL' AMBIENTE</b>	<b>04</b>	<b>20.05.2009</b>	48	27

aziendale del Centro Elaborazione Dati, che assicura anche il rispetto della normativa cogente di riferimento.

## 6.4 Ambiente di lavoro

Nel rispetto della normativa cogente **sulla sicurezza degli ambienti, L.626/96 e della normativa ISO 14001 sul rispetto dell'ambiente**, APAM garantisce, compatibilmente con il genere di mansioni svolte dalle diverse maestranze, condizioni di lavoro, tali, da favorire una esecuzione della prestazione lavorativa sostenuta dal necessario apporto psicologico.

Le maestranze sono periodicamente avviate a visite di medicina del lavoro a sorveglianza e tutela della loro salute.

Sono assicurate le seguenti **condizioni di lavoro** :

- negli **uffici**: c'è un efficiente riscaldamento invernale con climatizzazione estiva, pulizia e buona illuminazione. Gli addetti sono invitati ad utilizzare i computer secondo le raccomandazioni richieste per evitare danni alla salute. I servizi igienici sono diversificati a norma di legge.
- nelle **officine/deposito**: oltre al rispetto della sicurezza, condizioni adeguate di aerazione, illuminazione e riscaldamento invernale. I servizi igienici del Pioppone sono dotati di docce per garantire un comfort ai dipendenti dell'officina alla fine del turno ed agli autisti nelle pause turno.
- sugli **autobus** : il piano di acquisti è volto a privilegiare autobus che offrano comodità di seduta alla guida, riscaldamento e climatizzazione. Inoltre un locale sito in centro città, dotato di servizi igienici e di posti a sedere, è a disposizione del personale viaggiante come punto di riferimento e ristoro nelle pause turno.

Il **deposito** del Pioppone è stato progettato per garantire, con la custodia dell'80% del parco, l'efficienza dello stesso ed un conseguente positivo andamento dei servizi.

Il **magazzino** è organizzato con scaffalature e codici che rendono agevole la conservazione e la rintracciabilità dei pezzi.

**Nei siti di accumulo dei rifiuti cartelloni indicano, a norma di legge, la tipologia del rifiuto e la sua pericolosità.**

Per evitare l'erroneo utilizzo di **ricambi** non conformi, uno spazio in officina è adibito al loro isolamento e conservazione, in attesa della loro restituzione al fornitore.

Tutti gli ambienti di lavoro sono dotati di impianto per la **rilevazione incendi e mappatura** ai termini di legge. .Annualmente viene tenuta una **simulazione** registrata dai referenti di sito. Una rete di **estintori** garantisce il pronto intervento.

Di un estintore sono dotati anche gli autobus per il caso di emergenze.

## 7. REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO (< 4.4 ambiente )

### 7.1 Pianificazione della realizzazione del prodotto ( < 4.4.6 ambiente )

A garanzia di una fornitura di servizi di trasporto in linea con gli obiettivi per la qualità e gli impegni presi con il cliente, APAM dispone di una pianificazione di tutti i passaggi operativi necessari e coerenti con gli altri processi considerati nel sistema.

Così, APAM :

CODICE	DENOMINAZIONE	REVIS.	DATA	PAGINE	PAGINA
MQA	MANUALE DELLA QUALITA' E DELL' AMBIENTE	04	20.05.2009	48	28

- a) **definisce** gli obiettivi per la qualità ed i requisiti del prodotto, documentandoli sul mod. "APQG03A" e sulla Carta della mobilità, **dove trovano spazio anche obiettivi e traguardi ambientali**;
- b) **stabilisce** tutti i passaggi operativi necessari, i documenti di riferimento e il fabbisogno di risorse specifiche per realizzare e supportare i servizi, così come illustrato nell'all 1 di questo manuale;
- c) **predispone** attività di verifica, validazione e monitoraggio avendo definito i corrispondenti criteri di accettazione di prodotto e degli **aspetti ambientali**;
- d) **individua** le registrazioni necessarie a fornire evidenza che i processi realizzati ed i prodotti risultanti soddisfino i requisiti prestabiliti per la qualità e per **l'ambiente**.

Gli elementi che dimostrano la conformità dell'operato ai piani della qualità e del **controllo ambientale** sono registrati e conservati a riprova di ciò, avvalendosi anche di supporti informatici.

A garanzia della qualità dei servizi offerti al pubblico, sono pianificati e realizzati **controlli** finalizzati a valutarne affidabilità, efficienza ed efficacia.

I controlli sono orientati a **verificare**:

- Il corretto comportamento degli autisti in servizio,
- la sicurezza, l'efficienza ed i comforts degli autobus,
- la conformità dei servizi ai piani della qualità del trasporto,
- la conformità dei servizi alle esigenze di trasporto dell'utenza,
- la conformità delle forniture all'ordinato,
- la corretta esecuzione delle manutenzioni agli autobus,
- lo stato degli impianti e delle attrezzature.

**Per gli aspetti ambientali sono pianificate attività di controllo e sorveglianza opportunamente registrate su modd. A. 14 e A. 15.**

Per ogni tipo di controllo una procedura stabilisce pianificazione, modalità di esecuzione, funzioni incaricate, registrazioni finali di conformità o di non conformità ed il trattamento da tenere in caso di non conformità.

Le metodologie di prova si avvalgono della facoltà di procedere per verifiche con metodo a campione utilizzando dati di rigore statistico.

## 7.2 Processi relativi al cliente

### 7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto ( < 4.3.1, 4.3.2 e 4.4.6. ambiente )

Le procedure di esame delle proposte del cliente e delle offerte al cliente da parte di Apam, si ispirano, per stabilire una buona intesa negoziale, a criteri di assoluta chiarezza e precisa definizione dei requisiti dei servizi stessi.

Pertanto, con riferimento ai servizi di :

#### ➤ **Trasporto di persone:**

- **Servizi regolari:**
  - ✓ *Autolinee in concessione:*
    - *Servizi urbani*
    - *Servizi suburbani*
    - *Servizi interurbani (o regionali)*
    - *Servizi interregionali*

CODICE	DENOMINAZIONE	REVIS.	DATA	PAGINE	PAGINA
MQA	MANUALE DELLA QUALITA' E DELL' AMBIENTE	04	20.05.2009	48	29

- Servizi statali (Gran turismo, estivo)
- **Servizi finalizzati (o atipici)**
  - **Servizi di noleggio autobus con conducente**

APAM si assicura che, nei documenti relativi a gare d'appalto, proposte o accettazione di richieste di servizi finalizzati o di noleggio e nei contratti di subaffido di servizi TPL, siano sempre precisati :

- a) i requisiti specificati dal cliente, compresi quelli relativi alle attività di consegna e di assistenza dopo vendita,
- b) i requisiti non precisati dal cliente, ma necessari per l'uso specificato o per quello atteso, ove conosciuto,
- c) i requisiti cogenti relativi al servizio,
- d) ogni altro requisito aggiuntivo stabilito da APAM **comprensivo degli impegni assunti nella gestione ambientale.**

### **7.2.2. Riesame dei requisiti relativi al prodotto ( < 4.3.1 e 4.4.6. ambiente )**

- v. proc. doc.- APQG20 Gestione e riesame dei contratti di servizio,
- v. proc. doc.- APQG21 Gestione e riesame dei contratti di noleggio da rimessa e fuori linea.

Prima della partecipazione ad una gara o dell'emissione di una offerta o della accettazione di una proposta, il amministratore delegato predispone, ed assevera con la propria firma, il riesame degli atti e documenti prodotti assicurandosi che:

- a) ogni requisito dei servizi sia definito,
- b) siano state risolte le eventuali divergenze tra i requisiti di un contratto o di un ordine rispetto a quelli espressi in precedenza,
- c) che APAM abbia capacità di ottemperare agli impegni che sottoscrive.

Di ogni contratto e conseguente riesame sono conservate le registrazioni ed i supporti documentali.

Ogni modifica introdotta ai contratti è tempestivamente comunicata a tutte le funzioni interne interessate.

Mentre nella gestione del contratto è possibile ricorrere a comunicazioni via FAX, si esclude che si possa procedere in INTERNET.

### **7.2.3 Comunicazione con il cliente ( < 4.4.3. ambiente )**

- v. proc. doc. " APQG05 – Gestione della Carta della Mobilità",
- v. proc. doc. "APQG06 – Gestione dei reclami e delle richieste dell'utente".

Sono stabilite e valutate in sede di riesame di direzione le modalità di comunicazione con il cliente in ordine a:

- a) **informazioni relative al prodotto**, ed alla **gestione ambientale**, pubblicate in:
  - **libretti** orari in due edizioni: invernale ed estiva, con distribuzione presso tutti i punti vendita, associazioni, scuole, Comuni, uffici pubblici;
  - **fogli sciolti** sugli orari di alcune linee distribuiti ai negozi ed ai pubblici esercizi delle frazioni dei Comuni;

CODICE	DENOMINAZIONE	REVIS.	DATA	PAGINE	PAGINA
MQA	MANUALE DELLA QUALITA' E DELL' AMBIENTE	04	20.05.2009	48	30

- **Carta della mobilità**, documento di impegno generale verso l'universo degli utenti e momento di verifica contrattuale nei confronti degli Enti affidanti, con distribuzione in tutti i punti vendita. Il testo, soggetto a revisione annuale, consente una importante occasione di comunicazione di tutti gli obiettivi per la qualità e **dei traguardi ambientali** raggiunti: alcune tabelle riportano suddivisi per tipologie di servizio una serie dettagliata di **indicatori qualità ambiente**, tramite i quali è possibile valutare i progressi realizzati nel corso degli anni.
- sito web <: [www.apam.it](http://www.apam.it) contiene le principali informazioni sui servizi e sull'azienda.
- **rivista aziendale** di periodicità trimestrale, può essere richiesta da chiunque ne abbia interesse, prenotandola alla Segreteria di Direzione, tel. n. 0376/230324;
- **pubblicazioni e stampe** del marketing,

e, in caso di **interruzione programmate** di servizio, con **avvisi** :

- sui quadretti alle **fermate**,
- nei porta avvisi di "**APAM INFORMA**" all'interno degli autobus,
- **a voce**, tramite autisti e controllori,
- sui **pannelli** a messaggio variabile (ove presenti),
- con **comunicati stampa**, con preavviso di 5 giorni , nel caso di interruzioni programmate.

#### b) quesiti, gestione di contratti o ordini e relativi emendamenti,

- il **servizio " Pronto Apam "** del Call Center aziendale dispone di un numero verde, informa su orari, linee, regolamento di viaggio, sanzioni e riceve segnalazioni di disservizi e reclami ;
  - il **servizio di prenotazione "trasporti non convenzionali"**, realizzato dal Call Center e dalla Centrale Operativa, è attivato sul numero verde telefonico a costo ripartito;
  - l'**ufficio movimento e traffico** riceve e gestisce altre richieste di servizi;
  - la **biglietteria** di Mantova fornisce ogni genere di informazione per tutto quanto riguarda orari, linee, tariffe, normative, abbonamenti, sanzioni, procedure di rimborso dei documenti di viaggio;
  - il **centralino** aziendale in orario d'ufficio offre prime informazioni sui servizi e sugli oggetti smarriti;
  - un **Controllore**, presente nelle ore di maggior afflusso di traffico in autostazione a Mantova, garantisce agli utenti in transito la possibilità di assumere informazioni immediate su tutti i servizi di rete.
  - i **Conducenti** in servizio forniscono informazioni su fermate, percorsi e coincidenze .
- l'indirizzo di posta elettronica [apam@apam.it](mailto:apam@apam.it) consente un accesso in azienda in tempo reale.

#### c) informazioni di ritorno del cliente inclusi i suoi reclami.

APAM è impegnata a riferire all'utente l'esito conclusivo o interlocutorio :

- per **telefono** entro **3 giorni** per i reclami telefonici, **anche di rilievo ambientale**, registrati presso il call center;
- per **iscritto** entro **25 giorni** dalla registrazione a protocollo di reclami, richieste di rimborso, risarcimento danni,etc, giunte per corrispondenza normale o elettronica; trattati e registrati dal Uff. RP.

#### **N.B. Contratti per servizi fuori dal controllo del Sistema Qualità**

Qualora dovessero verificarsi situazioni tali da non consentire la gestione del servizio sotto il pieno controllo del Sistema Qualità, ad esempio in occasione di **scioperi** delle maestranze o **interdizioni improvvise** della viabilità, APAM provvede a comunicare, ove possibile preventivamente, con chiarezza ai propri committenti e clienti tale condizione.

CODICE	DENOMINAZIONE	REVIS.	DATA	PAGINE	PAGINA
MQA	MANUALE DELLA QUALITA' E DELL' AMBIENTE	04	20.05.2009	48	31

Le modalità di comunicazione ai clienti dello stato di "fuori del controllo del Sistema Qualità del servizio erogato", sono previste nei "Piani della qualità" per la realizzazione dei vari servizi.

### 7.3 Progettazione e sviluppo

Questo requisito non trova applicazione poichè APAM è soggetto affidatario dell'esercizio dei servizi TPL e finalizzati, mentre le fasi ideative dello sviluppo e realizzative dei progetti sono di competenza degli Enti affidanti.

### 7.4 Approvvigionamento ( > 4.4.6 ambiente)

- *proc. doc. « PRA 4.4.6/1–Rispetto dell'ambiente e della sicurezza da parte dei fornitori operanti in APAM»,*
- *proc. doc. "APQG14 – Approvvigionamento di beni e servizi",*
- *proc. doc. "APQG15 – Magazzino e ricambi",*
- *proc. doc. « APQG16 - Verifica di conformità sulle forniture rilevanti per la qualità »,*
- *regolamento aziendale per gli acquisti,*
- *regolamento aziendale sulla qualificazione fornitori.*

#### 7.4.1 Processo di approvvigionamento

APAM dispone di un ALBO FORNITORI nel quale l' Ufficio Approvvigionamenti iscrive e qualifica secondo i criteri di Tab. A tutti i fornitori che, avendone fatto richiesta, ottemperino ad alcune formalità prescritte dai regolamenti interni e dai requisiti del sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente.

Tuttavia, norme nazionali ed internazionali impongono per forniture di particolare impegno economico procedure ad evidenza pubblica tramite bando gara, che in parte esulano dall'applicazione di questo paragrafo. Esistono così due procedure di qualificazione fornitori:

- **qualificazione fornitori fuori dalle regole del bando gara,**
- **qualificazione fornitori con le procedure del bando gara.**

La selezione dei fornitori in base alla loro capacità di fornire beni e prestazioni in conformità ai requisiti espressi da APAM negli atti di acquisto con riferimento agli aspetti della qualità e del controllo ambientale, viene in ogni caso esercitata tanto su forniture appaltate quanto in tutti gli altri casi (acquisti di organizzazione corrente).

CODICE	DENOMINAZIONE	REVIS.	DATA	PAGINE	PAGINA
MQA	MANUALE DELLA QUALITA' E DELL' AMBIENTE	04	20.05.2009	48	32

VALUTAZIONE NON-CONFORMITA' PER SINGOLA		PUNTI	GIUDIZIO NEL PERIODO		da	a
<b>Tab. A - QUALIFICAZIONE E SELEZIONE DEI FORNITORI IN ALBO</b>						
CATEGORIA	CRITERI DI QUALIFICAZIONE	PERIODO E CRITERI DI SELEZIONE		AZIONI CORRETTIVE		
<b>PRIMARI</b>	Fornitori con sistema di gestione per la qualità, l'ambiente e/o la sicurezza certificati da Organismo di Certificazione Accreditato per il settore EAC di interesse. Fornitori di rilievo nazionale / estero. Fornitori esclusivisti.	<b>ANNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oltre i <b>150</b> punti di demerito</li> <li>• Oltre i <b>180</b> punti di demerito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contestazione scritta</li> <li>• Sospensione immediata del rapporto di fornitura</li> </ul>		
<b>QUALIFICATI</b>	<b>Fornitori di beni o prestazioni rilevanti per la qualità</b> dei servizi (forniture necessarie per l'applicazione dei piani della qualità e delle procedure di manutenzione), che, <b>nel caso di fornitori d' opera, abbiano sottoscritto il mod. A. 6 di valutazione dei rischi per l'ambiente e la sicurezza..</b>	<b>SEMESTRE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oltre i <b>150</b> punti di demerito</li> <li>• Oltre i <b>180</b> punti di demerito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contestazione scritta</li> <li>• Sospensione immediata del rapporto di fornitura</li> </ul>		
<b>GENERICI</b>	Aziende fornitrici di prodotti o prestazioni non rilevanti per la qualità aziendale.	<b>SEMESTRE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oltre i <b>150</b> punti di demerito</li> <li>• Oltre i <b>180</b> punti di demerito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contestazione scritta</li> <li>• Sospensione immediata del rapporto di fornitura</li> </ul>		
<b>SPERIMENTALI</b>	Fornitori da sperimentare, in vista di futuri rapporti di fornitura. <b>Fornitori di prestazioni che non abbiano sottoscritto per la qualificazione il mod. A. 6.</b>	<b>TRIMESTR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oltre i <b>15</b> punti in un mese</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sospensione immediata del rapporto di fornitura</li> </ul>		

➤ **Qualificazione e selezione fornitori fuori dalle procedure ad evidenza pubblica**

Per tutti i casi di acquisti di organizzazione corrente, APAM si rivolge ai fornitori iscritti nel proprio ALBO, applicando i seguenti regolamenti , approvati dal Consiglio di Amministrazione, :

- Regolamento aziendale per gli acquisti;
- Procedura amministrativa di autorizzazione, controllo, liquidazione spese;
- Procedura amministrativa di autorizzazione e controllo forniture specifiche;
- Formalità per ammissione albi di settore spese in economia.

La qualificazione dei fornitori è permanentemente controllata tramite i rilievi di non conformità sulle forniture, applicando i seguenti punteggi di demerito :

*Gli atti di valutazione del fornitore, mod. APQG17D, sono conservati per il periodo di 36 mesi*

CODICE	DENOMINAZIONE	REVIS.	DATA	PAGINE	PAGINA
MQA	MANUALE DELLA QUALITA' E DELL' AMBIENTE	04	20.05.2009	48	33

### ➤ Qualificazione e selezione dei fornitori con procedura ad evidenza pubblica

Quando richiesto, il Consiglio di Amministrazione adotta la procedura pertinente demandando all' **Amministratore delegato** la sua realizzazione, anche con riferimento alla connessa metodologia di qualificazione ed agli eventuali sistemi di controllo della fornitura da adottarsi per legge.

La qualificazione dei fornitori individuata attraverso le modalità definite nella procedura per acquisti gestiti da gare pubbliche, ha la validità di volta in volta conferita nella stessa procedura di qualificazione.

Le modalità di qualificazione ad evidenza pubblica fanno riferimento alla Direttiva 90/531/CEE, alla Direttiva 93/38/CEE ove recepite dal D.L. 65, ed altre normative applicabili al settore del trasporto pubblico locale in concessione; per l'applicazione delle norme sono state predisposte dal Consiglio di Amministrazione le seguenti procedure interne di tipo amministrativo:

- Qualificazione dei fornitori di autobus;
- Qualificazione dei fornitori di gasolio per autotrazione;
- Qualificazione dei fornitori di servizi di pulizia, rifornimento, ecc.;
- Qualificazione dei fornitori di massa vestiario.

Rientrano in questa categoria anche i **fornitori di servizi in subappalto di TPL e noleggio autobus con autista**.

Nelle procedure di qualificazione nell'ambito dei contratti ad evidenza pubblica, non è necessario procedere alla registrazione storica delle caratteristiche di qualificazione di tutti i fornitori ma ci si limita a monitorare l'adeguatezza delle forniture.

Infatti, se nei criteri di qualificazione fosse compresa la valutazione di precedenti forniture, tale elemento consentirebbe solo in casi eccezionali di attribuire particolari agevolazioni alle ditte che avessero eventualmente già fornito beni o prestazioni. *(diversamente si contravverrebbe la regola di inderogabile imparzialità della ditta appaltante)*.

Invece si può procedere ad esclusione di un fornitore dalla procedura di qualificazione, nel caso in cui la precedente fornitura abbia dato luogo, per negligenza diretta, a gravi inconvenienti.

### 7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento

Le figure che nel processo di approvvigionamento hanno l'incarico di inoltrare i modd. "**APQG14A** – Proposta di acquisto", "**APQG15K** – Proposta di approvvigionamento di magazzino", "**APQG14O** – Ordine di acquisto" e "**APQG15F** – Ordine di acquisto per magazzino", prima di rilasciare il documento e di inoltrarlo al fornitore si assicurano che esso comprenda tutti i dati seguenti:

- requisiti richiesti per l'approvazione del prodotto o della prestazione, delle procedure, dei processi e delle apparecchiature,
- requisiti per la qualificazione del personale;
- **requisiti del sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente,**
- **prescrizioni di normativa vigente,**
- durata dell'accordo;
- casi di rescissione.

CODICE	DENOMINAZIONE	REVIS.	DATA	PAGINE	PAGINA
MQA	MANUALE DELLA QUALITA' E DELL' AMBIENTE	04	20.05.2009	48	34

**Capitolati di fornitura** possono essere adottati tanto per le procedure ad evidenza pubblica quanto per quelle non ad evidenza pubblica.

### 7.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati

APAM si assicura che i prodotti forniti corrispondano in tutti i loro requisiti a quanto prescritto negli ordini di acquisto, tramite una serie documentata di controlli all'arrivo, il cui esito viene registrato dai richiedenti sul mod. "APQG14P – Rapporto di collaudo" .

Le verifiche sulle forniture generali di beni e servizi sono tanto più scrupolose quando si è in presenza di:

- prime lavorazioni di fornitore nuovo;
- prime consegne di nuova lavorazione;
- rilevamento di aumenti delle non conformità sui beni e prestazioni ricevute;
- contenziosi sulle non conformità delle forniture già consegnate;
- forniture per avvio servizi di grande delicatezza e rilevanza;
- forniture per avvio servizi destinate a clienti critici.

Per alcune tipologie di forniture direttamente rilevanti sul prodotto finale, le modalità con cui devono essere svolte le verifiche all'arrivo della fornitura sono appositamente documentate.

Per alcune tipologie di prodotto sono disposti controlli su campione.

Nel caso di verifica presso il fornitore i documenti di acquisto comprendono anche le modalità di conduzione delle verifiche.

**Nel caso di prestazioni d'opera nei siti di APAM il rispetto delle regole sulla tutela dell'ambiente e la sicurezza del lavoro costituisce parte integrante della prestazione da verificare.**

Nel caso in cui un contratto preveda verifiche del committente presso il fornitore, ipotesi non facilmente rappresentabile in APAM, si riconosce al committente o ad un suo rappresentante il diritto di accertare, sia presso il fornitore che presso APAM, che la fornitura sia conforme ai requisiti specificati.

## 7.5 Produzione ed erogazione di servizi (> 4.4.6, 4.4.7 ambiente)

### 7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione dei servizi

APAM ha predisposto alcuni piani della qualità per garantire la produzione e l'erogazione del trasporto in condizioni controllate.

Le modalità controllate includono:

- a) la disponibilità di informazioni che descrivono le caratteristiche di ogni singola corsa tramite consegna ad ogni autista del libro turni ad ogni cambio di stagione: invernale/estiva.

CODICE	DENOMINAZIONE	REVIS.	DATA	PAGINE	PAGINA
<b>MQA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA' E DELL' AMBIENTE</b>	<b>04</b>	<b>20.05.2009</b>	48	35

- b) la disponibilità delle necessarie istruzioni di lavoro , da comunicare anche ai fornitori, compresi gli appaltatori, per la parte sui criteri e le procedure per l'ambiente e la sicurezza
- c) l'utilizzazione di apparecchiature idonee,
- d) la disponibilità e l'utilizzazione di dispositivi per monitoraggi e misurazioni,
- e) l'attuazione di attività di monitoraggio e misurazione,
- f) l'attuazione per il rilascio dei prodotti e la consegna dei prodotti e per l'assistenza dopo vendita.

PROCESSI DI PRODUZIONE	PIANI E PROCEDURE PER IL CONTROLLO DELLA QUALITA' E DELL'AMBIENTE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione linee e formazione turni,</li> <li>• Abbinamenti turni/autista,</li> <li>• Abbinamenti turni /autobus,</li> <li>• Comunicazioni al pubblico sui servizi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>APQL01</b> - PIANO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI TRASPORTO</li> <li>▪ <b>APQNO4</b> - DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE</li> <li>▪ <b>APQG08M</b> -TRATTAMENTO DELLE EMERGENZE DEL TRASPORTO</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmazione del servizio di turistico e di recupero.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>APQL03</b> - PIANO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI TURISTICI e di recup.</li> <li>▪ <b>APQNO4</b> - DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE</li> <li>▪ <b>APQG08M</b>- TRATTAMENTO DELLE EMERGENZE DEL TRASPORTO</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controllo del servizio da parte dell'autista.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>APQM02</b> - GESTIONE DEL SERVIZIO DI TRASPORTO DA PARTE DELL'AUTISTA</li> <li>▪ <b>APQG08M</b> -TRATTAMENTO DELLE EMERGENZE DEL TRASPORTO</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deposito e movimentazione degli autobus.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>APQN06</b> - DEPOSITO E MOVIMENTAZIONE AUTOBUS</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controllo dell'autobus da parte dell'autista.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>APQM01</b> - GESTIONE DEL CONTROLLO AUTOBUS DA PARTE DELL'AUTISTA</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Tenuta sotto controllo dei siti aziendali</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>PRA 4.4.6 – GESTIONE DEI SITI</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manutenzioni di strutture e impianti: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ diversi</li> <li>○ <b>serbatoi</b></li> <li>○ <b>scarichi idrici.</b></li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>APQN01</b> - GESTIONE DEGLI IMPIANTI E DELLE ATTREZZATURE PER LA MANUTENZIONE AUTOBUS</li> <li>▪ <b>APQNO4</b> - DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manutenzione degli autobus: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Emissioni in atmosfera</b></li> <li>○ <b>rumori</b></li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>APQN02</b> - MANUTENZIONE agli autobus</li> <li>▪ <b>APQNO4</b> - DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rifornimento degli autobus.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>APQN07</b> - RIFORNIMENTO AUTOBUS</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pulizie degli autobus.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>APQN08</b> - PULIZIA AUTOBUS</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione amministrativa degli autobus.,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>APQG41</b>- REVISIONE DEGLI AUTOBUS</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pianificazione della tenuta sotto controllo dei servizi da parte dei controllori, della COR, del Call Center.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>APQL06</b> - MONITORAGGI E MISURAZIONI DEI SERVIZI DI TRASPORTO</li> <li>▪ <b>APQG08</b> - GESTIONE DELLE NON CONFORMITA'</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>APQG29</b> - GESTIONE DELLE PROBLEMATICHE RELATIVE AI SINISTRI</li> </ul>

CODICE	DENOMINAZIONE	REVIS.	DATA	PAGINE	PAGINA
<b>MQA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA' E DELL' AMBIENTE</b>	<b>04</b>	<b>20.05.2009</b>	48	36

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tenuta sotto controllo delle : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ emergenze del trasporto</li> <li>○ emergenze ambientali</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>APQG08M</b>- TRATTAMENTO DELLE EMERGENZE DEL TRASPORTO ED AMBIENTALI</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Approvvigionamento e distribuzione dei titoli di viaggio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>APQG27</b> -GESTIONE DEI TITOLI DI VIAGGIO</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Smaltimento rifiuti speciali di officina.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>APQN10</b> - GESTIONE DEI RIFIUTI E DEI RESIDUI DEI PROCESSI DI OFFICINA</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione del rispetto ambientale dei fornitori operanti in APAM.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>PRA 4.4.6 /1</b> – RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SICUREZZA DA PARTE DEI FORNITORI OPERANTI IN APAM. (&gt; appaltatori)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione sostanze pericolose</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>PRA 4.4.6/2</b> - GESTIONE SOSTANZE PERICOLOSE</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione sinistri e emergenze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>APQG08M</b> TRATTAMENTO DELLE EMERGENZE DEL TRASPORTO</li> <li>▪ <b>APPG12</b> – PIANO DELLE EMERGENZE</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rilevazioni delle performance ambientali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>A.14 A. 15</b> - REGISTRAZIONI DEL CONTROLLO OPERATIVO AMBIENTALE</li> </ul>

Il RSGQA assicura che i documenti previsti per il controllo operativo siano aggiornati, modificati, integrati a seguito delle seguenti circostanze:

- Modifiche di processi già esistenti o instaurarsi di nuovi,
- entrata in vigore di nuove norme cogenti o volontarie o contrattuali,
- progettazione di modifiche o di nuove installazioni impianti e/o macchinari di processo o di servizio,
- utilizzo e/o modifica di nuovi prodotti esistenti,
- azioni correttive e/o preventive ambientali che incidono sulle modalità di svolgimento di particolari attività,
- risultati di audit e/o riesami della direzione.

Il documento di Analisi Ambientale evidenzia l'esame eseguito da RTA e DG su tutte le informazioni riguardanti i requisiti tecnici degli impianti e/o dei macchinari, i cambiamenti di materia prima, di componenti, di prodotti specifici utilizzati, al fine di poter identificare nuovi aspetti ambientali coinvolti, modifiche o scomparsa di aspetti esistenti con lo scopo di:

- assicurare la valutazione degli aspetti ambientali associati a queste variazioni,
- **considerare eventuali prescrizioni legali da assolvere,**
- valutare l'adeguatezza dei documenti previsti dalla presente procedura a seguito di queste modifiche.

CODICE	DENOMINAZIONE	REVIS.	DATA	PAGINE	PAGINA
MQA	MANUALE DELLA QUALITA' E DELL'AMBIENTE	04	20.05.2009	48	37

La conoscenza delle procedure del SGQA fa parte del programma di formazione periodica e di ingresso del personale dipendente, **Ai fornitori operanti in APAM le procedure ambientali sono consegnate al momento della qualificazione con iscrizione all' albo fornitori ad opera dell'uff. approvvigionamenti.**

### **Preparazione alle emergenze ambientali e risposta (> 4.4.7 ambiente)**

- **Lo sversamento o la perdita di fluidi pericolosi nei siti** (dai serbatoi, sostanze utilizzate nella pulizia degli autobus,..),
- **la perdita di sostanze pericolose dai mezzi,**
- **Il malfunzionamento/blocco dei sistemi di depurazione,**

possono verificarsi e costituire vere e proprie emergenze ambientali. In questi casi gli operatori devono seguire le prescrizioni delle procedure. **“PRA 4.4.7 – Interventi in caso di incidenti e situazioni di emergenza”**e **“APQG29 - Problematiche relative ai sinistri”** allo scopo di mitigare l'eventuale impatto ambientale negativo.

.Le procedure prefigurano **situazioni anomale** che si possono verificare nell'ambito delle attività aziendali e pianificano gli interventi di risoluzione delle emergenze ambientali, allo scopo di garantire attraverso un tempestivo intervento degli operatori, opportunamente addestrati, la prevenzione e l'attenuazione degli impatti derivanti.

E' compito del RSGQA tenerle aggiornate e verificarne l'effettiva rispondenza in occasione del verificarsi di incidenti.

Data la scarsa probabilità che si verifichi un'emergenza di rilevante impatto ambientale nell'esecuzione delle attività di APAM, si **esclude l'opportunità di procedere a simulazioni di incidenti e/o di emergenze.**

**Sono realizzate esercitazioni di simulazione incendi con prove di evacuazione del personale.**

**Il piano per la sicurezza è, ai sensi di legge, verificato annualmente.**

### **7.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione dei servizi**

Poiché il servizio di trasporto per sua natura non può essere validato prima della erogazione all'utente così da garantirgli un utilizzo soddisfacente, questo obiettivo deve essere raggiunto tramite validazione dei piani della qualità del trasporto, cioè di tutti i passaggi operativi e di controllo che conducono alla erogazione finale del servizio.

A questo fine APAM si dispone:

- a) individuando i criteri utili al riesame dei processi, e gli indicatori dell'andamento dei servizi così come indicati nella Carta della mobilità;
- b) mettendo a disposizione un parco mezzi efficiente secondo un piano di manutenzione e rinnovamento concordato con gli stessi enti, strumentazioni a bordo ed a terra idonee a mantenere contatti in tempo reale e risorse umane addestrate e formate;
- c) adottando metodi e procedure (piani della qualità) consolidati ed affinati nel tempo così come documentati al paragrafo 4.1;

CODICE	DENOMINAZIONE	REVIS.	DATA	PAGINE	PAGINA
MQA	MANUALE DELLA QUALITA' E DELL' AMBIENTE	04	20.05.2009	48	38

d) predisponendo registrazioni dei passaggi operativi necessari all'avvio quotidiano di ogni singolo trasporto ( es.: segnalazione di presa servizio del personale incaricato, segnalazione di uscita dell'autobus di turno, monitoraggio AVM,,... ) secondo le norme previste al paragrafo 4.2.4  
e) rivalidando i processi in sede di riesame di direzione attraverso l'analisi dell'andamento dei servizi.

### 7.5.3 Identificazione e rintracciabilità

I piani della qualità e le procedure del controllo operativo prevedono la identificazione e la rintracciabilità dei fattori della qualità dei servizi e di quelli associati agli **aspetti ambientali significativi**.

**Trasporti**, v. piani della qualità APQL01 – APQL03:

- servizi = corse : numerazione progressiva
- turni : numerazione progressiva
- risorse umane : n. matricola / nome / residenza di lavoro / badge/scheda personale
- linee (o itinerari) : sigla con numero/colore/denominazione
- mezzi : numerazione/targa
- fermate : numerazione e mappatura
- esecuzione servizio : telerilevazione satellitare

**Manutenzione autobus**, v. piani APQN02, APQN03:

- autobus : schedatura storica
- risorse umane : matricola
- interventi da eseguire: codificazione numerata
- manutenzione eseguita: numerazione commesse

**Magazzino**, v. proc. APQG15:

- beni immagazzinati: etichetta
- sezioni di magazzino:mappatura

**Deposito Pioppone**, v. proc. APQN06:

- posizione autobus: mappa su cartello delle aree di parcheggio / numerazione a terra dei singoli parcheggi

**Titoli di viaggio**, v. proc. APQG27:

- tipologia : colorazione differenziata

**Rifiuti**, v. procedura APQN10:

- tipologia : cartelli con pittogrammi , codici e livello di pericolosità
- luoghi di raccolta : cartelli

**Siti aziendali** v. procedura PRA 4.4.6

**-faldoni e sotto cartelle per la rintracciabilità degli aspetti ambientali gestiti**

**Dispositivi di monitoraggio e misurazione:**

- ogni dispositivo è dotato di targhetta con codice.

Inoltre le procedure APQL06, APQN02, APQN04, APQN08, APQN10, APQM01, prevedono l'esecuzione di alcuni controlli il cui esito documentato, indica la conformità o meno del prodotto ai requisiti indicati nei piani della qualità.

CODICE	DENOMINAZIONE	REVIS.	DATA	PAGINE	PAGINA
MQA	MANUALE DELLA QUALITA' E DELL' AMBIENTE	04	20.05.2009	48	39

*L'evidenza della conformità dei controlli è ritenuta elemento indispensabile per la corretta prosecuzione dei processi di produzione.*

Le registrazioni identificano il responsabile del controllo e collaudo per il rilascio del prodotto e, in caso di non conformità, evidenziano il trattamento attuato e la verifica di avvenuta soluzione.

Tutte le registrazioni che forniscono evidenza dei controlli e dei loro esiti sono predisposte ed opportunamente conservate.

#### 7.5.4 Proprietà del cliente

La proc. doc. "APQM02 – Gestione del servizio da parte dell'autista" stabilisce le modalità che il personale, nell'ipotesi di ritrovamento in vettura di **oggetti smarriti** dal cliente, deve osservare per garantire la pronta restituzione.

Per i **danni**, attribuibili a responsabilità aziendale, alle cose che gli utenti possono avere con sé durante il trasporto è stata stipulata una copertura assicurativa di rifusione segnalata sulla Carta della mobilità.

#### 7.5.5 Conservazione dei prodotti

Allo scopo di assicurare la disponibilità di **autobus** efficienti, al riparo da deterioramenti e danni, APAM dispone nella proc. "APQN06 - Deposito e movimentazione autobus" precise modalità di parcheggio e ricovero nei propri piazzali.

L'entrata e l'uscita dal deposito principale del Pioppone, dove viene ricondotto l'80% del parco complessivo, è registrata a livello informatico tramite inserimento di un badge.

Altre aree, ubicate in più punti del territorio servito, sono destinate al ricovero dei rimanenti autobus.

Per la corretta conservazione dei **beni di magazzino** sono previste:

- idonee aree di immagazzinamento e deposito
- sistemi di rotazione dei complessivi ricondizionati;

Sono poi documentate modalità di segregazione e conservazione, in apposita area in magazzino, delle **forniture non conformi** che devono essere restituite al fornitore. Sono documentate modalità di consegna dei pezzi di ricambio dal magazzino all'officina per la posa in opera.

Modalità precise e marcature sono previste per il prelevamento dei **campioni di fluidi** (forniture che hanno influenza sulla qualità) da sottoporre a test presso laboratori esterni.

### 7.6 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione (> 4.5.1 ambiente)

- . proc. doc. "APQN04 – Dispositivi di monitoraggio e misurazione sotto controllo"

APAM utilizza propri dispositivi di monitoraggio e misurazione nell'ambito dei processi di:

- verifica della regolarità dei trasporti TPL e di noleggio,
- manutenzione e revisione autobus,
- revisione e taratura di altri strumenti.

CODICE	DENOMINAZIONE	REVIS.	DATA	PAGINE	PAGINA
MQA	MANUALE DELLA QUALITA' E DELL' AMBIENTE	04	20.05.2009	48	40

Ogni dispositivo è contrassegnato da **etichetta con codice** aziendale, dispone di una scheda storico anagrafica ed è inserito in un programma di revisioni scadenzate.

La **scheda storica**, mod. APQN04A” riporta:

- - date di acquisto e revisione programmata,
- - data e risultati della revisione ,desunti dal rapporto di taratura, mod. APQN04C.

L'**elenco** “APQN04B” documenta, in ordine di matricola aziendale, tutti i dispositivi, indicandone ubicazione, criteri di verifica e di accettazione, scadenze e metodo di taratura e controllo.

Inoltre per assicurarne l' **affidabilità d'uso** la procedura “APQN04” stabilisce:

- l'affidamento dei controlli a personale qualificato interno o esterno,
- le modalità da seguire per ciascun controllo,
- i provvedimenti da adottare in caso di risultati non soddisfacenti,
- la custodia e la conservazione adatte a mantenere l'idoneità delle apparecchiature nel tempo,
- la accurata conservazione delle schede storiche e dei rapporti di taratura.

Qualora non esistano campioni riferibili a campioni internazionali o nazionali, sono registrati nella scheda del dispositivo i criteri adottati per la taratura o la verifica.

L'organizzazione valuta e registra la validità di precedenti risultati di misurazioni qualora rilevi che l'apparecchiatura non sia conforme ai requisiti ed intraprende azioni appropriate per le apparecchiature ed i prodotti coinvolti.

Un documento a parte , mod. APQN04D, registra le **scadenze** e l'esecuzione delle piombature dei **cronotachigrafi**, il cui utilizzo nei servizi di trasporto in noleggio rappresenta un adempimento legale.

I singoli **software e i sistemi informatici più complessi, tipo AVM**, utilizzati per il monitoraggio e la misurazione di alcuni requisiti dei servizi, sono validati prima del loro utilizzo con apposito “Rapporto di collaudo fornitura”, mod. APQG14P e, se opportuno, anche in seguito in occasione di eventuali periodici aggiornamenti.

## 8. MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO ( >4.5 ambiente )

### 8.1 Generalità (> 4.5.1 ambiente)

A garanzia della qualità dei servizi offerti al pubblico, sono pianificati e realizzati processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento necessari a:

#### a) dimostrare la conformità dei prodotti e del **rispetto ambientale**:

- monitoraggio AVM della COR sull' intera rete dei trasporti e susseguenti registrazioni;
- verifiche periodiche su campione da parte degli AMT sui servizi di trasporto e susseguenti registrazioni individuali e report generale;
- monitoraggio della manutenzione autobus su caduta e di quella preventiva con registrazioni individuali e report generale;

CODICE	DENOMINAZIONE	REVIS.	DATA	PAGINE	PAGINA
MQA	MANUALE DELLA QUALITA' E DELL' AMBIENTE	04	20.05.2009	48	41

- monitoraggio, registrazione individuale e report generale delle non conformità;
- monitoraggio delle forniture influenti sulla qualità.

**b) assicurare la conformità del sistema di gestione per la qualità e l'ambiente:**

- con la pianificazione ed esecuzione documentate di verifiche ispettive interne;

**c) migliorare in modo continuo l'efficacia del sistema GQA,**

- tramite l'analisi delle azioni correttive e del sistema in sede di riesame di direzione.

Le modalità e le tecniche statistiche utilizzate per i monitoraggi e le misurazioni dei processi sono documentate nelle procedure di riferimento“.

## 8.2 Monitoraggi e misurazioni

### 8.2.1 Soddisfazione del cliente

- v. proc. doc. “APQG06 – Gestione dei reclami e delle richieste del cliente”
- v. proc. doc. “APQG07 – Monitoraggio della soddisfazione del cliente”.

Oltre alla gestione dei *reclami*, vissuta come utile, ma parziale, momento di contatto con il pubblico, APAM assume con periodicità annuale un sondaggio sulla soddisfazione degli utenti in ordine ai servizi resi. Nell'ottica dell'utente, il concetto di qualità viene differenziato in :

- qualità attesa,
- qualità percepita.

Il monitoraggio del **customer satisfaction** presume:

- la conoscenza dei fattori che nelle attese del cliente influenzano la sua percezione della qualità,
- il poter incidere su quei fattori, migliorandoli,
- il poter verificare l'effetto dei propri interventi nelle valutazioni del cliente.

Metodo e risultati sono resi pubblici tramite Carta della mobilità.

### 8.2.2 Verifiche ispettive interne della qualità (> 4.5.5 ambiente)

- v. proc. doc. “APQG10 – Verifiche interne del sistema di gestione Qualità/Ambiente”.

Con **cadenza annuale**, tenuto conto della criticità delle diverse attività , della loro importanza nei confronti dell' ambiente, dell'intero Sistema e dei risultati delle precedenti verifiche ispettive, il RSGQA sottopone all'approvazione dell' AD un piano distinto di verifiche interne volte a garantire che il SGQ/A sia:

- **conforme ai requisiti stabiliti:**
  - dalla normativa ISO 9001:2008
  - dalla normativa ISO 14.001:2004
  - dalla stessa azienda,
- **attuato e tenuto aggiornato in misura efficace rispetto agli obiettivi posti nella politica per la qualità e l'ambiente.**

La procedura di riferimento documenta responsabilità e competenze necessarie, modalità, documenti, criteri di pianificazione e di conduzione delle verifiche.

CODICE	DENOMINAZIONE	REVIS.	DATA	PAGINE	PAGINA
<b>MQA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA' E DELL' AMBIENTE</b>	<b>04</b>	<b>20.05.2009</b>	48	42

La procedura integrata "APQG04 Registrosioni" documenta responsabilit  e modalit  di tenuta degli atti relativi alle verifiche interne.

La **programmazione** prevede per ogni requisito della normativa di riferimento almeno **una verifica** annuale che copra **tutti i processi** aziendali, **tutti i siti ambientali** e, a seconda della **criticit ** ed importanza di alcuni processi o aspetti ambientali, **novit ** procedurali, aspetti applicativi problematici .di **eventuale impatto ambientale**, etc, anche **pi  di una** verifica.

Una verifica annuale   dedicata inoltre al **rilevamento di attuazione ed efficacia delle azioni** correttive attuate e predisposte sulle non conformit  rilevate nel corso di verifiche precedenti.

Un **giro completo** di verifiche   previsto **prima** della visita periodica **dell'Ente di Certificazione**.

Le audizioni possono essere condotte da personale interno od esterno all'azienda, in ogni caso da **figure indipendenti** da chi ha diretta responsabilit  per le attivit  sottoposte a verifica ed estranee alle attivit  da verificare.

Oltre alla indipendenza   garantita alla figura del **verificatore interno** una adeguata formazione sulle normative di riferimento, un diploma di istruzione scolastica di livello superiore, una adeguata conoscenza dell'azienda e caratteristiche soggettive che assicurino l'oggettivit  dell' attivit  da svolgere.

Le verifiche, per tempo partecipate ai responsabili dei vari settori aziendali, devono indicare lo scopo ed il campo di applicazione e sono condotte con l'ausilio di **liste di spunto** predisposte dagli stessi verificatori.

I **risultati** delle verifiche sono comunicati ai responsabili di gestione dell'area interessata, che hanno il compito di comunicare al verificatore **entro i successivi 15 giorni**, le azioni che intendono intraprendere, entro i termini previsti, **max. 3 mesi**, per rimuovere le non conformit  rilevate e le loro cause.

Dell'andamento e dei risultati delle verifiche viene tenuta puntuale registrazione e data successiva comunicazione al DG in sede di **riesame** ad opera del RSGQA.

### **8.2.3 Monitoraggi e misurazioni dei processi (> 4.5.1 e 4.5.2. ambiente)**

L'All. 1. di questo Manuale elenca tutti i processi che APAM ha posto sotto sistema a garanzia della sua efficacia ed efficienza produttiva.

Il seguente elenco raggruppa i processi il cui monitoraggio offre **misurazioni utili alla analisi ed al raffronto con gli obiettivi dati**:

- o indagini sulla soddisfazione del cliente (APQG07)
- o verifiche ispettive interne, (APQG10),
- o monitoraggio e misurazione dei TPL da parte della COR (APQL01/APQG08),
- o monitoraggio e misurazione dei noleggi (APQL03)
- o verifiche sul prodotto:
  - controlli dell'uff. turni sui turni (APQL01)
  - controlli dell'autista sull'autobus (APQM01),
  - controlli degli AMT sull'autista (APQL06),
  - controlli degli AMT sui servizi (APQL06),

CODICE	DENOMINAZIONE	REVIS.	DATA	PAGINE	PAGINA
MQA	MANUALE DELLA QUALITA' E DELL' AMBIENTE	04	20.05.2009	48	43

- controlli degli AMT sui viaggiatori (APQL06).
- controlli di fine manutenzione autobus (APQN02),
- controlli di fine noleggio (APQL03),
- controlli di fine pulizia autobus (APQN08),
- controlli di accettazione forniture (APQG14/16),
- controlli sui dispositivi di misurazione (APQN04)
- controlli sulle giacenze dei titoli di viaggio (APQG27).

**Il monitoraggio dei processi di erogazione dei servizi di trasporto TPL**, effettuato tramite rilevazione sullo stato del servizio, a fronte di specifiche e tolleranze concordate nei contratti di servizio, si avvale di:

- un sistema di **Automatic Vehicle Monitoring**,
- segnalazioni del **personale viaggiante**,
- **verifiche** del personale di controllo,
- **registrazioni** delle non conformità
- una gestione pianificata di **verifiche ispettive interne**.

Per ogni tipo di controllo una procedura stabilisce **pianificazione, modalità di esecuzione, funzioni** incaricate, **registrazioni** finali di conformità o di non conformità ed il **trattamento** da tenere in caso di non conformità.

Le metodologie di prova si avvalgono della facoltà di procedere per **verifiche con metodo a campione** utilizzando dati di rigore statistico.

Le procedure che pianificano il controllo dei processi prevedono che tutte le registrazioni che forniscono **evidenza dei controlli** e dei loro esiti siano predisposte ed opportunamente conservate.

La **sorveglianza** e la **misurazione** degli **aspetti ambientali** consistono nell'acquisizione ed organizzazione dei dati e delle informazioni relativi all'andamento nel tempo degli aspetti ambientali conseguenti alle attività di APAM, gestite sotto controllo operativo, al fine di consentire il **puntuale assolvimento degli adempimenti della normativa ambientale prescrittiva** e soddisfare le esigenze dell'azienda in termini di valutazione **dell'efficacia e dell'efficienza ambientale** delle proprie attività.

Il mod. **A. 10 "Piano di monitoraggio"** predisposto dal RSGQA, in considerazione della normativa prescrittiva e dei traguardi posti, fissa per i diversi aspetti ambientali le cadenze e le finalità dei controlli.

Il RTA organizza le risorse del settore affinché il monitoraggio sia eseguito secondo le metodologie previste e stabilisce quali di queste rilevazioni possano essere svolte da funzioni interne allo stabilimento e quali debbano essere affidate a laboratori esterni.

La sorveglianza sugli aspetti ambientali è evidenziata dalle seguenti registrazioni:

<b>Aspetti ambientali</b>	<b>Registrazioni della conformità ambientale</b>
<b>Emissioni in atmosfera</b>	mod. "APQG15L Commessa di manutenzione autobus"
<b>Rumori e vibrazioni</b>	mod. "APQG15L Commessa di manutenzione autobus"
<b>Rifiuti</b>	mod. " APQG10A, Controllo settimanale"
<b>Sostanze pericolose</b>	mod. "A. 14 / Rilevazione delle performance ambientali"

CODICE	DENOMINAZIONE	REVIS.	DATA	PAGINE	PAGINA
MQA	MANUALE DELLA QUALITA' E DELL' AMBIENTE	04	20.05.2009	48	44

Consumo idriche	risorse	mod. "A. 14 / Rilevazione delle performance ambientali"
Consumo prime	di materie	mod. "A. 14 / Rilevazione delle performance ambientali"
Consumo di carburanti		mod. "A. 14 / Rilevazione delle performance ambientali"
Impianti		Rapporti di collaudo/tenuta ..ditte esterne mod.. "APQG15L Commessa di manutenzione impianto"
Scarichi idrici		Referto del laboratorio di analisi

Nel caso di rilevazioni affidate a laboratori esterni, il RTA definisce nel contratto i requisiti richiesti per l'effettuazione delle indagini (Certificazione SINAL, ISO 9000, SIT, ecc).

Gli IAA raccolgono i dati rilevati nella fase del controllo operativo e li documentano tramite il mod. **A. 14/Rilevazione delle performance ambientali**, che trasmettono alla fine di ogni quadrimestre al RSGQA affinché ne trascriva i contenuti sul mod. **A. 15/Verifica di conformità e raffronti pluriennali** da produrre a fine anno per il riesame di direzione.

La misurazione delle prestazioni ambientali è condotta sulla scorta degli **indicatori** descritti dal RSGQA sul mod. "A. 14 / Rilevazione delle performance ambientali", che consente agli IAA di confrontare i risultati raggiunti al dato di partenza.

In occasione di nuove installazioni, modifiche di servizi, di processi o di prodotti, la programmazione viene aggiornata prevedendo azioni utili per la prevenzione e il miglioramento degli impatti ambientali prospettabili.

La procedura **APQN04 "Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione"** richiama la gestione di quelle attrezzature che costituiscono apparecchiature di sorveglianza e per questo sono soggette a modalità di conservazione, taratura e manutenzione con registrazioni finali di conformità. A questo fine il RTA assicura che le apparecchiature di controllo e/o misure acquisite o utilizzate, abbiano l'accuratezza e la precisione richieste dalle misure da effettuare, in accordo con le normative ambientali applicabili e/o alle norme di buona tecnica.

Tutte le registrazioni intermedie e finali che consentono di evidenziare la tenuta sotto controllo delle prestazioni ambientali, ai fini della **verifica del rispetto della normativa** e dei traguardi posti nella politica ambientale sono nell' "Elenco delle registrazioni ambientali", mod. APQG02D, e sono tenute e conservate con le regole previste al paragrafo 4.5.3. "Registrazioni".

#### 8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti (> 4.5.1 e 4.5.2. ambiente )

A garanzia degli **standard** della qualità del TPL e degli aspetti ambientali, concordati con gli Enti affidanti e resi pubblici tramite **Carta della mobilità**, APAM ha organizzato alcuni processi di verifica in grado di rilevare, tramite i parametri illustrati nella proc. doc. "APQG05 - Gestione della Carta della Mobilità", i dati reali di prodotto. Gli standard di prodotto, cui raffrontare i **risultati reali**, sono ricavati dal "**Piano di programmazione annuale degli obiettivi aziendali / mod. "APQG03A"**" e le rilevazioni dei dati reali costituiscono i risultati dei monitoraggi di processo sopra elencati .

CODICE	DENOMINAZIONE	REVIS.	DATA	PAGINE	PAGINA
MQA	MANUALE DELLA QUALITA' E DELL' AMBIENTE	04	20.05.2009	48	45

Sono previste registrazioni del superamento o meno dei controlli previsti in conformità ai criteri di accettazione specificati per il prodotto/servizio verificato.

Le registrazioni, in caso di non conformità, evidenziano il trattamento attuato e la verifica di avvenuta soluzione.

Le registrazioni identificano il responsabile del controllo e del collaudo per il rilascio del prodotto.

### 8.3 Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi (> 4.4.7 e 4.5.3 ambiente)

- v. proc. doc. "APQG08 – Gestione delle non conformità, azioni correttive e preventive dei servizi di trasporto".

I servizi di trasporto sono sottoposti a monitoraggio da parte di una **Centrale Operativa, COR**, tramite un servizio di **rilevamento satellitare (AVM)**, in grado di rilevare la posizione di ogni autobus in tempo reale, ed un collegamento radio con tutti gli autobus in servizio.

Sono stati identificati, per poterli tenere sotto controllo, i casi che, dipendendo da una inosservanza aziendale e ponendosi in contrasto con i requisiti del trasporto, realizzano delle **non conformità** rispetto a:

- carta della mobilità,
- **bilancio ambientale**
- libretti orari,
- accordi con il Cliente/utente,
- Manuale della Qualità e procedure operative del sistema qualità,
- obiettivi aziendali.

Il doc. "APQG08M – **Treatmento delle emergenze del trasporto**" stabilisce i comportamenti da tenere per:

- a) adottare con **tempestività azioni idonee** ad eliminare le non conformità rilevate ed il ripristino del servizio,
- b) autorizzare l'utilizzazione, **il rilascio o l'accettazione con concessione** da parte delle autorità aventi titolo e, se applicabile, da parte del cliente,  
Non si considerano non conformità le prestazioni che rientrano nei limiti di tolleranza concordati con gli enti affidanti, gli eventuali incidenti attivi, e gli eventi dovuti a forza maggiore (frane, allagamenti, ecc.). Attualmente non vi sono contratti che richiedano concessione da parte di clienti ma, nell'ipotesi che questo possa succedere, la proposta di utilizzazione o di riparazione del prodotto non conforme ai requisiti specificati è notificata al cliente o al suo rappresentante per ottenerne concessione
- d) adottare **azioni atte a precludere** l'utilizzazione o l'applicazione originariamente previste per il prodotto, (v. sostituzione dell'autobus non conforme alla partenza o la segregazione delle forniture non conformi all'ordinato).

Una registrazione informatizzata è in grado di fornire informazioni su tutte le non conformità, distinte in **gravi e lievi a seconda che incidano o meno sulla sicurezza** del servizio di trasporto, sulle azioni susseguenti intraprese e sulle cause che le hanno originate.

Nel caso delle **manutenzioni** i prodotti non conformi, una volta corretti sono sottoposti a nuova verifica di conformità ai requisiti, v. proc. doc. "APQN02 – Manutenzione autobus".

Nel caso di utilizzo di **ricambi non verificati o risultati non conformi**, ed utilizzati comunque nell'urgenza del processo, sono previsti interventi atti a riconoscere e recuperare i prodotti per ripristinare la conformità.

CODICE	DENOMINAZIONE	REVIS.	DATA	PAGINE	PAGINA
MQA	MANUALE DELLA QUALITA' E DELL' AMBIENTE	04	20.05.2009	48	46

## Gestione delle Non Conformità ambientali

Ogni operatore è sollecitato a **segnalare** ai propri superiori, anche verbalmente e con la massima tempestività possibile, qualsiasi problematica che possa, a suo avviso, avere effetti sull'ambiente ed essere inquadrabile in una delle seguenti non conformità:

- **sversamenti** dovuti a **incidenti** nel trasporto;
- **sversamenti** dovuti a **manovre errate** nel manipolare sostanze pericolose per l'ambiente e la sicurezza;
- situazioni anomale tipo **trabocco di rifiuti** o **emissioni non previste in atmosfera**;
- **arresti** di emergenza **degli impianti** che presidiano aspetti ambientali;
- misure con **valori non accettabili** rispetto a quelli definiti; in particolare viene fissata una soglia di allarme pari al 75% del valore limite di legge; ciò comporta che deve essere emessa una non conformità quando il valore rilevato è superiore al 75% del limite di legge;
- **mancato rispetto delle procedure ambientali**, anche da parte delle aziende esterne;
- **staratura** degli strumenti utilizzati per il controllo ambientale .

Nel corso degli **audit ambientali** possono essere identificate altre **non conformità**, tipo:

- **mancato aggiornamento o rispetto delle prescrizioni legali**;
- **mancato rispetto delle procedure ambientali**;
- **risultanze negative del controllo operativo**.

Informato del verificarsi di una non conformità ambientale il **RTA dovrà** :

- **trattarla** nell'immediato allo scopo di **mitigare** o abbattere il rischio di inquinamento ambientale,
- **valutare** l'esistenza di obblighi normativi di comunicazioni ad Enti di sorveglianza,
- **segnalarla** al RSGQA per le annotazioni sul mod. " A.17 Registro delle non conformità, azioni correttive e preventive" e per consentire una analisi sulla origine e possibile rimozione delle cause scatenanti e successiva predisposizione, di concerto con il DG, di **azioni correttive**.

## 8.4 Analisi dei dati ( > 4.5.1 ambiente )

La direzione ha individuato per ogni settore produttivo i processi ed i dati utili a valutare l'andamento di conformità agli obiettivi posti ed al **miglioramento dei risultati**.

Rientrano in questa categoria tutti i dati di monitoraggio e di misurazione.

Particolare attenzione viene rivolta alle **informazioni** su:

- **soddisfazione del cliente**, con il report dell'andamento dei reclami,
- **conformità ai requisiti del prodotto e del controllo ambientale** con il report dell'andamento delle non conformità dei servizi di trasporto,
- caratteristiche ed **andamento dei processi e dei prodotti**, incluse le opportunità per azioni preventive, con il report delle Verifiche ispettive interne sugli stessi,
- fornitori, con il report di **andamento delle forniture**.

Il RSGQA inoltra all' **AD** ed alle figure apicali un **report generale** per le analisi periodiche e la preparazione del riesame di direzione del SGQA.

A tal fine, entro il 20 del mese successivo a quello di riferimento, i responsabili dei singoli uffici/settori trasmettono al RSGQA i seguenti atti:

CODICE	DENOMINAZIONE	REVIS.	DATA	PAGINE	PAGINA
<b>MQA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA' E DELL' AMBIENTE</b>	<b>04</b>	<b>20.05.2009</b>	48	47

<b>Periodicità</b>	<b>Report</b>	<b>Ufficio di produzione</b>	<b>Doc.</b>
Mensile	Produzione del <b>TPL e finalizzati</b>	Movimento e Traffico	APQL01AZ.
Mensile	Produzione servizi di <b>nolegg</b>	Noleggi	APQL03M
Mensile	Ricavi vendita <b>titoli</b> e calcolo <b>viaggiatori</b>	Controllo Prodotti	APQG27L
Mensile	Dotazione e <b>costi risorse umane</b> , dati sulla <b>formazione</b>	Risorse umane	APQG09B
Mensile	Andamento dei <b>sinistri</b>	Affari Generali	APQG29L
Mensile	Andamento <b>guasti</b> , consumi manutenzioni , magazzino e <b>pulizia</b>	Officina e Depositi	APQN02N
Trimestr.	Forniture/ <b>fornitori</b>	Approvvigionamenti	APQG17A
Trimestr.	Andamento delle <b>non conformità</b> , delle <b>azioni correttive e preventive</b>	Gestione Qualità / Ambiente	APQG08L
Trimestr.	Andamento dei <b>reclami</b>	Gestione Q/A	APQG06B
Trimestr.	<b>Verifiche AMT</b> sui servizi	Movim. e Traffico	APQL06L
<b>Quadrim.</b>	<b>Rilevazioni delle performance ambient.</b>	<b>Officina e Depositi</b>	<b>A. 14 1/5</b>
<b>Annuale</b>	<b>Verifica di conformità ambientale</b>	<b>Gestione Q/A</b>	<b>A. 15</b>

Un contributo fondamentale all'analisi sui risultati della organizzazione d' impresa viene inoltre dato da:

- gli esiti del **customer satisfaction** realizzato annualmente ed i cui dati vengono ampiamente diffusi;
- le **rilevazioni dei fattori e sottofattori della qualità** pubblicati sulla Carta della Mobilità,
- i **dati del controllo di gestione** predisposti periodicamente dal Responsabile dei servizi amministrativi.

L'amministratore delegato riferisce in Consiglio di Amministrazione dati ed analisi del sistema e del controllo di gestione.

## 8.5 Miglioramento

- v. proc. doc. "APQG08 – Gestione delle non conformità, azioni correttive e preventive"
- v. doc. del riesame di direzione

### 8.5.1 Miglioramento continuo (>4.2, 4.3.3 e 4.6 ambiente)

APAM tende al miglioramento continuo dell'efficacia del SGQA, aggiornando la politica per la qualità, fissando di anno in anno una serie di obiettivi e di programmi di lavoro utili al loro effettivo raggiungimento, valutando i risultati delle verifiche ispettive interne, l'analisi dei dati emergenti dai processi aziendali pianificati, dalle azioni correttive e preventive e riassumendo tutti questi dati in occasione del riesame di direzione.

### 8.5.2 Azioni correttive (> 4.5.3 ambiente)

APAM è impegnata nella eliminazione delle non conformità mediante la predisposizione di azioni adeguate alla **rimozione delle loro cause** e nella registrazione di un report periodico.

La proc. doc. "APQG08 – Gestione delle non conformità, delle azioni correttive e preventive" precisa le modalità adottate per :

CODICE	DENOMINAZIONE	REVIS.	DATA	PAGINE	PAGINA
MQA	MANUALE DELLA QUALITA' E DELL' AMBIENTE	04	20.05.2009	48	48

- il **riesame** delle **non conformità**, compresi i reclami dei clienti,
- l'individuazione delle **cause** delle non conformità,
- la valutazione dell'esigenza di **adottare azioni** per evitare il ripetersi delle non conformità
- l'individuazione e l'**attuazione di azioni** necessarie,
- la registrazione dei risultati delle azioni attuate,
- il **riesame** delle **azioni correttive** attuate per valutarne l'**efficacia**.

### 8.5.3 Azioni preventive (>4.5.3 ambiente)

La procedura "APQG08 documenta il processo per:

- a) +l'individuazione delle non conformità potenziali e delle loro **cause**,
- b) la valutazione dell'esigenza di attuare azioni per **prevenire** il verificarsi delle non conformità,
- c) l'individuazione e l'**attuazione** delle azioni preventive,
- d) la **registrazione dei risultati** delle azioni attuate,
- e) il **riesame** dell'efficacia delle azioni preventive attuate.

Tra le azioni utili a **prevenire le cause di non conformità**, sono considerate utili e registrate :la **formazione del personale**, ed un **oculato programma di manutenzione programmata degli autobus**.

Anche il **monitoraggio satellitare** è da considerare in un ottica di prevenzione, con la possibilità di bloccare possibili partenze in anticipo, o ritardi cumulativi.

Per la **gestione ambientale** particolarmente importanti sono :

- le attività di **sensibilizzazione** e formazione generale del personale coinvolto,
- il **monitoraggio** degli aspetti ambientali,
- la **programmazione preventiva** della manutenzione impianti,
- la documentazione e **distribuzione** agli operatori delle procedure documentate del controllo operativo.

---

Fine del Manuale.