

**RELAZIONE DI ACCOMPAGNAMENTO ALLA RICHIESTA DI SUPPORTO SPECIALISTICO PER IL COMPLETAMENTO DELLA CONVERSIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ A NORMA ISO 9001:2015 E PER LA REVISIONE DELLE PROCEDURE DI GESTIONE DEL CUSTOMER CARE AI SENSI DELLA NORMA ISO 10600.**

**PREMESSO**

- Che la Società GES.A.P. S.p.A. opera nel campo della gestione dei servizi aeroportuali ed ha adottato un Sistema di Gestione della Qualità (SGQ) in linea con le indicazioni della norma ISO 9001:2015 per la propria attività nell'ambito della gestione dell'aeroporto "Falcone e Borsellino";
- che nel giugno 2018, la Società ha conseguito il rinnovo della Certificazione del proprio Sistema Qualità ai sensi della norma ISO 9001:2015 (già continuativamente attiva dal 2002) su conforme attestazione rilasciata da TUV Italia S.r.l.;
- che ai fini del completamento della conversione del SGQ alla norma ISO 9001:2015 si rende necessario procedere alla revisione ed all'aggiornamento del Manuale di Qualità ed allo sviluppo ed implementazione delle procedure di gestione del customer care;
- che a causa dell'insufficienza delle risorse interne assegnate al Servizio Qualità e Customer Care, il ricorso al supporto consulenziale esterno si è reso indispensabile per l'aggiornamento del Manuale di Qualità e lo sviluppo ed implementazione delle procedure di gestione del customer care;
- che con RdA n. 08/18 del 15/03/2018 la Direzione Qualità e Ambiente ha quindi richiesto il supporto specialistico per la conversione del SGQ alla Norma ISO 9001:2015 e per la revisione delle procedure di gestione del customer care ai sensi della Norma ISO 10600;
- che a supporto della suddetta RdA la Direzione Qualità e Ambiente ha prodotto apposita relazione;
- che la suddetta RdA è stata approvata dall'Amministratore Delegato il 3 maggio 2018;
- che, prevista condivisione con il DG e AM, con RdA n. 3 del 19 marzo 2019, la Direzione Qualità e Ambiente ha nuovamente richiesto, per le stesse motivazioni, il supporto specialistico per la conversione del SGQ alla Norma ISO 9001:2015 e per la revisione delle procedure di gestione del customer care ai sensi della Norma ISO 10600.

**OGGETTO DELL'INCARICO**

- Attività di supporto specialistico per il completamento della conversione del SGQ alla norma



ISO 9001:2015, come di seguito dettagliato:

- revisione ed aggiornamento del manuale di qualità, ivi incluse le relative procedure gestionali (scopo e campo di applicazione, riferimenti normativi, termini e definizioni, contesto dell'organizzazione, leadership, pianificazione, supporto, attività operative, valutazione delle prestazioni, miglioramento), semplificandolo e ristrutturandolo ai sensi della ISO 9001:2015 e nel rispetto ed in adempimento della regolamentazione aeroportuale di riferimento (Circolari ENAC GEN 06 e GEN 02 A);
  - predisposizione della documentazione per il Riesame della Direzione ai fini dell'approvazione ed emissione del nuovo Manuale di Qualità ed annesse procedure;
  - formazione/informazione funzioni coinvolte.
- Revisione delle procedure per la gestione del customer care ai sensi della norma ISO 10600, come di seguito dettagliato:
- analisi e razionalizzazione delle procedure di customer care vigenti (tempi e modalità di gestione dei reclami, registrazione interna, comunicazioni esterne, ecc.), ai sensi della ISO 10600 e nel rispetto ed in adempimento della regolamentazione aeroportuale di riferimento (Circolari ENAC GEN 06 e GEN 02 A);
  - sviluppo delle reportistica interna di customer care (statistiche dei reclami);
  - formazione del personale addetto al customer care.



## STIMA GENERICA DELL'IMPEGNO RICHIESTO E DEL COSTO

Per l'espletamento delle attività oggetto dell'incarico, viene stimato il seguente impegno da parte della società di consulenza affidataria:

	<b>Attività</b>	<b>GG/uomo</b>
Attività di supporto specialistico per il completamento della conversione del SGQ alla norma ISO 9001:2015	Check-up iniziale e analisi della documentazione esistente	2
	Rielaborazione della struttura Manuale di Qualità ai sensi della ISO 9001:2015, attraverso la revisione e semplificazione del sistema documentale del SGQ	5
	Individuazione e rielaborazione delle procedure da sviluppare, integrare e/o migliorare	10
	Formazione/Informazione delle funzioni coinvolte	3
	Predisposizione della documentazione per il Riesame della Direzione ai fini dell'approvazione ed emissione del nuovo Manuale;	2
Revisione delle procedure per la gestione del customer care ai sensi della norma ISO 10600	Analisi e razionalizzazione delle procedure di customer care vigenti (tempi e modalità di gestione dei reclami, registrazione interna, comunicazioni esterne, ecc.), nel rispetto della regolamentazione aeroportuale di riferimento	3
	Sviluppo e implementazione del sistema di reportistica interna di customer care (statistiche)	3
	Formazione del personale addetto al customer care	2
	<b>TOTALE GIORNI UOMO</b>	<b>30</b>

Tenuto conto dell'impegno richiesto per lo svolgimento delle attività sopra elencate, la stima del costo complessivo dell'incarico è pari a euro 9.000 (esclusa IVA).

### REQUISITI PROFESSIONALI RICHIESTI AI FINI DELLO SVOLGIMENTO DELL'INCARICO.

L'affidatario dovrà assicurare i seguenti requisiti minimi:

- precedenti esperienze di durata almeno triennale nella gestione di un SGQ in ambito aeroportuale;
- conoscenza della normativa e regolamentazione aeroportuale di riferimento: ISO 9001:2015, ISO 10600, Circolari ENAC GEN 06 e GEN 02A e collegata normativa nazionale ed internazionale in materia di assistenza ai PRM e qualità dei servizi aeroportuali;
- possesso di una laurea magistrale in ingegneria gestionale o economia aziendale o statistica.