



AUTORITA' DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta_Catania_Siracusa_Pozzallo_



MANUALE DELLA QUALITA' UNI EN ISO 9001:2015



AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

MANUALE DELLA QUALITA'

ISO 9001:2015

Rev. 0 del 15.12.2025

INDICE

INTRODUZIONE.....	pag. 5
1. IL PERCORSO CERTIFICATIVO.....	pag. 6
2. PRESENTAZIONE DELL'AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE.....	pag. 7
2.1 I porti di sistema.....	pag. 8
3. RIFERIMENTI NORMATIVI.....	pag. 11
4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE.....	pag. 13
4.1 Comprendere l'Organizzazione e il suo contesto.....	pag. 13
4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate.....	pag. 16
4.3 Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione.....	pag. 22
4.4 Il sistema di gestione qualità e relativi processi.....	pag. 23
5. LEADERSHIP.....	pag. 25
5.1 Leadership e impegno.....	pag. 25
5.1.1 Generalità.....	pag. 25
5.1.2 Focalizzazione sul Cliente.....	pag. 26
5.2 La Politica per la qualità.....	pag. 27
5.2.1 Stabilire la Politica per la qualità.....	pag. 27
5.2.2 Comunicare la politica per la qualità.....	pag. 29
5.3 RUOLI, RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ NELL'ORGANIZZAZIONE.....	pag. 29
6. PIANIFICAZIONE.....	pag. 31
6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità.....	pag. 31
6.2 Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento.....	pag. 32
6.3 Pianificazione delle modifiche.....	pag. 33
7. SUPPORTO.....	pag. 33
7.1 RISORSE.....	pag. 34
7.1.1 Generalità.....	pag. 34
7.1.2 Persone.....	pag. 34
7.1.3 Infrastrutture.....	pag. 34
7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi.....	pag. 35
7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione.....	pag. 35
7.1.6 Conoscenza organizzativa.....	pag. 36
7.2 Competenza.....	pag. 36
7.3 Consapevolezza.....	pag. 37
7.4 Comunicazione.....	pag. 38
7.5 Informazioni documentate.....	pag. 38
7.5.1 Generalità.....	pag. 38

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

7.5.2 Creazione e aggiornamento.....	pag.39
8. ATTIVITÀ OPERATIVE.....	pag.40
8.1 Pianificazione e controllo operativi.....	pag.40
8.2 Requisiti per i beni e servizi.....	pag.42
8.2.1 Comunicazione con il Cliente.....	pag.42
8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai beni e servizi.....	pag.43
8.2.3 Riesame dei requisiti relativi ai beni e servizi.....	pag.43
8.3 Progettazione e sviluppo di beni e servizi.....	pag.44
8.3.1 Generalità.....	pag.44
8.3.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo.....	pag.44
8.3.3 Input alla progettazione e sviluppo.....	pag.45
8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo.....	pag.46
8.3.5 Output della progettazione e sviluppo.....	pag.47
8.3.6 Modifiche alla progettazione e sviluppo.....	pag.48
8.4 Controllo dei processi beni e servizi forniti dall'esterno.....	pag.48
8.4.1 Generalità.....	pag.48
8.4.2 Tipo ed estensione del controllo.....	pag.48
8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni.....	pag.48
8.5 Produzione ed erogazione dei servizi.....	pag.49
8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi.....	pag.49
8.5.2 Identificazione e rintracciabilità.....	pag.49
8.5.3 Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni.....	pag.50
8.5.4 Conservazione.....	pag.50
8.5.5 Attività post-consegna.....	pag.51
8.5.6 Controllo delle modifiche.....	pag.51
8.6 Rilascio di beni e servizi.....	pag.52
8.7 Controllo degli output non conformi.....	pag.52
9. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI.....	pag.53
9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione.....	pag.53
9.1.1 Generalità.....	pag.53
9.1.2 Soddisfazione del Cliente.....	pag.53
9.1.3 Analisi e valutazione.....	pag.53
9.2 Audit interno.....	pag.56
9.3 Riesame di direzione.....	pag.57
9.3.1 Generalità.....	pag.57
9.3.2 Input al riesame di direzione.....	pag.58
9.3.3 Output del riesame di direzione.....	pag.58
10. MIGLIORAMENTO.....	pag.59
10.1 Generalità.....	pag.59
10.2 Non conformità e azioni correttive.....	pag.59
10.3 Miglioramento continuo.....	pag.62
CONCLUSIONE.....	pag.62

TERMINI

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

ACCREDITAMENTO

Processo attraverso il quale una agenzia o Organizzazione valuta e riconosce che un corso di studi o una istituzione corrispondono a standard predefiniti.

CLIENTE

Organizzazione o persona che riceve un bene/servizio.

FORNITORE

Organizzazione o persona che fornisce un bene/servizio

GESTIONE PER LA QUALITA'

Attività coordinate per guidare e tenere sotto controllo un'Organizzazione in materia di qualità

IDONEITA' ALLO SCOPO

Idoneità di un servizio a soddisfare un particolare scopo in determinate condizioni

INFRASTRUTTURE

Sistema di mezzi, attrezzature e servizi necessari per il funzionamento di un'Organizzazione

NON CONFORMITÀ

Non soddisfacimento di requisiti specificati

MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ

Parte della gestione per la qualità mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti per la qualità

MISSIONE

Motivo per cui una Organizzazione esiste.

OBIETTIVO PER LA QUALITA'

Qualcosa cui si aspira o a cui si mira, relativo alla qualità dei beni/servizi resi

OFFERTA

Risposta alla domanda di soddisfare i requisiti di un possibile contratto per la fornitura di un bene/servizio.

POLITICA PER LA QUALITÀ

Obiettivi e indirizzi generali di un'Organizzazione per quanto riguarda la qualità, espressi in modo formale dall'Alta Direzione.

BENE

Risultato di attività o di processi (può comprendere servizi, hardware, materiali da processo continuo, software o loro combinazioni, opere)

PROCESSO

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

Insieme di risorse e di attività tra loro interconnesse che trasformano delle entità in ingresso in entità in uscita.

RIESAME DEL SISTEMA QUALITÀ

Valutazione formale, da parte dell'Alta Direzione sullo stato del Sistema di Gestione per la Qualità e della sua adeguatezza, in relazione alla politica per la qualità e a eventuali nuovi obiettivi derivanti dal mutamento delle condizioni.

RINTRACCIABILITÀ

Capacità di ricostruire la storia e di seguire l'utilizzo o l'ubicazione di un oggetto, di un'attività, di un documento, mediante identificazione documentata e predisposta.

SISTEMA QUALITÀ

Struttura organizzativa, procedure, processi e risorse necessari ad attuare la gestione per la qualità.

AUDIT

Esame sistematico e indipendente per determinare se le attività svolte per la qualità e i risultati ottenuti sono in accordo con quanto pianificato, e se quanto predisposto viene attuato efficacemente e risulta idoneo al conseguimento degli obiettivi.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Articolazione di responsabilità, autorità e interrelazioni tra persone.

SICUREZZA

Assenza di rischi inaccettabili.

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Percezione del cliente su quanto suoi requisiti siano soddisfatti.

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'Organizzazione con riferimento alla qualità.

PARTE INTERESSATA

Persona o gruppo di persone avente un interesse nelle prestazioni o nel successo di un'Organizzazione.

INFORMAZIONI DOCUMENTATE

Tutte le informazioni che sono importanti per il lavoro di un'Organizzazione e che devono essere mantenute, organizzate e controllate. Possono essere in qualsiasi formato: cartacee, su supporto elettronico, di tipo fotografico, sotto la forma di campioni e altro e riportano i risultati ottenuti o forniscono evidenza delle attività svolte. Servono per: comunicare informazioni; provare la conformità; condividere la conoscenza; diffondere e conservazione le esperienze dell'Organizzazione.

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

ISTRUZIONI OPERATIVE

Documenti che descrivono in dettaglio come svolgere specifiche attività o processi all'interno di un sistema di gestione della qualità (SGQ) conforme alla norma ISO 9001:2015.

INTRODUZIONE

Il presente Manuale descrive il Sistema di Gestione per la Qualità dell'Autorità di Sistema Portuale del Mare di Sicilia Orientale (in seguito AdSPMSOr), realizzato in conformità ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015.

Il documento è stato predisposto attraverso una correlazione diretta con lo standard internazionale richiamato e si propone lo scopo di:

- specificare i requisiti del sistema qualità adottato;
- descrivere il sistema che è stato sviluppato per attuare la Politica per la Qualità;
- illustrare i criteri per tenere sotto controllo i processi che influenzano la qualità dei beni/servizi resi dall' AdSPMSOr;
- descrivere le modalità operative di carattere generale;
- fornire elementi di conoscenza generalizzata della UNI EN ISO 9001:2015.

Al fine di consentire l'efficace comprensione e attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità, è, innanzitutto, necessario comprendere quali siano i suoi presupposti. Si elencano, pertanto, di seguito i principi di riferimento che lo governano:

- la focalizzazione sul cliente: comprendere e soddisfare le esigenze e le aspettative dei clienti;
- la leadership: l'Alta Dirigenza stabilisce unità di intenti e direzione. L'Alta Direzione crea le condizioni necessarie per il raggiungimento degli obiettivi di qualità dell'Organizzazione;

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

- la partecipazione attiva delle persone: le persone a tutti i livelli sono l'essenza di un'Organizzazione e il loro pieno coinvolgimento permette di utilizzare le loro capacità a beneficio della stessa;
- l'approccio per processi: un risultato desiderato si ottiene con maggiore efficienza quando le attività e le risorse correlate sono gestite come un processo coerente;
- il miglioramento continuo: il miglioramento continuo delle prestazioni complessive dell'Organizzazione deve essere un suo obiettivo permanente;
- il processo decisionale basato sulle evidenze: le decisioni efficaci sono basate sull'analisi di dati e informazioni;
- la gestione delle relazioni: un'Organizzazione e i suoi stakeholder sono interdipendenti ed una relazione reciprocamente vantaggiosa aumenta la capacità di entrambi di creare valore.

1. IL PERCORSO CERTIFICATIVO

L'AdSPMSOr ha conseguito la certificazione UNI EN ISO 9001:2015 nel dicembre 2023, un importante traguardo che attesta l'impegno dell'Ente verso la qualità dei beni/servizi offerti.

Il percorso è stato intrapreso al fine di ottenere i seguenti benefici:

- gestire efficacemente le attività di propria pertinenza recependo le esigenze e le aspettative delle parti interessate;
- migliorare la capacità di fornire con regolarità beni/servizi che soddisfino le aspettative delle parti interessate ed i requisiti cogenti applicabili;
- facilitare le opportunità per accrescere la soddisfazione degli stakeholder;
- identificare i fattori che possono influenzare la capacità dell' AdSPMSOr di raggiungere i risultati desiderati;
- affrontare rischi e opportunità associati al suo contesto e ai suoi obiettivi;
- garantire il rispetto delle normative cogenti applicabili.

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

La certificazione per la qualità conseguita ha validità triennale e scadrà il 31/12/2026.

Nel mese di dicembre del 2024 è stata oggetto di controllo al fine di verificare il mantenimento dei presupposti di validità, conseguendo un esito positivo.

2. PRESENTAZIONE DELL'AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

L'Autorità di Sistema Portuale del Mare di Sicilia Orientale ricopre un ruolo strategico nella gestione dei porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa.

Fondata in base al decreto legislativo n. 169 del 2016, l'AdSPMSOr è un Ente pubblico non economico di rilevanza nazionale e gode di significativa autonomia in ambito amministrativo, organizzativo, regolamentare, di bilancio e finanziario.

Gli organi dell'Autorità di Sistema Portuale sono: il Presidente, il Comitato di gestione e il Collegio dei Revisori dei Conti.

Quale Ente pubblico non economico l'AdSPMSOr, può ricevere finanziamenti pubblici, statali ed europei; parte dei propri introiti derivano da entrate dirette ed indirette (canoni demaniali, tasse portuali); persegue finalità di pubblico interesse ed è soggetta a leggi e normative, che ne influenzano l'attività.

La gestione contabile e finanziaria dell'AdSPMSOr è disciplinata da un regolamento proposto dal Presidente, deliberato dal Comitato di gestione e approvato dal Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti, di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze.

La sede legale dell'Ente si trova all'interno del Porto commerciale di Augusta mentre presso il porto di Catania, in via Dusmet, si trova l'Ufficio Territoriale Portuale, costituito con Decreto Commissariale n. 5/2019 a cui è preposto il Segretario Generale; nel porto di Pozzallo, con Delibera del Comitato di Gestione n. 12 del 19/12/2022 è stato istituito, ai sensi del II comma della L. n. 84/1994, un Ufficio Amministrativo Decentrato. Con l'art. 4 ter del D. L. nr. 4/2024 del 18 gennaio lo scalo siracusano è stato inserito all'interno dell'AdSPMSOr.

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

Per lo svolgimento dei propri compiti istituzionali, l'AdSPMSOr è organizzata secondo una struttura articolata in Direzioni.

I compiti istituzionali dell'AdSP sono definiti dall'articolo 6 della Legge 84/1994 e ss.mm.ii. Sulla base di tali compiti, la stessa pianifica le linee di sviluppo strategico dei porti e si occupa dell'assetto e dell'organizzazione del territorio di propria competenza amministrando le aree portuali, dove operatori autorizzati svolgono attività e servizi per merci e passeggeri, attraverso strumenti decisionali quali: delibere, adottate dal Comitato di gestione, provvedimenti (presidenziali e dirigenziali) e ordinanze.

L'Autorità non solo regola lo svolgimento di queste attività, garantendo la sicurezza sul lavoro, ma si impegna attivamente a creare un valore condiviso per l'intera comunità. Con l'obiettivo di espandere le attività portuali, l'AdSPMSOr promuove, infatti, attivamente i porti sui mercati internazionali, valorizzando le sinergie con i sistemi logistici dell'entroterra siciliano. Un'attenzione particolare è rivolta all'integrazione fisica e informatica tra i porti e la rete di trasporto, avendo riguardo alle specificità del territorio.

In stretto raccordo con le altre istituzioni pubbliche, l'AdSPMSOr elabora il Piano Regolatore Portuale per ciascuno dei porti di propria competenza. Questo strumento delinea le strategie e i progetti per valorizzare le risorse esistenti e sviluppare nuove infrastrutture, creando opportunità di crescita per i porti e per il territorio, nel rispetto delle esigenze del mercato e dell'ambiente.

L'AdSPMSOr redige, inoltre, programmi di intervento per realizzare i progetti di sviluppo infrastrutturale e non nonché i lavori di manutenzione necessari a mantenere in efficienza i porti; per fare ciò, utilizza le proprie risorse di bilancio, ricerca finanziamenti nazionali e comunitari e coinvolge attivamente gli attori locali nelle decisioni che riguardano il futuro del territorio.

2.1 I porti del Sistema

Porto di Augusta

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

Il Porto di Augusta (sede legale, già sede di Autorità Portuale), grazie alla sua posizione centrale lungo le rotte dei traffici internazionali ed alla consistenza dei suoi traffici, è inserito nella rete Transeuropea TEN-T quale porto “CORE”, strategico per l’Unione Europea, già dall’introduzione del Regolamento EU 2013/1315. Ruolo confermato anche dalla recente revisione della rete, con il Regolamento EU 2024/1679.

Il Porto di Augusta copre una superficie, specchi acquei compresi, di 23.000.000 mq.

Lo scalo ha una vocazione prevalente petrolifera, industriale e commerciale. Anche se la principale attività è rappresentata dal trasporto marittimo dei beni di raffinazione del petrolio, il Porto movimentata anche beni chimici, cemento, fosfati, ferro, legname, project cargo, etc. Non ultimo, il traffico container presso il Porto commerciale, in crescita a seguito del trasferimento del traffico dal sito portuale di Catania, e che grazie agli ampi piazzali e al nuovo terminal in realizzazione, rappresenta un incentivo concreto allo sviluppo per tutto il territorio.

Le rinfuse liquide transitate rappresentano circa il 95-96% delle merci complessive, il che rende l’idea dell’importanza strategica che il comparto petrolchimico ha per il Porto. Grazie al petrolchimico, il Porto di Augusta si conferma tra i primi scali del Mezzogiorno. Tuttavia, le possibili difficoltà delle unità produttive del Polo petrolchimico genererebbero un’immediata ricaduta sui traffici portuali e sull’indotto, mettendo a rischio anche i livelli occupazionali. Minori occupati determinerebbero minore domanda aggregata di consumo e di investimenti, una contestuale contrazione dell’offerta aggregata e la crisi del tessuto sociale dell’intera area.

A fronte di ciò, appaiono ancora più importanti gli investimenti infrastrutturali in atto oggi presso l’AdSPMSOr, che, non solo per l’economia del singolo porto, ma per il territorio della Sicilia Orientale, si stanno compiendo, al fine di assicurare la diversificazione dell’offerta portuale e, dunque, la mitigazione dei rischi di eventuale crisi del petrolchimico.

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

A tale scopo, sono state intraprese attività e progetti volti al miglioramento e potenziamento dell'assetto infrastrutturale della rada:

- a) sviluppo del Distretto della Cantieristica Navale e realizzazione di un bacino di carenaggio in muratura per grandi navi;
- b) conversione energetica delle strutture portuali;
- c) manutenzione straordinaria delle strutture esistenti quali ad esempio il Porto Commerciale, Nuova Darsena Servizi e tutta la diga foranea;
- d) potenziamento del Porto commerciale e dei suoi traffici.

Porto di Catania

Il porto di Catania, già sede di Autorità Portuale ed inserito nella rete TEN-T Comprehensive Network, ha una superficie complessiva di 1 MLN di mq (aree a terra e specchi acquei). Le aree a terra ricoprono una superficie di 470.000 mq, i piazzali di stoccaggio merci 280.000 mq, la lunghezza complessiva degli accosti delle 26 banchine operative è di 4.200 ml.

Il Porto è caratterizzato dalla polivalenza delle attività che si svolgono: commerciale, crocieristica, cantieristica, peschereccia e diportistica.

Porto di Pozzallo

Con la Legge n°108 del 5 agosto 2022, di conversione del Decreto-legge 16 giugno 2022 n. 68, che ha modificato l'Allegato A della Legge n°84 del 1994, la giurisdizione della AdSPMSOr è stata estesa, oltre ai Porti di Augusta e Catania, anche al Porto di Pozzallo, porto regionale di II categoria III classe.

Il porto di Pozzallo svolge funzioni commerciali, di servizio passeggeri verso Malta, di porto peschereccio, diportistico e turistico. Esso si distingue in due distinti bacini:

- il "Porto Grande" rappresenta lo scalo merci/passeggeri;
- il "Porto Piccolo" è funzionale alle attività da diporto e pescherecce.

Porto di Siracusa

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

Attraverso l'ultimo intervento legislativo con la Legge 15 marzo 2024 n. 28 (G.U. n. 65 del 18.03.2024), di conversione, con modificazioni, del decreto-legge 18 gennaio 2024 n. 4, recante disposizioni urgenti in materia di amministrazione straordinaria delle imprese di carattere strategico, all'Art. 4 - quater (Modifica all'allegato A della legge 28 gennaio 1994, n. 84) il Porto di Siracusa, rada di Santa Panagia e rada del Porto Grande, è stato inserito nella giurisdizione dell'Autorità di Sistema Portuale del Mare di Sicilia Orientale. L'AdSPMSOr è al lavoro per definire delle chiare strategie sulle iniziative da intraprendere per lo sviluppo del porto di Siracusa, che non possono prescindere dalla vocazione dei siti portuali aretusei, profondamente differenti nelle funzioni che attualmente svolgono: uno, il Porto Grande, inserito nel contesto urbano dell'Isola di Ortigia, con la naturale propensione per crociere e diportismo; l'altro, la rada di Santa Panagia, realtà consolidata al servizio del polo petrolchimico.

L'avvio delle manutenzioni ordinarie/straordinarie, funzionali all'efficienza del compendio portuale e del demanio marittimo tutto, nonché necessarie a potenziare l'attrattività dello scalo e l'incremento dei traffici (in particolare crocieristici), va di pari passo con una pianificazione strategica da integrare con gli altri Porti del Sistema.

L'AdSPMSOr opera nei porti di propria competenza attraverso strumenti di programmazione finanziaria, quali il Bilancio di previsione annuale (strumento autorizzativo della spesa), corredato dal Programma Triennale dei Lavori pubblici e dal Programma Triennale degli acquisti di beni e servizi.

3. RIFERIMENTI NORMATIVI

L'AdSPMSOr opera secondo un quadro normativo ben definito, che ne stabilisce compiti e funzioni.

La legge istitutiva di riforma portuale (L. 28 gennaio 1994 n. 84 e ss.mm.ii.), offre la cornice nella quale l'Autorità si muove, orientando le proprie azioni verso la promozione e lo sviluppo delle infrastrutture portuali.

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

Con il suo spirito innovativo, sottolinea l'importanza di una gestione integrata e coordinata dei porti, volta a garantire efficienza, sostenibilità e competitività a livello nazionale e internazionale.

In questo contesto, i compiti dell'Autorità spaziano dalla pianificazione strategica delle attività portuali alla regolamentazione dei servizi, fino alla vigilanza sulle operazioni commerciali e logistiche.

Nell'esercizio delle sue funzioni, l'AdSPMSOr opera nel rispetto di leggi e principi chiave per prevenire la corruzione, garantire la trasparenza e assicurare una gestione efficiente e responsabile delle risorse pubbliche, perseguendo con rigore i principi di legalità, trasparenza e buona amministrazione, anche attraverso il rispetto delle normative europee in materia di concorrenza e ambiente nella pianificazione e realizzazione delle infrastrutture.

Queste funzioni, delineate con precisione dalla normativa cogente, mirano a creare un ambiente favorevole per gli investimenti e per l'operatività degli attori economici che gravitano e graviteranno attorno ai porti, tenuto conto che, l'AdSPMSOr non si limita a gestire i procedimenti burocratici, ma si pone come catalizzatore di sviluppo, promuovendo collaborazioni tra enti pubblici e privati e incentivando l'innovazione tecnologica nelle attività portuali.

In sintesi, i riferimenti legislativi, nel cui alveo l'AdSPMSOr opera, rappresentano i principi guida che orientano l'azione dell'Autorità di Sistema Portuale, muovendosi in direzione di un futuro portuale che sia non solo efficiente, ma anche sostenibile e competitivo a livello globale.

Tutte le normative di riferimento che regolano l'operato dell'Autorità di Sistema Portuale, al cui vertice si colloca la legge istitutiva di riforma portuale, sono riportate nel documento specifico MOD. 613- Obblighi di conformità del Sistema di gestione per la Qualità , periodicamente aggiornato.

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

4.1 Comprendere l'Organizzazione e il suo complesso

L'AdSPMSOr, in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015, ha definito il contesto in cui opera, individuando i fattori interni ed esterni rilevanti per le sue finalità e indirizzi strategici che influenzano la sua capacità di conseguire i risultati attesi per il proprio Sistema di Gestione per la Qualità.

I **Fattori interni**: riguardano le risorse, i processi e le capacità interne all'Organizzazione.

Possono includere:

- Risorse umane: le competenze del personale, formazione, motivazione, turnover.
- Risorse finanziarie: il budget disponibile, gli investimenti, la capacità di generare entrate.
- Infrastrutture e attrezzature: lo stato di manutenzione, adeguatezza, capacità di soddisfare la domanda.
- Processi interni: l'efficienza, efficacia, standardizzazione, capacità di adattamento.
- Tecnologie: l'adozione di nuove tecnologie, innovazione, sicurezza informatica.

I **Fattori esterni**: sono quelli che provengono dall'ambiente esterno e che l'Organizzazione non può controllare direttamente, ma deve saper gestire.

Alcuni esempi sono:

- Mercato: domanda di servizi portuali, concorrenza, prezzi, tendenze del settore.
- Normative: leggi, regolamenti, direttive nazionali e internazionali che possono influenzare le attività portuali.
- Condizioni economiche: andamento dell'economia locale, nazionale e globale, tassi di interesse, inflazione.
- Eventi geopolitici: conflitti, crisi internazionali, sanzioni che possono avere un impatto sul commercio marittimo.

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

- Cambiamenti climatici: eventi meteorologici estremi, innalzamento del livello del mare che possono mettere a rischio le infrastrutture portuali.
- Aspettative dei clienti: rispetto dei tempi procedurali, affidabilità dei servizi; infrastrutture adeguate, connessioni intermodali efficienti, sostenibilità ambientale.

Nell'ambito dell'attività di pianificazione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità, l'AdSPMSOr ha analizzato il proprio contesto di azione e i fattori interni ed esterni che la influenzano:

<u>CONTESTO</u>	<u>FATTORI INTERNI:</u>	<u>FATTORI ESTERNI:</u>
Contesto interno	<ul style="list-style-type: none"> * Organizzazione funzionale determinata (Direzioni/uffici); * Chiarezza delle responsabilità, percorsi di carriera definiti, comunicazioni verticali top-down; * Politiche e strategie qualificate; * Processi decisionali definiti; * Propensione all'innovazione; * Personale qualificato; * Opportunità di risorse e finanziamenti. 	<ul style="list-style-type: none"> * Fattori politici; * Rapporti con altre Autorità; * Rapporti con gli stakeholder; * Organizzazioni Sindacali.
Contesto normativo	<ul style="list-style-type: none"> * Leggi, regolamenti e direttive stabilite sia a livello nazionale che internazionale; 	<ul style="list-style-type: none"> * Indirizzi enti sovraordinati e di controllo (MIT-MEF-CSLP).

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

	<ul style="list-style-type: none"> * Accordi volontari sottoscritti 	
Contesto Infrastrutturale	<ul style="list-style-type: none"> * Situazione dei fondali; * disponibilità degli accosti; * vincoli ambientali; * stato della pianificazione territoriale; * realizzazione opere, stato di manutenzione infrastrutture. 	<ul style="list-style-type: none"> * Implementazione e mantenimento delle aree retroportuali, vie di collegamento porto-terra; * rispetto aree urbane adiacenti ai porti; * coordinamento della propria pianificazione territoriale con la pianificazione territoriale limitrofa.
Contesto strategico e finanziario	<ul style="list-style-type: none"> * Numero delle domande di concessione, licenze, autorizzazioni; * disponibilità dell'offerta di accosti; * numero dei servizi portuali disponibili nei porti; * gestione degli appaltatori; * disponibilità di risorse/finanziamenti; * competenza; * propensione all'innovazione. 	<ul style="list-style-type: none"> * Presenza di aziende dedite a import export; * presenza di attrazioni turistiche che attraggono passeggeri e crocieristi; * presenza di infrastrutture di collegamento dei porti con gli hub economici e industriali; * consolidamento nodo

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

		<p>infrastrutturale locale;</p> <ul style="list-style-type: none"> * partecipazione a progetti di innovazione europea; * fattori di mercato che influenzano i traffici locali e globali.
--	--	--

L' AdSPMSOr è impegnata nel monitoraggio dei fattori, sia interni che esterni, che potrebbero avere un impatto sulla sua capacità di fornire servizi e beni di qualità conformi alle aspettative dei clienti, alle normative vigenti e agli obiettivi strategici del proprio SGQ.

4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate

L'AdSPMSOr è consapevole che il successo delle sue attività dipende da una stretta collaborazione e un dialogo continuo con diverse figure, interne ed esterne. Per questo motivo, ha identificato con cura le parti interessate che possono avere un impatto sulle sue attività o che, a loro volta, possono essere influenzate da queste ultime.

L'AdSPMSOr monitora e riesamina le esigenze e le aspettative delle parti interessate.

Le esigenze degli utenti dei servizi portuali, in termini di efficienza, sicurezza e affidabilità, sono fondamentali per l'AdSPMSOr. L'attenzione è rivolta anche ad altre parti interessate, come i dipendenti, i fornitori, le autorità locali e la comunità nel suo complesso.

L'obiettivo finale è garantire che i servizi e i beni offerti dall' AdSPMSOr non solo soddisfino i requisiti specifici di ciascuna parte interessata, ma contribuiscano anche a creare valore per l'intero Sistema portuale e per il territorio, inteso come un'area geografica vasta e variegata, che comprende non solo le zone portuali in senso stretto, ma anche le città, i comuni, le regioni e le infrastrutture che gravitano attorno al porto. Si tratta di un

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

vero e proprio ecosistema, dove si intrecciano interessi economici, sociali, ambientali e culturali. In quanto ente di governo del Sistema portuale, l'AdSPMSOr ha una responsabilità importante nel bilanciamento dei diversi interessi in gioco ed il suo ruolo di gestione delle infrastrutture portuali ha riverberi sulla promozione dello sviluppo del territorio, in armonia con le esigenze delle diverse parti interessate.

A seguito dell'introduzione, nel febbraio del 2004, della ISO 9001:2015/Adm 1:2024 Quality Management System Requirements Amendment 1: Climate action changes sono stati previsti requisiti che integrano la considerazione del cambiamento climatico nelle pratiche organizzative e nella definizione delle aspettative delle parti interessate.

L'AdSPMSOr affronta il tema del cambiamento climatico attraverso il Documento di Pianificazione Energetica e Ambientale del Sistema Portuale (DEASP) dei porti di Augusta e di Catania, finalizzato al perseguimento di obiettivi volti, in particolare, alla riduzione delle emissioni di CO₂.

Esso definisce indirizzi strategici per l'implementazione di specifiche misure al fine di migliorare l'efficienza energetica e di promuovere l'uso delle energie rinnovabili in ambito portuale.

Le strategie prescelte dall' AdSPMSOr, mirano non soltanto all'ottenimento della contrazione responsabile dei consumi energetici attuabile attraverso l'efficientamento del sistema edificio/impianto, ma anche e soprattutto alla sostituzione di energia a base di carbonio con fonti di energia rinnovabile, promuovendo in tal modo un vantaggioso risparmio economico e la protezione dell'ecosistema e dell'ambiente marino.

Di seguito, le parti interessate rilevanti e relativi bisogni e aspettative, individuati in seno alla pianificazione del Sistema di gestione per la Qualità dell'AdSPMSOr:

PARTE INTERESSATA RILEVANTE	BISOGNI ED ASPETTATIVE
------------------------------------	-------------------------------

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

Alta Direzione e Organi di AdSPMSOr	<ul style="list-style-type: none"> * Conseguimento degli obiettivi del POT e pianificazione delle opere * Attrazione di investimenti nei porti di competenza * Incremento dei traffici * Sviluppo ecosostenibile * Soddisfazione degli operatori portuali in relazione alle attività ed ai servizi di AdSPMSOr * Conformità legale * Mantenimento certificazione UNI EN ISO 9001:2015
Personale AdSPMSOr	<ul style="list-style-type: none"> * Tutela delle condizioni di lavoro * Ambiente di lavoro sicuro e non inquinato * Raggiungimento degli obiettivi istituzionali * Garanzia del posto di lavoro e stabilità economica * Ambiente di lavoro sereno e non discriminatorio * Coinvolgimento e consapevolezza,

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

	<p>comunicazione, formazione, informazione, addestramento.</p> <ul style="list-style-type: none"> * Aggiornamento delle competenze e possibilità di carriera
Cittadini dei territori limitrofi	<ul style="list-style-type: none"> * Tutela del territorio e dell'ambiente locale * Sviluppo ecosostenibile in grado di migliorare la qualità della vita della comunità limitrofa.
Concessionari, operatori marittimi, terminalisti	<ul style="list-style-type: none"> * Chiarezza delle informazioni relative ai procedimenti autorizzativi e concessori * Rispetto dei tempi previsti per la conclusione dei procedimenti amministrativi * Digitalizzazione e semplificazione dei procedimenti amministrativi * Manutenzione delle aree portuali demaniali * Disponibilità di accosti * Fondali adeguati al traffico navale
Fornitori	<ul style="list-style-type: none"> * Pagamenti puntuali * Affidamenti trasparenti

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

	<ul style="list-style-type: none"> * Chiarezza nelle specifiche di fornitura anche sui requisiti ambientali
Amministrazioni locali territorialmente interessate	<ul style="list-style-type: none"> * Tutela del territorio e delle risorse naturali * Incremento dell'occupazione nel territorio * Attrazione dei crocieristi ed aumento del turismo locale * Osservanza di leggi, regolamenti e permessi ambientali applicabili * Comunicazioni e rapporti chiari sull'impatto ambientale delle attività * Collaborazione nelle ispezioni o emergenze ambientale
Enti sovraordinati e di controllo	<ul style="list-style-type: none"> * Rispetto della normativa vigente * Rispetto obblighi di conformità * Tutela del patrimonio paesaggistico, naturale, storico e architettonico * Gestione dei rischi per la salute e per l'ambiente derivanti da procedimenti di bonifica, dragaggi,

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

	<p>manutenzione ordinaria e straordinaria</p> <ul style="list-style-type: none"> * Tutela delle condizioni di safety & security nelle attività di competenza di AdSPMSOr
ARPA	<ul style="list-style-type: none"> * Osservanza di leggi, regolamenti e permessi ambientali applicabili * Comunicazioni e rapporti chiari sull'impatto ambientale delle attività * Collaborazione nelle ispezioni o emergenze ambientale
Organizzazioni Sindacali	<ul style="list-style-type: none"> * Applicazione del CCNL * Garanzia di crescita professionale * Stipula di contratti integrativi interni * Mantenimento dei livelli occupazionali * Miglioramento della sicurezza sul lavoro, dell'igiene dei luoghi di lavoro
Ente di certificazione	<ul style="list-style-type: none"> * Rispetto norma UNI EN ISO 9001:2015

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

4.3 Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione

L'AdSPMSOr determina i confini e l'applicabilità del Sistema di Gestione per la Qualità per stabilirne il campo di applicazione.

Nel determinare il campo di applicazione, l'Organizzazione considera:

- le sue unità organizzative, funzioni e confini fisici;
- i compiti istituzionali e i relativi servizi dell'Organizzazione;
- i fattori esterni ed interni;
- i requisiti delle parti interessate rilevanti.

Nel campo di applicazione della certificazione sono indicati i servizi coperti che corrispondono alle aree chiave di attività dell'AdSPMSOr :

- indirizzo, programmazione, coordinamento, promozione e controllo delle operazioni portuali e delle altre attività esercitate all'interno dell'area portuale di Augusta, Catania;
- erogazione dell'attività di stazione appaltante relativa alle attività di progettazione, gestione e controllo tecnico della costruzione di opere ed infrastrutture in area portuale, gestione di aree e beni demaniali;
- manutenzione ordinaria e straordinaria delle aree comuni in ambito portuale;
- gestione della sicurezza delle strutture portuali e delle operazioni portuali.

A seguito di estensione della certificazione di qualità, nel luglio del 2024, l'AdSPMSOR ha ottenuto l'ampliamento del proprio campo di applicazione alla:

- verifica della progettazione ex art 42 del D.lgs 36/2023 - come prescritto all'art. 34 comma 2 lett. b) e c) dell'Allegato I.7 del D.lgs 36/2023.

Pertanto diventa soggetto qualificato per la verifica della progettazione relativamente a lavori di cui alle lettere a) e b) del predetto articolo.

Tale aggiornamento riflette il costante impegno dell'AdSPMSOr verso il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

Il campo di applicazione costituisce informazione documentata del Sistema di gestione per la Qualità dell'AdSPMSOr (MOD 430).

Porti oggetto di certificazione:

- Porto di Augusta;
- Porto di Catania.

Sebbene formalmente compresi nel Sistema portuale del Mare di Sicilia Orientale, i porti di Pozzallo e Siracusa non sono attualmente inclusi nel campo di applicazione del Sistema di Gestione della Qualità (SGQ). Ciò è dovuto all'assenza di sedi dedicate e infrastrutture adeguate, richieste specificamente al punto 7.1.3 della norma ISO 9001:2015.

4.4 Sistema di gestione per la qualità e relativi processi

L'AdSPMSOr ha adottato per il proprio Sistema di Gestione per la Qualità “*l'approccio per processi*”, contemplato dalla UNI EN ISO 9001:2015, al fine di assicurare la capacità dell'Organizzazione di governare le proprie attività attraverso l'individuazione, la comprensione e il controllo di un insieme di processi fra loro correlati, realizzati per il conseguimento della soddisfazione dei requisiti applicabili.

A tal fine ha identificato e mappato tutti i processi necessari al proprio funzionamento definendo per ciascun processo input e output attesi, le singole fasi del processo, i tempi e le responsabilità.

I processi di seguito elencati rappresentano, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le attività analizzate:

- Processi della Direzione Affari Generali, Qualità e Sviluppo Digitale (monitoraggio soddisfazione stakeholders, non conformità e azioni correttive, pianificazione del rischio, procedura audit interni, riesame della Direzione);
- processi della Direzione Amministrazione e Contabilità Finanziaria (gestione paghe e contributi, gestione cassa economale, gestione tesoreria, rendicontazione contabile opere pubbliche);

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

- processi della Direzione Circostrizione Territoriale e Portualità (rilascio concessioni, autorizzazioni e procedure accessorie);
- processi della Direzione Risorse umane e Formazione (gestione giuridico amministrativa del personale, formazione del personale, procedura audit interni, monitoraggio e soddisfazione stakeholder);
- processi della Direzione Tecnica e Ambiente (manutenzione ordinaria/straordinaria, piano rifiuti);
- processi della Direzione Infrastrutture (Pianificazione/redazione DPSS, pianificazione/redazione PRP, programmazione triennale lavori e servizi);
- processi della Direzione Contratti e Appalti (affidamenti, procedure negoziate, procedure aperte);
- processi del Segretariato Direzione Generale (performance, anticorruzione, trasparenza);
- processi di Security (redazione PFSA, PFSP, PSA).

Per ognuno dei processi dell'AdSPMSOr viene adottato il ciclo PDCA con il seguente significato:

- Plan: definire gli obiettivi che un determinato processo deve conseguire;
- Do: attuare i processi secondo le modalità per essi definite;
- Check: monitorare e misurare i processi ed i loro output per verificarne la congruenza con gli obiettivi prefissati;
- Act: adottare le azioni necessarie al miglioramento continuo dei processi.

La sinergia tra i vari processi costituisce la chiave per il raggiungimento degli obiettivi per la qualità e per il mantenimento della competitività nel settore portuale.

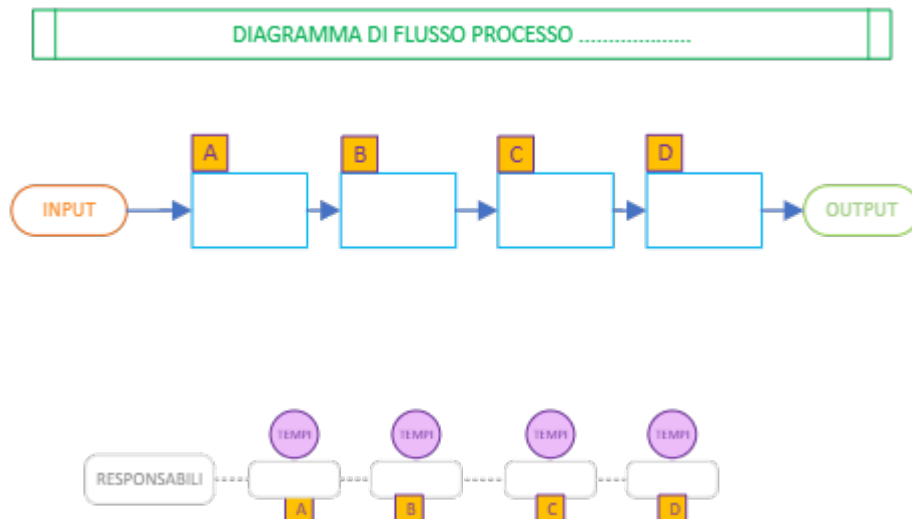
Inoltre, l'AdSPMSOr per il corretto funzionamento del SGQ:

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

- garantisce la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per supportare il funzionamento e il monitoraggio dei processi;
- identifica e gestisce i rischi e le opportunità correlati a tali processi;
- monitora, misura e analizza i processi;
- attua le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo dei processi;
- mantiene le informazioni documentate (documenti di prescrizione) per supportare il funzionamento dei propri processi;
- conserva le informazioni documentate (registrazioni) affinché si possa avere fiducia nel fatto che i processi sono condotti come pianificato.

I processi sono stati rappresentati graficamente attraverso diagrammi di flusso, per facilitarne la comprensione e l'analisi. Il seguente schema di analisi consente di definire i percorsi da seguire, di assegnare compiti e responsabilità e di fissare i termini per gli adempimenti da porre in essere.



5. LEADERSHIP

5.1 Leadership e impegno

5.1.1 Generalità

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

L'Alta Direzione dell'AdSPMSOr (Presidente e del Segretario Generale), ha assunto la responsabilità dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e ha fornito l'evidenza del proprio impegno nello sviluppo e nella messa in atto del SGQ e nel miglioramento continuo della sua efficacia, attraverso una serie di azioni:

- a) stabilendo ed emettendo la dichiarazione di Politica per la Qualità coerente con il contesto e gli indirizzi strategici dell'Ente;
- b) definendo e assegnando per competenza, gli obiettivi per la qualità;
- c) assicurando l'integrazione dei requisiti del sistema di gestione nelle attività dell'AdSP;
- d) promuovendo l'utilizzo dell'approccio per processi;
- e) assicurando la disponibilità di adeguate risorse;
- f) comunicando l'importanza di una gestione efficace per la qualità ottemperando:
 - ai requisiti qualitativi stabiliti dalla stessa Autorità;
 - alle lecite attese degli utenti del porto;
 - ai requisiti legislativi cogenti, sia per quanto riguarda le opere portuali che i servizi effettuati;
- g) effettuando i riesami di direzione del sistema della qualità al fine di verificare che lo stesso consegua i risultati attesi e per definire le necessarie azioni correttive e di miglioramento;
- h) facendo partecipare attivamente le persone affinché contribuiscano all'efficacia del sistema per la qualità;
- I) promuovendo il miglioramento;
- J) fornendo sostegno agli altri ruoli gestionali per dimostrare la loro leadership, come essa si applica nelle rispettive aree di competenza.

5.1.2 Focalizzazione sul cliente

L'Alta Direzione dimostra leadership e impegno nei confronti dell'utenza assicurando che:

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

- siano compresi e soddisfatti con regolarità i requisiti dell’utenza e quelli cogenti applicabili;
- siano determinati e affrontati i rischi e le opportunità che possono influenzare la conformità dei servizi e la capacità di accrescere la soddisfazione dell'utente;
- sia mantenuta la focalizzazione sull’aumento della soddisfazione del cliente.

A tal proposito l’AdSPMSOr predispone e somministra annualmente questionari di gradimento per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti portuali. Tale approccio permette di raccogliere feedback preziosi, identificare aree di miglioramento e, in ultima analisi, ottimizzare l'erogazione dei servizi.

5.2 Politica

5.2.1 Stabilire la politica per la qualità

L’Alta Direzione stabilisce una Politica per la Qualità coerente con il P.O.T. e con le sue revisioni annuali. Essa è orientata alla soddisfazione delle esigenze dell’utenza portuale e della collettività locale, nella consapevolezza che tale approccio rappresenta uno dei fattori strategici di sviluppo sostenibile del porto. In coerenza con tale impostazione, gli studi di natura strategica condotti e le relative azioni di attuazione sono finalizzati a garantire uno sviluppo portuale armonico, capace di rispondere alle esigenze di crescita economica, nel rispetto delle istanze locali. Il dialogo continuo con gli stakeholder assume un ruolo centrale, al fine di assicurare il recepimento e l’integrazione delle esigenze espresse dal territorio nel processo decisionale. Il Presidente dell’AdSPMSOr approva e formalizza i contenuti della Politica per la Qualità, articolandoli in una serie di punti chiave che ne definiscono gli obiettivi e le linee guida operative:

- l’allineamento della Politica per la Qualità con le strategie e gli obiettivi generali dell’Ente è cruciale per garantire che tutte le azioni intraprese siano orientate verso la realizzazione della mission locale, contribuendo così a un approccio integrato e sinergico;

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

- la leadership dell'AdSPMSOr dimostra impegno nel soddisfare i requisiti di qualità e nel promuovere il miglioramento continuo. Questo impegno si riflette in tutte le attività e i processi, creando una cultura della qualità che coinvolge tutti i livelli dell'AdSP;
- la Politica per la Qualità costituisce un quadro di riferimento chiaro per la definizione di obiettivi specifici e misurabili. Questi obiettivi sono realistici e raggiungibili, permettendo all'AdSP di monitorarne i progressi e apportare eventuali correzioni;
- la Politica per la Qualità viene periodicamente riesaminata e aggiornata. Il processo di revisione tiene conto dei cambiamenti esterni e interni, al fine di garantire che la politica rimanga pertinente e adeguata alle nuove circostanze.

L'aggiornamento della Politica per la Qualità è orientato all'incremento della soddisfazione degli operatori marittimi e ad attrarre nuovi investimenti, attraverso obiettivi e strategie di sviluppo che si articolano in quattro funzioni principali:

1. funzione commerciale e logistica (prioritaria e comune ai porti di Sistema) con terminal Ro-Ro, Ro-Pax, container, rinfuse liquide e solide, general cargo e project cargo;
2. funzione industriale e petrolifera (da assegnare prevalentemente al porto Core di Augusta) a servizio delle rotte energetiche consolidate e allo sviluppo dell'infrastruttura europea per carburanti alternativi, compatibilmente alla valorizzazione e riqualificazione ambientale correlate agli impianti esistenti;
3. funzione mista urbana e di servizio passeggeri (da assegnare prevalentemente al porto Comprehensive di Catania ed al Porto di Pozzallo) nel settore traghetti e crociere a supporto della filiera turistica integrata, nonché per ulteriori attività turistiche, pescherecce e da diporto che formano parte integrante del porto operativo, valorizzandone il contesto urbano.

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

4. funzione di interazione porto-città dei porti della Circostrizione, direttamente riferita alle “aree di interazione città-porto” del tessuto urbano o periurbano, confinanti e/o interagenti con le “aree portuali operative”, che sono strategiche per la valorizzazione culturale e la tutela ambientale dei waterfront dei rispettivi porti.

Nel corso dei riesami del Sistema di Gestione per la Qualità, la Politica viene riesaminata in relazione a vari fattori, tra cui:

- cambiamenti strategici: nuove direzioni o priorità strategiche possono richiedere un adeguamento della politica;
- cambiamenti organizzativi: ristrutturazioni o modifiche nella governance possono influenzare l'approccio alla qualità;
- cambiamenti legislativi: nuove normative o regolamenti possono determinare la necessità di aggiornamenti nella politica;
- innovazioni tecnologiche: l'introduzione di nuove tecnologie può migliorare i processi e richiedere una revisione della politica;
- introduzione di nuove attività: l'espansione delle attività o dei servizi dell'Ente può richiedere un adeguamento della Politica per la qualità.

Pertanto, la Politica per la qualità è un documento dinamico e flessibile, capace di adattarsi ai cambiamenti e di guidare l'AdSP verso l'eccellenza operativa, migliorando la qualità dei servizi nei porti di competenza del Sistema.

5.2.2 Comunicare la Politica per la qualità

La Politica per la Qualità è mantenuta come informazione documentata (MOD. 520) ed è resa accessibile a tutte le parti interessate attraverso la pubblicazione sul sito web dell'AdSPMSOr. Essa, inoltre, è comunicata al personale interno tramite posta elettronica.

5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione

L'Alta Direzione ha definito e documentato la propria organizzazione, definendo l'attuale struttura organizzativa e le risorse umane disponibili ed i livelli di inquadramento,

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

attraverso la pianta organica deliberata dal Comitato di Gestione con delibera n. 2 del 26/2/2024 e approvata dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti con nota prot. n. 8135 del 14/3/2024.

Ha, altresì, stabilito le mansioni delle varie funzioni tramite il Regolamento di Organizzazione e Funzionigramma della Segreteria Tecnico Operativa dell'Autorità di Sistema Portuale del Mare di Sicilia Orientale, approvato con Decreto del Presidente n. 85 del 03/10/2024.

La distribuzione del personale all'interno delle Direzioni dell'Ente è stabilita mediante ordini di servizio del Segretario Generale.

I ruoli nell'ambito del Sistema qualità sono stati stabiliti con gli ordini di servizio n. 7 del 02/10/2023 e n. 10 del 06/06/2024 del Segretario Generale con i quali sono stati nominati i referenti del SGQ e con ordine di servizio n. 06 del 02/10/2023 con cui sono stati individuati i responsabili dei processi interni per ciascuna Direzione.

Detti soggetti sono responsabili e hanno autorità per:

- assicurare che il Sistema di Gestione per la Qualità sia conforme alla norma ISO 9001:2015;
- assicurare che i processi producano gli output attesi;
- riferire all'Alta Direzione sulle prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità e sulle opportunità di miglioramento;
- assicurare la promozione della focalizzazione sul cliente;
- assicurare l'integrità del Sistema di Gestione per la Qualità quando vengono attuate modifiche al sistema stesso.

Per garantire il mantenimento degli standard previsti dalla norma UNI EN ISO 9001:2015, all'interno della Direzione Affari generali, Qualità e Sviluppo Digitale è stato istituito l'ufficio Quality System Management che ha il compito di gestire il monitoraggio dei processi in coordinamento con i responsabili interessati al fine di assicurare il rispetto della norma internazionale di riferimento, implementando un sistema di gestione della

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

qualità che favorisca non solo la compliance normativa, ma anche l'efficacia e l'efficienza dei processi interni. L'Ufficio monitora la corretta gestione delle non conformità e delle azioni correttive nell'ambito dell'Ente, pianifica ed effettua gli audit interni del Sistema di Gestione, registrandone gli esiti; supporta il Segretario Generale nel processo di analisi dei dati relativi al Sistema qualità e nell'individuazione degli obiettivi di miglioramento per la qualità; organizza il Riesame di Direzione, partecipa alla riunione e ne registra gli esiti.

6. PIANIFICAZIONE

6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità

L'Autorità di Sistema Portuale pianifica, documentandolo, il proprio Sistema di Gestione per la Qualità in modo da assicurarne l'efficace gestione e migliorarne l'efficacia con continuità nel tempo. La pianificazione ha lo scopo di soddisfare i requisiti applicabili ai vari ambiti dell'Ente ed assicurare il conseguimento degli obiettivi per la qualità.

Nella pianificazione del proprio Sistema di gestione, l'AdSPMSOr considera i fattori interni ed esterni rilevanti per le sue attività e le esigenze aspettative rilevanti delle parti interessate e determina i rischi e le opportunità correlati alle sue attività.

La valutazione dei rischi e delle opportunità in relazione agli elementi citati è necessaria per:

- assicurare che il sistema di gestione possa conseguire i risultati attesi;
- accrescere gli effetti desiderati e prevenire o ridurre quelli indesiderati,
- conseguire il miglioramento continuo.

La metodologia adottata prevede, in primo luogo, l'analisi di ogni processo/attività dell'Ente per l'individuazione per ciascuno di essi dei rischi/opportunità; ogni rischio individuato viene quindi valutato sotto i profili delle misure per affrontarlo e della capacità dell'Ente di tenerlo sotto controllo.

A seguito di tale valutazione, vengono definite le azioni per affrontare i rischi e le opportunità, formalizzate in piani di miglioramento con la definizione delle attività da

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

porre in essere, la responsabilità delle attività, le opportunità attese e le tempistiche dei controlli. Il ciclo del miglioramento si conclude con la valutazione dell'efficacia delle azioni attuate e l'eventuale definizione di ulteriori azioni.

L'AdSPMSOr si è dotata di una specifica procedura di valutazione dei rischi e delle opportunità (MOD. 600) all'interno della quale il metodo adottato per ponderare tali fattori è quello del sistema a matrice, “*consequence/probability matrix*”, che calcola l'indice di valutazione del rischio (r) come bene tra la probabilità di accadimento di un evento (p) e la gravità delle conseguenze in termini di danno (d).

Lo strumento operativo per la formalizzazione della valutazione dei rischi e delle opportunità è il MOD 610 - *Valutazione rischi e opportunità* che viene redatto e mantenuto aggiornato dall'Ufficio QSM, in collaborazione con le Direzioni, e presentato in sede di Riesame di Direzione.

6.2 Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento

L'Autorità di Sistema Portuale stabilisce, in modo documentato e approvato, gli obiettivi per la qualità relativi ai suoi processi, alle funzioni e ai livelli all'interno dell'Ente.

Gli obiettivi per la qualità sono coerenti con il quadro di riferimento stabilito dalla Politica per la Qualità e con l'impegno al miglioramento continuo. In base al predetto quadro di riferimento, gli obiettivi per la qualità soddisfano i seguenti criteri:

- rispondenza ai requisiti legali applicabili e agli standard interni;
- miglioramento della soddisfazione degli utenti del porto.

Per il conseguimento degli obiettivi per la qualità, l'AdSPMSOr assicura la disponibilità di personale qualificato e il suo continuo coinvolgimento, nonché di risorse adeguate a garantire la formazione del personale.

Gli obiettivi per la qualità sono stabiliti in modo da essere raggiungibili e sono espressi in modo misurabile. Essi sono calati nella struttura operativa, a varie funzioni e livelli.

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

La procedura di assegnazione degli obiettivi segue un processo "a cascata" che parte dagli obiettivi strategici dell'AdSPMSOr, definiti dal Ministero e dal P.O.T. e viene declinata attraverso il P.I.A.O. e il Piano della Performance.

Gli obiettivi vengono poi assegnati, con un approccio partecipato, dal Segretario Generale ai Dirigenti e al personale non dirigenziale e formalizzati con schede di assegnazione che coinvolgono l'Organismo Indipendente di Valutazione.

L'AdSp nel pianificare gli obiettivi determina:

- le attività che saranno svolte;
- quali risorse saranno impiegate e quali richieste;
- chi sarà il responsabile;
- quando le attività saranno completate;
- i metodi di valutazione dei risultati.

Gli obiettivi sono sottoposti a monitoraggio da parte dell'OIV.

L'AdSPMSOr mantiene informazioni documentate relativamente all'individuazione, monitoraggio e completamento degli stessi (MOD. 620).

6.3 Pianificazione delle modifiche

In presenza della necessità di modifiche al Sistema di Gestione per la Qualità, l'AdSPMSOr provvede all'inserimento delle modifiche in modo pianificato. A tal fine, considera:

- a) lo scopo delle modifiche e le potenziali conseguenze derivanti dalle stesse;
- b) l'integrità del Sistema di Gestione per la Qualità;
- c) la disponibilità di risorse;
- d) la definizione o la ridefinizione delle responsabilità e autorità.

Il Riesame di direzione è la sede per presentare ed approvare le modifiche da apportare al Sistema di Gestione per la Qualità.

7. SUPPORTO

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

7.1 Risorse

7.1.1 Generalità

L'AdSPMSOr mette a disposizione le risorse necessarie per:

- istituire, attuare e tenere aggiornato il Sistema di Gestione per la Qualità e migliorarne in modo continuo l'efficacia;
- accrescere la soddisfazione delle parti interessate, ottemperando ai requisiti applicabili.

7.1.2 Persone

L'AdSPMSOr determina e rende disponibili le persone necessarie per l'efficace attuazione del proprio Sistema di gestione e per il funzionamento e controllo dei processi. La pianta organica dell'Ente conta, attualmente n.68 unità di personale, distribuito su n. 6 Direzioni, Segretariato Generale e Unità di Security Portuale.

Il personale dell'AdSPMSOr è considerato fondamentale per il funzionamento dell'Ente, per questo motivo è coinvolto nella "*cultura della qualità*" attraverso i propri Dirigenti che diffondono i concetti fondamentali della "*buona gestione*" dello strumento pubblico, con l'obiettivo di migliorare la produttività del personale e i rapporti con l'utenza.

7.1.3 Infrastrutture

Gli spazi di lavoro (uffici), le apparecchiature di processo (hardware e software), gli impianti interni di servizio (es. riscaldamento, condizionamento, luce, acqua), i dispositivi antincendio e di emergenza e i servizi di supporto (es. sistemi di comunicazione, autovetture di servizio) utilizzati per lo svolgimento delle attività istituzionali dell'Autorità di Sistema Portuale sono mantenute idonee al corretto svolgimento delle relative attività.

L'AdSPMSOr mette a disposizione dei concessionari, delle imprese portuali, delle linee di navigazione e degli utenti in genere, una struttura portuale attrezzata ed adeguata alle esigenze e ne assicura lo sviluppo in termini di spazi e di attrezzature per tenerla pronta a cogliere le opportunità dei futuri traffici, in armonia con le esigenze del territorio.

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

Viene attuata una continua attività di manutenzione ordinaria e straordinaria delle aree comuni portuali e una manutenzione degli impianti.

La manutenzione delle zone portuali date in concessione è a carico degli stessi concessionari.

7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi

L'AdSPMSOr assicura l'idoneità dei propri ambienti di lavoro alle prescrizioni di legge in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (D.Lgs. n. 81/2008).

In particolare, vengono verificati:

- l'adeguatezza degli spazi e i rischi associati;
- i fattori sociali, psicologici e fisici rilevanti nell'ambito delle attività del personale.

Sono eseguiti controlli e analisi per verificare la sicurezza e salubrità dei propri ambienti, disponendo le necessarie attività di ripristino delle condizioni idonee.

All'esterno, l'AdSPMSOr garantisce la manutenzione periodica delle aree portuali comuni allo scopo di consentire l'efficace ed il sicuro svolgimento delle operazioni portuali.

Sono svolti da soggetti esterni, i seguenti servizi:

- pulizia raccolta e smaltimento rifiuti;
- pulizia degli specchi acquei;
- controlli delle acque;
- manutenzione degli impianti.

L'AdSPMSOr definisce in appositi documenti contrattuali le modalità di effettuazione di tali servizi e verifica sistematicamente il rispetto di quanto previsto dai requisiti sottoscritti in tali documenti.

7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione

È in uso all'Autorità di Sistema Portuale un applicativo di monitoraggio dei processi interni delle Direzioni per il controllo degli adempimenti e delle tempistiche dei procedimenti svolti dagli uffici, la cui manutenzione per assicurarne la continua idoneità

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

allo scopo è demandata al soggetto appaltatore. L'Autorità tiene sotto controllo il corretto funzionamento della piattaforma digitale.

7.1.6 Conoscenza organizzativa

Per quanto riguarda il proprio ruolo istituzionale, l'AdSPMSOr assicura le conoscenze necessarie a perseguire il costante potenziamento e qualificazione della capacità offerta dal proprio sistema, al fine di:

- creare opportunità di sviluppo e occupazione del territorio;
- attrazione di investimenti sul territorio;
- sviluppo ecosostenibile;
- soddisfazione dei cittadini in relazione alle attività di competenza.

A tal fine, l'AdSPMSOr raccoglie e condivide all'interno della propria organizzazione le informazioni acquisite nell'ambito delle relazioni con le istituzioni europee sui principali temi della portualità e dei trasporti, con lo scopo di condurre la pianificazione strategica e territoriale integrata degli scali di Augusta-Catania-Siracusa-Pozzallo.

7.2 Competenza

Per ogni ruolo previsto dalla struttura organizzativa dell'Ente sono definite le competenze professionali, le qualifiche, i titoli, ecc. che si rendono necessari per il corretto svolgimento delle relative attività che hanno influenza sulla qualità.

È compito dei Dirigenti accertare che il personale addetto alle attività sia in possesso delle competenze, delle conoscenze e delle qualifiche necessarie e, qualora in presenza di scostamenti, siano pianificate ed attuate le necessarie attività di formazione. L'AdSPMSOr programma la formazione del proprio personale identificandone le tematiche all'interno del PIAO.

Le attività di formazione programmate hanno tra i principali obiettivi il mantenimento e l'aggiornamento delle conoscenze necessarie al corretto funzionamento dei propri processi.

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

Da un punto di vista operativo, si dà priorità alla formazione “*obbligatoria*”. Gli interventi formativi riguardano la materia dell’anticorruzione, della trasparenza, della sicurezza sul lavoro e della security portuale.

Alla formazione obbligatoria si affianca la formazione di carattere “*istituzionale*” cui ineriscono tutti quegli argomenti che sono riferibili ai compiti propri dell’AdSPMSOr, come delineati dalla normativa di riferimento: a titolo esemplificativo, la materia degli appalti e dei contratti pubblici, delle concessioni e del procedimento amministrativo finalizzati a sviluppare conoscenze e competenze necessarie per una gestione ottimale degli stessi.

Per quanto attiene alla formazione più specialistica, la formazione verte sull’utilizzo delle nuove tecnologie informatiche. In proposito si è concluso nel mese di luglio del 2025 la formazione specifica per BIM Manager e CDE Manager, nonché per BIM Specialist e BIM Coordinator.

L’AdSPMSOr implementa la formazione del proprio personale, in primo luogo, attraverso il programma formativo offerto a catalogo dalla Scuola Nazionale dell’Amministrazione che prevede eventi didattici a contenuto altamente specialistico e interventi destinati allo sviluppo delle competenze trasversali. Parimenti, è dato impulso alla formazione tramite la piattaforma Syllabus “*Nuove competenze per la Pubblica Amministrazione*”, messa a disposizione dal Dipartimento della Funzione Pubblica.

In secondo luogo, l’AdSPMSOr garantisce la formazione del proprio personale attraverso l’affidamento a soggetti terzi del servizio di erogazione di corsi specifici che vertono sulle tematiche individuate all’interno del PIAO, nonché su quelle di cui si ravvisa la necessità di approfondimento durante l’anno lavorativo.

L’Ente dedica al proprio personale un percorso formativo altamente specialistico anche in materia di Cyber Security.

7.3 Consapevolezza

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

L'AdSPMSOr trasmette la Politica per la Qualità a tutto il personale e attua, in sede di audit interno, modalità di informazione affinché lo stesso sia consapevole:

- del contributo del suo lavoro all'efficacia del SGQ e sui benefici derivanti dal miglioramento delle prestazioni;
- sulle implicazioni/ricadute di situazioni non conformi relative al SGQ.

7.4 Comunicazione

Le comunicazioni interne ed esterne includono informazioni relative a:

- oggetto della comunicazione;
- tempistica della comunicazione;
- mittente/destinatario della comunicazione.

L'Alta Direzione promuove la comunicazione interna dal vertice dell'Ente verso il basso. Attraverso il software di protocollazione in uso, sono state identificate le responsabilità per la comunicazione con l'esterno. Le comunicazioni volte ad acquisire/rispondere a richieste provenienti dai soggetti esterni interessati si svolgono in modalità digitale, attraverso la pec ufficiale dell'Ente.

I documenti di origine esterna sono identificati e archiviati attraverso il sistema di protocollazione.

Il Servizio Comunicazione sovrintende ai rapporti con i social media.

Il sito aziendale rappresenta lo strumento istituzionale per la messa a disposizione delle informazioni da comunicare a tutte le parti interessate, compresa la Politica per la Qualità.

7.5 Informazioni documentate

7.5.1 Generalità

L'AdSP predispone le informazioni documentate necessarie all'attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità.

Esse comprendono:

- a) la descrizione dei fattori interni e dei fattori esterni (MOD. 410);

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

- b) la descrizione dei bisogni e delle aspettative delle parti interessate rilevanti per il SGQ (MOD. 420)
- c) la descrizione del campo di applicazione del Sistema di gestione (MOD. 430);
- d) la dichiarazione della Politica per la qualità (MOD. 520);
- e) l'organigramma del SGQ (MOD.530);
- f) la descrizione della valutazione rischi/opportunità (MOD.610)
- g) la descrizione degli obiettivi per la qualità (MOD.620);
- h) gestione manutenzione impianti e auto (MOD.713)
- i) la descrizione delle attività formative pianificate ed eseguite (MOD. 720 A) in relazione alle risorse umane (MOD.720 C);
- j) la descrizione del piano dei controlli operativi (MOD. 810);
- k) il piano di audit (MOD. 920);
- l) il verbale del Riesame di direzione (MOD. 930);
- m) il rapporto di non conformità/azione correttiva (MOD.102);
- n) il registro non conformità/azioni correttive (MOD. 103).

Fanno parte, altresì, del Sistema di gestione dell'AdSPMSOr le seguenti informazioni documentate che la stessa ritiene necessarie per l'efficacia dello stesso:

- i workflow che codificano i processi delle Direzioni dell'Ente;
- i documenti di origine interna (es. regolamenti, ordinanze, decreti, ordini di servizio) ed esterna (es. leggi, norme e regolamenti).

7.5.2 Creazione e aggiornamento

Nel creare e aggiornare le informazioni documentate del proprio Sistema di gestione per la qualità, l'AdSPMSOr ne assicura l'identificazione e descrizione, attraverso il titolo, la data, l'autore, e il numero di riferimento. Il formato è normalmente digitale,

Esse, altresì, sono tenute sotto controllo al fine di:

- a) verificarne per adeguatezza e approvazione i contenuti prima della loro emissione;

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

- b) riesaminarle ed aggiornarle per quanto necessario (ad esempio nel caso di modifiche all'Ente, ai processi, alle normative);
- c) identificare le modifiche apportate, come pure lo stato di revisione corrente delle stesse;
- d) assicurare che le versioni pertinenti delle informazioni documentate siano disponibili;
- e) assicurare che le stesse rimangano facilmente identificabili.

Le informazioni documentate sono conservate per fornire l'evidenza della conformità dei processi ai requisiti applicabili (normativi e di altra natura).

Esse sono archiviate, protette e facilmente reperibili.

8. ATTIVITÀ OPERATIVE

8.1 Pianificazione e controllo operativi

L'Autorità di Sistema Portuale ha provveduto a pianificare tutti i processi relativi alla realizzazione e manutenzione delle opere portuali e all'erogazione di servizi, quali:

- a) gestione di concessioni, autorizzazioni e procedure accessorie;
- b) vigilanza e controllo del territorio portuale;
- c) gestione della qualità;
- d) gestione di rapporti istituzionali e politiche comunitarie;
- e) gestione di appalti e contratti;
- f) gestione di contabilità e pianificazione finanziaria;
- g) gestione del personale;
- h) gestione trasparenza e anticorruzione;
- i) gestione del contenzioso legale;
- j) gestione comunicazione e promozione.

Nella pianificazione di tali processi, l'Autorità di Sistema Portuale ha preso in considerazione:

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

- a) i requisiti relativi ai servizi da erogare/opere da realizzare (norme di legge);
- b) la definizione dei processi;
- c) l'esigenza di risorse;
- d) le attività di verifica, validazione, monitoraggio, misurazione, ispezione e prova per il controllo dei lavori e dei servizi in relazione ai requisiti ed agli impatti legati alle varie attività;
- e) l'esigenza di definire informazioni documentate per la descrizione e il controllo delle attività;
- f) le informazioni documentate da conservare per fornire evidenza della conformità ai requisiti applicabili;
- g) gli obiettivi per la qualità.

L'AdSPMSOr può gestire internamente all'Organizzazione processi quali:

- attività di progettazione;
- attività di verifica della progettazione ex art. 34 comma 2, lett. b) e c), dell'Allegato I.7 del Codice dei Contratti
- attività di direzione lavori;
- attività di collaudo.

Affida all'esterno della propria Organizzazione i processi:

- costruzione delle opere;
- servizi di pulizia del porto e degli specchi acquei;
- servizi di formazione;
- servizi di vigilanza;
- fornitura di beni materiali e immateriali.

L'AdSPMSOr mette in atto idonee metodologie di gestione per assicurare il monitoraggio della qualità delle prestazioni fornite, attuando la pianificazione ed il controllo dei processi affidati all'esterno. Le metodologie per il controllo dei processi sono assicurate nel tempo

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

ed efficaci, anche nel caso dovessero intervenire modifiche all'organizzazione dell'AdSPMSOr, modifiche legislative, o di altro tipo.

Per quanto riguarda le pratiche autorizzative, quale il rilascio di concessioni demaniali, di autorizzazioni per l'esercizio di impresa portuale, iscrizioni nel Registro art. 68 del Codice della Navigazione e permessi di security, vengono verificati i requisiti dei quali deve essere in possesso l'impresa richiedente e le prescrizioni alle quali deve attenersi.

L'AdSPMSOR informa i propri utenti (cessionari, imprese autorizzate etc.) e i fornitori sulle prescrizioni da rispettare contestualmente con il rilascio del titolo legittimante. La conformità con i requisiti è verificata con l'espletamento dei controlli amministrativi preliminari al rilascio del titolo e, successivamente, con attività propriamente di vigilanza registrando l'esito su opportuna documentazione (verbali di sopralluogo).

Per quanto riguarda la realizzazione delle opere in ambito portuale, le prescrizioni anche di natura ambientale a carico degli appaltatori sono riportate nei capitolati di appalto e in fase di esecuzione delle opere sono attuati tutti i controlli atti a verificare il loro corretto rispetto.

8.2 Requisiti per i beni e servizi

8.2.1 Comunicazione con il Cliente

Le comunicazioni scambiate con gli utenti dell'AdSPMSOr sono di competenza di Direzioni/Servizi/Uffici e sono regolate dalle prescrizioni applicabili (es. leggi, regolamenti, ordinanze, contratti) che ne stabiliscono l'adeguata documentazione. Della corrispondenza scambiata digitalmente viene garantita la protocollazione elettronica che ne consente l'identificazione la gestione e la conservazione nel rispetto delle norme di GDPR.

Le comunicazioni scambiate con gli utenti sono essenzialmente dei seguenti tipi:

- documenti per il rilascio/rinnovo di concessioni/autorizzazioni/licenze;

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

- richieste da parte dell'AdSPMSOr di documentazione necessaria ai fini dell'espletamento delle pratiche in corso;
- informazioni relative alle caratteristiche delle opere portuali realizzate o in corso di realizzazione e a servizi forniti;
- informazioni relative alla gestione delle attività portuali, inclusi requisiti per il coordinamento con la Capitaneria di Porto, altri soggetti istituzionali e utenti portuali interessati;
- informazioni e atti correlati al diritto di accesso agli atti previsto dalle normative vigenti;
- informazioni di ritorno da parte degli utenti, quali ad esempio: chiarimenti relativi alle pratiche in corso, comunicazioni relative alle attività operative dei concessionari, segnalazioni sulla gestione portuale e riscontri vari.

8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai beni e servizi

L'AdSPMSOr definisce i requisiti dei lavori e dei servizi da realizzare, in conformità ai requisiti cogenti applicabili e a quelli aggiuntivi stabiliti dalla stessa nei regolamenti di cui si è dotata.

I requisiti che le opere devono soddisfare sono definiti nel Piano Regolatore Portuale e nel DPSS, relativamente alla pianificazione strategica ed integrata degli scali di competenza dell'Autorità ed al ruolo che dovranno avere nel futuro dei traffici marittimi. Relativamente all'attività di vigilanza e controllo in ordine all'osservanza, da parte dei lavoratori delle imprese operanti in porto, delle disposizioni in materia di ambiente e sicurezza sul lavoro, essa discende dagli oneri a carico dell'AdSP previsti della Legge 84/94 e s.m.i.

8.2.3 Riesame dei requisiti relativi ai beni e servizi

Le informazioni documentate che stabiliscono i requisiti relativi ai servizi che devono essere forniti e ai lavori che devono essere realizzati, sono verificate per adeguatezza e approvate formalmente, prima di dare seguito alla loro attuazione, allo scopo di assicurare:

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

- a) la completa definizione dei requisiti in essi contenuti;
- b) che siano risolte eventuali divergenze con requisiti precedentemente espressi;
- c) che l'AdSP abbia la capacità di soddisfare i requisiti definiti.

Qualora alcuni requisiti dovessero modificarsi nel tempo, i relativi documenti che li contengono (Piano Regolatore Portuale, Piano Operativo Triennale, Concessioni e Licenze, Regolamenti, etc. sono di conseguenza modificati e subiscono un nuovo iter di verifica e di approvazione.

Le Direzioni competenti conservano informazioni documentate delle attività di riesame sopra definite e delle azioni conseguenti da parte .

8.3 Progettazione e sviluppo di beni e servizi

8.3.1 Generalità

L'AdSPMSOr attua e mantiene un processo di progettazione e sviluppo idoneo ad assicurare la successiva fornitura di beni ed erogazione di servizi.

8.3.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo

L'AdSPMSOr ha predisposto e mantiene informazioni documentate che assicurano il governo e il controllo del processo di progettazione e sviluppo delle opere portuali, allo scopo di assicurare che i risultati della progettazione siano coerenti con i requisiti individuati e specificati, inclusi quelli di carattere ambientale.

Come previsto dalla normativa vigente (D.Lgs 36/2023 e ss.mm.ii.) la progettazione si articola sui seguenti livelli:

- fattibilità tecnico-economica: individuazione della soluzione che presenta il miglior rapporto tra costi e benefici tra diverse soluzioni esaminate, in relazione ai requisiti da soddisfare e le relative prestazioni da fornire, così come definito dalla normativa vigente;
- progettazione esecutiva: sviluppo dettagliato del PFTE, dove si definiscono tutti gli aspetti dell'opera. Specifica i lavori, i costi e i tempi di realizzazione. Include il piano di manutenzione per l'intero ciclo di vita dell'opera. Per gli interventi di

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

manutenzione ordinaria o straordinaria, questo livello può essere omesso se il progetto esecutivo già comprende le informazioni del PFTE.

Per gli appalti di opere, le attività di progettazione sono svolte anche da soggetti esterni e vengono definite contrattualmente; sono tenute sotto controllo dal RUP nell'ambito del processo.

Per gli appalti di servizi e forniture, la progettazione si articola in un unico livello ed è gestita dall'Autorità di Sistema Portuale tramite il RUP.

8.3.3 Input alla progettazione e sviluppo

Il RUP definisce, come prima fase della progettazione, gli elementi in ingresso alla progettazione (input) che devono comprendere, per quanto applicabili, i requisiti previsti dalla norma internazionale:

- i requisiti funzionali e prestazionali;
- eventuali informazioni derivanti da analoghe attività di progettazione e sviluppo;
- requisiti cogenti applicabili e altri requisiti applicabili;
- le norme o codici di condotta che l'Autorità si è impegnata a mettere in atto;
- le potenziali conseguenze dei rischi e criticità dovuti alla natura dell'opera da realizzare.

Gli elementi in ingresso sono formalizzati attraverso adeguata documentazione quale il Documento di Indirizzo alla Progettazione che contiene informazioni relative a:

- alla situazione attuale dell'area interessata dall'intervento;
- agli obiettivi che si vogliono raggiungere con l'intervento e le funzioni che l'opera dovrà svolgere;
- ai requisiti tecnici di progetto in linea con la legislazione vigente;
- ai livelli e tempi di progettazione e i relativi tempi di svolgimento;
- agli elaborati grafici e descrittivi richiesti;
- alle indicazioni sul budget disponibile per l'intervento.

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

- alle eventuali raccomandazioni progettuali, prescrizioni o standard tecnici specifici che l'amministrazione intende seguire.

Tale evidenza documentale costituisce informazione documentata del Sistema di Gestione per la Qualità e come tale viene conservata.

8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo

L'attività di riesame in corso di progettazione viene effettuata allo scopo di accertare che gli elementi in uscita della progettazione soddisfino i requisiti di ingresso.

Il riesame comprende:

- l'esame del contenuto degli elaborati;
- la valutazione delle scelte progettuali;
- l'ottenimento di eventuali autorizzazioni.

La verifica della progettazione avviene secondo il seguente schema, definito al comma 2 dell'art. 34, allegato I.7 al Codice dei contratti:

- a) per i lavori di importo pari o superiore a 20 milioni di euro, e, in caso di appalto integrato, per i lavori di importo pari o superiore alla soglia di cui all'articolo 14, comma 1, lettera a), del codice, da organismi di controllo accreditati ai sensi della norma europea UNI CEI EN ISO/IEC 17020;
- b) per i lavori di importo inferiore a 20 milioni di euro e fino alla soglia di cui all'articolo 14 del codice, dai soggetti di cui alla lettera a) del presente comma e di cui all'articolo 66 del codice, che dispongano di un sistema interno di controllo della qualità, o dalla stazione appaltante nel caso in cui disponga di un sistema interno di controllo di qualità;
- c) per i lavori di importo inferiore alla soglia di cui all'articolo 14 del codice e fino a 1 milione di euro, dagli uffici tecnici delle stazioni appaltanti ove il progetto sia stato redatto da progettisti esterni o le stesse stazioni appaltanti dispongano di un sistema interno di controllo di qualità ove il progetto sia stato redatto da progettisti interni;
- d) per i lavori di importo inferiore a 1 milione di euro, dal responsabile unico del progetto, anche avvalendosi della struttura di cui all'articolo 15, comma 6, del codice.

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

Viene verificata la documentazione progettuale con riferimento agli aspetti di affidabilità, completezza ed adeguatezza, leggibilità, coerenza, ripercorribilità e compatibilità con le normative e i requisiti.

Gli esiti della verifica sono verbalizzati dal verificatore in contraddittorio con i progettisti allo scopo di accertare che gli elementi in uscita dalla progettazione soddisfino i relativi requisiti di ingresso (con azioni da intraprendere, tempistica ed eventuali elaborati da modificare) e costituiscono un'informazione documentata da conservare nell'ambito del Sistema di gestione.

Il RUP, a seguito dell'esito positivo dell'attività di verifica, procede alla validazione del progetto. La validazione assicura la conformità del progetto alle esigenze, alle norme e ai requisiti di appaltabilità, durabilità, economicità, tempi e sicurezza, ed è un passaggio essenziale prima dell'affidamento dei lavori. Gli esiti della validazione sono verbalizzati dal RUP e costituiscono un'informazione documentata da conservare nell'ambito del Sistema di gestione.

8.3.5 Output della progettazione e sviluppo

Gli elementi in uscita della progettazione (output) devono essere espressi in modo documentato.

Essi devono essere verificati per completezza e correttezza e approvati dalle funzioni competenti prima del loro rilascio.

Gli elementi in uscita devono:

- soddisfare i requisiti di input;
- fornire adeguate informazioni per l'approvvigionamento e la realizzazione;
- comprendere o richiamare i criteri di monitoraggio/misurazione e accettazione dei beni/servizi;
- precisare le caratteristiche dei beni/servizi che sono essenziali per le relative finalità previste.

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

Gli output della progettazione costituiscono un'informazione documentata da conservare nell'ambito del Sistema di gestione.

8.3.6 Modifiche alla progettazione e sviluppo

L'AdSPMSOr identifica, riesamina e tiene sotto controllo le modifiche effettuate durante o dopo la progettazione e lo sviluppo delle opere/servizi.

L'Autorità conserva le informazioni documentate relative alle modifiche alla progettazione, alle relative autorizzazioni e alle azioni intraprese a seguito delle modifiche per prevenire impatti negativi.

8.4 Controllo dei processi, beni e servizi forniti dall'esterno

8.4.1 Generalità

Le procedure di acquisto di beni e servizi sono gestite dai RUP che effettuano i controlli necessari a garantire:

- che i beni e i servizi forniti dall'esterno siano conformi ai requisiti applicabili.
- che i processi o parti di processo, affidati a fornitori esterni (es. attività di progettazione, direzione lavori, costruzione, servizi comuni) siano definiti contrattualmente ai fini del loro controllo.

8.4.2 Tipo ed estensione del controllo

Allo scopo di accertare la conformità, ai requisiti applicabili, dei beni e dei servizi approvvigionati, sono eseguiti controlli e collaudi come stabilito nei capitolati di appalto e nei documenti di acquisto.

La responsabilità dei controlli al ricevimento del bene/servizio è assegnata al RUP e al DEC (Direttore Esecutivo del Contratto) o alle eventuali altre figure individuate.

Il controllo al ricevimento comprende la rispondenza ordine-bene/servizio approvvigionato, l'eventuale documentazione di accompagnamento relativa alla qualità del bene/servizio, alla corretta identificazione, ai collaudi previsti.

8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

L'AdSPMSOr provvede ad assicurare che i documenti di approvvigionamento (es. ordini di acquisto, contratti di appalto) definiscano chiaramente i requisiti dei lavori da effettuare, dei materiali e dei servizi da fornire.

Gli approvvigionamenti sono sempre effettuati in modo documentato. Su tali documenti e sui loro allegati vengono specificati tutti i requisiti relativi ai beni e ai servizi ordinati, ai controlli sulle prestazioni del fornitore esterno da parte dell'Autorità. I documenti di approvvigionamento così predisposti, prima della loro emissione sono sottoposti a verifica di adeguatezza del contenuto e all'approvazione, in funzione dei poteri di firma.

8.5 Produzione ed erogazione dei servizi

8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione del servizio

Al fine di garantire che i processi di produzione ed erogazione dei servizi siano attuati in condizioni controllate sono garantiti, per quanto applicabile:

- la disponibilità di informazioni documentate che definiscano le caratteristiche dei servizi da erogare (es. capitolati, documenti contrattuali) e i risultati da conseguire;
- la disponibilità e l'utilizzo di personale competente, adeguatamente qualificato quando necessario, e di idonee risorse per il monitoraggio;
- l'attuazione di attività di monitoraggio in fasi appropriate, per verificare che i criteri di controllo dei processi siano soddisfatti;
- l'utilizzo di infrastrutture e ambienti idonei per il funzionamento dei processi;
- l'attuazione di azioni atte a prevenire l'errore umano (es. attività di addestramento, utilizzo di tecnologie);
- l'attuazione di attività di rilascio, consegna e post consegna.

8.5.2 Identificazione e rintracciabilità

Ogni servizio è identificato mediante l'identificazione della pratica, che riporta, normalmente, il nominativo del richiedente. Lo stato di avanzamento, con riferimento al monitoraggio pianificato, è indicato nella relativa pratica attraverso le relative registrazioni.

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

Relativamente all'attività di realizzazione di opere portuali, ogni materiale da costruzione è identificato da apposito cartellino, che lo accompagna dalla fase di entrata in cantiere fino al suo impiego nella costruzione. In corso d'opera i certificati dei materiali impiegati (ferri, calcestruzzo,) vengono conservati in cantiere; successivamente essi sono consegnati al Direttore Lavori, che li acquisisce agli atti. Viene mantenuta la rintracciabilità del calcestruzzo utilizzato, del ferro e dei beni per i quali la rintracciabilità è un requisito.

8.5.3 Proprietà che appartengono al Cliente o a fornitori esterni

Proprietà del Cliente

Gli uffici dell'AdSPMSOr preposti al rilascio e al rinnovo dei titoli ricevono dagli utenti documenti ad essi stessi appartenenti, necessari per l'espletamento delle pratiche. L'integrità di tali documenti viene garantita dalla corretta protezione e archiviazione (inclusi i documenti su supporto informatico). I soggetti autorizzati a disporre sono i responsabili e gli addetti dell'AdSPMSOr nell'ambito delle attività di loro competenza. Qualora i documenti dell'utente dovessero andare persi o comunque risultare non più idonei all'uso, il responsabile del procedimento registra tale evento e lo comunica per iscritto all'utente. Tali comunicazioni vengono conservate come informazioni documentate.

Proprietà di fornitori esterni

Relativamente ad eventuali beni di proprietà di fornitori esterni, sotto il controllo dell'AdSP, si adottano adeguate modalità di identificazione e conservazione. Qualora tali proprietà dovessero andare perse, danneggiate o comunque risultare non più idonee all'uso, il responsabile dell'attività (es. Direttore Lavori, RUP, responsabile de procedimento) registra tale evento e lo notifica per iscritto all'utente stesso. Tali comunicazioni vengono conservate come informazioni documentate.

8.5.4 Preservazione

Pratiche autorizzative

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

Tutti i documenti autorizzativi sono oggetto di attenta gestione da parte del Responsabile del procedimento e del personale addetto dell'ufficio, durante tutto l'iter amministrativo e successivamente ad esso; essi sono archiviati in cloud nei software in uso all'ufficio competente ovvero all'intera AdSp e sono mantenuti per tutto il periodo di legge previsto per la loro conservazione. Gli uffici adottano proprie regole per l'identificazione dei documenti, la condivisione, l'archiviazione dei documenti cartacei, la protezione.

Realizzazione opere portuali

Sono definite e applicate regole, da parte degli appaltatori, per l'identificazione dei materiali e dei componenti in cantiere e per il loro stoccaggio. La movimentazione e manipolazione del materiale di costruzione in cantiere sono effettuate nel rispetto delle normative di sicurezza.

8.5.5 Attività post-consegna

Le attività post-consegna si estrinsecano nelle attività di assistenza effettuate dagli uffici competenti dell'AdSP nei confronti di concessionari e utenti portuali a seguito del rilascio dei relativi titoli autorizzativi, inclusi chiarimenti anche in relazione alle attività di registrazione dei titoli concessori rilasciati.

8.5.6 Controllo delle modifiche

Pratiche autorizzative

Le modifiche apportate nell'iter delle pratiche autorizzative sono riesaminate e tenute sotto controllo. In particolare, all'interno di ogni pratica sono conservate le informazioni documentate relative alle modifiche attuate con evidenza delle persone che hanno autorizzato le modifiche e le azioni conseguenti.

Realizzazione opere portuali

Nel corso della realizzazione delle opere portuali, a fronte degli esiti dei controlli e di situazioni oggettive, il Direttore Lavori e il RUP possono adottare provvedimenti per il ripristino della situazione di conformità o per procedere all'esecuzione di lavori precedentemente non previsti. Tutte le modifiche in corso d'opera sono registrate con

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

evidenza delle persone che le hanno autorizzato unitamente alle azioni conseguenti, ad esempio: ordini di servizio, verbali di sospensione e ripresa lavori, perizie di variante.

8.6 Rilascio di beni e servizi

Il rilascio dei beni e servizi da parte dell'AdSPMSOr non viene effettuato fintanto che le pertinenti procedure non siano state completate.

L'Autorità di Sistema Portuale monitora le caratteristiche del bene e dei servizi allo scopo di accertarne la conformità ai requisiti applicabili ad ogni livello. Ciò viene effettuato in fasi appropriate dei processi di produzione, intesi come gestione delle pratiche autorizzative riguardanti le attività istituzionali dell'Ente e la realizzazione delle opere portuali. Non si può procedere ad una fase successiva del processo fintanto che non siano state completate positivamente le fasi di controllo intermedie.

L'Autorità di sistema portuale conserva informazioni documentate circa il rilascio di beni e servizi, tali da fornire l'evidenza della conformità ai requisiti e della persona che autorizza il rilascio.

8.7 Controllo degli output non conformi

I beni e i risultati dei servizi non conformi ai requisiti applicabili sono identificati come tali e tenuti sotto controllo allo scopo di prevenirne l'utilizzazione o la consegna. Il trattamento del bene/servizio non conforme prevede una delle sottoindicate soluzioni:

- l'adozione di azioni atte ad eliminare la non conformità rilevata;
- l'adozione di azioni per precluderne l'autorizzazione o l'applicazione originariamente previste;
- l'adozione di azioni appropriate agli effetti, anche potenziali, della non conformità quando la non conformità del bene/servizio venga rilevata anche dopo la consegna.

I beni e i titoli amministrativi una volta corretti, sono sottoposti nuovamente ai controlli per verificarne la conformità ai requisiti applicabili. La descrizione delle non conformità dei provvedimenti adottati con l'indicazione del responsabile delle azioni decise in riferimento alla non conformità è registrata nei rapporti di non conformità. L'analisi dei

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

rapporti di non conformità consente di individuare cause sistematiche di non conformità e di avviare le relative azioni correttive con lo scopo di rimuoverle definitivamente.

9. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione

9.1.1 Generalità

L'AdSpMSOr ha pianificato e attua processi di monitoraggio, di analisi e di valutazione al fine di valutare le prestazioni e l'efficacia del proprio Sistema di Gestione per la qualità e conserva appropriate informazioni documentate quale evidenza dei risultati.

L'AdSPMSOr determina:

- cosa è necessario monitorare;
- i metodi per il monitoraggio;
- i tempi del monitoraggio;
- i risultati ottenuti.

9.1.2 Soddisfazione del Cliente

Sono monitorate le informazioni di ritorno da parte degli utenti portuali (es. concessionari demaniali, imprese portuali, autorizzati ex art. 68 C.N., etc) in merito alla loro percezione sul grado con cui l'AdSPMSOr abbia soddisfatto i loro requisiti e le loro attese. Il monitoraggio della percezione viene condotto annualmente attraverso indagini mirate ad acquisire valutazioni sulla soddisfazione degli stakeholders.

9.1.3 Analisi e valutazione

L'Autorità di Sistema Portuale effettua la raccolta e l'analisi di dati significativi in merito all'adeguatezza e all'efficacia del sistema qualità e per individuare possibilità di miglioramento continuo della sua efficacia.

A questo scopo, sono utilizzati e analizzati i dati delle attività di monitoraggio in merito a:

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

- conformità di beni e servizi (intesi come opere portuali realizzate e titoli autoritativi rilasciati) ai requisiti applicabili;
- soddisfazione degli utenti portuali;
- andamento dei processi;
- dati relativi alle prestazioni dei fornitori;
- l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare rischi e opportunità.

L'ufficio Quality System Management attua un sistema di monitoraggio con procedura operativa codificata e modelli standardizzati che prevedono l'intervento di attività di controllo sia nella fase della programmazione/regolamentazione di opere e servizi che durante lo sviluppo del processo volto alla realizzazione/erogazione. Per svolgere al meglio le attività di monitoraggio, l'Ufficio QSM può coinvolgere anche personale di altre Direzioni che abbia competenze specifiche o la qualifica di lead auditor/auditor, così da garantire un controllo più completo e mirato sui processi.

Tale sistema di monitoraggio, per cui il passaggio da una fase all'altra del procedimento è sottoposta al check dell'Ufficio, costituisce un meccanismo strutturato che si integra completamente nel ciclo del Sistema di Gestione per la Qualità dell'AdSPMSOr, garantendo che i principi di efficacia e conformità dei processi siano mantenuti in ogni fase operativa.

Il principio fondamentale di questo sistema è che la qualità non viene verificata solo al termine del processo, ma viene costruita attivamente lungo tutto lo sviluppo.

1. L'intervento del QSM inizia già nella fase preliminare di programmazione/regolamentazione dei servizi. In questa fase, il QSM agisce come organo di check preventivo, valutando la coerenza con gli standard di qualità definiti nel SGQ.
2. Durante lo sviluppo dei procedimenti critici dell'Ente, come definiti nella procedura operativa codificata che disciplina il sistema di monitoraggio, il passaggio da una fase all'altra del procedimento (ad esempio, dal ricevimento

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

dell'istanza all'istruttoria, o dall'istruttoria alla decisione finale) è subordinato ad un controllo formale dell'Ufficio QSM che si concentra sulla verifica di due aspetti fondamentali prima che venga autorizzato l'avanzamento del procedimento:

- verifica della conformità di fase: si accerta che tutte le attività previste per la fase appena conclusa siano state eseguite correttamente e che la documentazione necessaria di output per quella fase sia presente (in mancanza il responsabile deve indicare la motivazione) e conforme ai requisiti normativi interni ed esterni.
- misurazione di performance: viene registrato l'indicatore chiave di prestazione (KPI), rappresentato dal tempo impiegato (il punto di riferimento per la rilevazione del dato è rappresentato dall'indicatore temporale individuato nell'applicativo utilizzato) e lo scostamento dal target di fase. La rilevazione dei dati di controllo garantisce la tracciabilità e l'oggettività necessarie per l'analisi complessiva di qualità.

Se il controllo non viene superato (ad esempio per documentazione incompleta o per una non conformità rilevata), l'avanzamento della fase procedimentale viene sospeso e viene innescata la procedura di azione correttiva coinvolgendo immediatamente il responsabile del procedimento/progetto o della fase.

Questo sistema di monitoraggio e analisi rappresenta l'asse portante per l'intero Sistema Qualità dell'ADSP. Infatti costituisce l'input per il continuo miglioramento: i dati raccolti attraverso i momenti di controllo e le eventuali non conformità rilevate rappresentano un input oggettivo e continuo per l'analisi dell'intero Sistema di Gestione per la Qualità. Questi dati non solo identificano le aree di criticità, ma forniscono anche gli elementi necessari per rimodulare i processi in modo più efficiente.

Inoltre, le risultanze aggregate del monitoraggio costituiscono un elemento chiave di valutazione in sede di Riesame della Direzione, anche al fine di adottare decisioni risolutive di sistema.

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

Attraverso questa metodologia di controllo integrato, l'Ufficio QSM assicura che l'AdSP e con essa tutti gli uffici e i procedimenti correlati perseguano costantemente l'obiettivo di erogare qualità, mantenendo la massima trasparenza e efficienza nella gestione delle attività programmate, seguendo il ciclo *Plan-Do-Check-Act*.

L'Ufficio QSM, ai sensi e per gli effetti di quanto illustrato, acquisisce titolo per essere un'unità organizzativa parte integrante e sostanziale di ogni procedimento e come tale riconosciuta ad ogni buon fine.

9.2 Audit interno

È stata predisposta e viene attuata una procedura documentata per la pianificazione e l'attuazione degli audit interni del Sistema di Gestione per la Qualità.

Scopo degli audit è quello di accertare:

- a) la conformità del sistema ai requisiti della norma applicabile (ISO 9001:2015) ed ai requisiti stabiliti dall' AdSP;
- b) l'efficacia attuazione e mantenimento del sistema con particolare riferimento:
 - all'attuazione della politica e degli obiettivi per la qualità;
 - alla conformità alla legislazione ed ai regolamenti applicabili;
 - al continuo miglioramento delle prestazioni dell'AdSP.

La pianificazione di ogni audit interno avviene tramite coinvolgimento del referente per la qualità e dell'eventuale gruppo di lavoro della Direzione interessata.

L'esecuzione degli audit è effettuata rendendo informato il referente per la qualità di ogni Direzione, a mezzo di comunicazione interna, con l'indicazione della data di audit, del luogo di audit, dei processi da verificare, secondo quanto stabilito nel piano di audit. L'audit interno è condotto attraverso l'intervista di tutte le persone coinvolte nella realizzazione dell'attività oggetto di audit, effettuando i controlli su documenti e dati riferiti a tali attività (regolamenti, ordinanze, normativa), utilizzando anche le check-list predisposte dalle singole Direzioni e registrando i risultati ottenuti.

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

Il gruppo di auditor redige un Verbale e un Rapporto di Audit (MOD. 920/C) nel quale sono evidenziati, con riferimento allo specifico processo esaminato, gli eventuali rilievi emersi (non conformità - osservazioni).

Il programma annuale di audit e i verbali con i rapporti di audit sono archiviati a cura dell'ufficio QSM, compresa tutta la documentazione prodotta in seguito agli audit, e sono utilizzati come documentazione di supporto durante l'esecuzione del Riesame di Direzione.

L'Ufficio QSM pianifica le attività di audit all'inizio dell'anno; le verifiche vengono svolte con frequenza annuale ed hanno ad oggetto tutti processi dell'Autorità, codificati negli appositi workflow all'interno dell'applicativo SICRAWEB EVO in uso all'AdSPMSOr. La scelta dei valutatori assicura competenza, obiettività e imparzialità del processo di auditing interno. L'attività di audit è eseguita da personale esterno rispetto alle Direzioni sottoposte a controllo.

Sono mantenute appropriate informazioni documentate quale evidenza dell'attuazione del programma e dei risultati di audit.

9.3 Riesame di direzione

9.3.1 Generalità

Con frequenza annuale, il Segretario Generale e l'Ufficio QSM effettuano un riesame formale e sostanziale del Sistema di Gestione per la Qualità.

Al Riesame di Direzione possono partecipare i Dirigenti relativamente ai processi di competenza delle rispettive Direzioni, nonché il personale che si ritiene utile convocare allo scopo di:

- assicurarsi che il sistema continui ad essere idoneo, adeguato ed efficace nonché allineato con gli indirizzi strategici dell'Autorità;
- valutare le opportunità di miglioramento e le esigenze di modifiche al Sistema;
- verificare l'attualità della Politica per la qualità in vigore o stabilirne l'aggiornamento;

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

- aggiornare gli obiettivi per la qualità;
- valutare le prestazioni e l'efficacia del Sistema di Gestione anche con riferimento ai risultati degli audit interni;
- valutare l'adeguatezza delle risorse;
- valutare l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità.

Ulteriori riesami possono essere convocati per la discussione di argomenti specifici o nel caso in cui si abbiano segnali di inefficienza del Sistema di Gestione per la Qualità (ad esempio, aumento delle non conformità, inefficacia delle azioni correttive pianificate).

9.3.2 Input al Riesame di Direzione

Gli input al riesame annuale del Sistema di Gestione per la Qualità sono:

- a) lo stato delle azioni previste dai precedenti riesami;
- b) i cambiamenti nei fattori esterni ed interni che potrebbero avere effetti sul SGQ;
- c) le informazioni sulle prestazioni e sull'efficacia del sistema di gestione, compresi:
 - il grado di raggiungimento degli obiettivi per la qualità;
 - i risultati del monitoraggio della soddisfazione;
 - le prestazioni dei processi e i risultati raggiunti dai singoli Servizi/Uffici;
 - lo stato delle non conformità e delle azioni correttive;
 - le prestazioni dei fornitori esterni;
 - i risultati degli audit interni ed esterni;
 - ulteriori informazioni ritenute utili ai fini dell'attuazione e miglioramento del sistema di gestione.

9.3.3 Output del riesame di direzione

Gli output del riesame devono essere correlati agli elementi in entrata e devono comprendere:

- decisioni e azioni di miglioramento dell'efficacia del Sistema di Gestione, incluse modifiche a processi e servizi, aggiornamento della documentazione di prescrizione;

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

- decisioni e azioni relative alle risorse (finanziarie, digitali, umane) necessarie.

Il verbale del Riesame costituisce una registrazione del Sistema di Gestione per la Qualità e viene conservato quale evidenza degli argomenti discussi e delle decisioni adottate.

L'ufficio QSM comunica al personale dell'AdSPMSOr quanto deciso in sede di riesame per promuovere il coinvolgimento, la sensibilizzazione e la partecipazione dello stesso.

10. MIGLIORAMENTO

10.1 Generalità

L'AdSPMSOr persegue ed attua una politica di miglioramento continuo dell'efficacia del sistema qualità e delle sue prestazioni al fine di soddisfare i requisiti dei propri servizi/beni ed accrescere la soddisfazione delle parti interessate.

In particolare, le decisioni per il miglioramento continuo riguardano:

- il miglioramento dei servizi e beni, anche in funzione di esigenze ed aspettative future;
- la prevenzione, correzione o riduzione degli effetti indesiderati;
- il miglioramento delle prestazioni e dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità. Esempi di miglioramento possono comprendere: le azioni correttive, i cambiamenti organizzativi, la messa a disposizione di nuove risorse, le innovazioni tecnologiche.

10.2 Non conformità e azioni correttive

L'AdSPMSOr ha definito una procedura documentata per la gestione delle non conformità e delle azioni correttive (MOD. 100).

Tale procedura rappresenta un processo di supporto per il funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità, trasversale a tutte le Direzioni ed alle aree di attività dell'AdSPMSOr, necessario per monitorare la qualità dei processi e l'applicazione di azioni per il miglioramento continuo delle prestazioni del SGQ.

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

Tale procedura definisce le modalità di individuazione, registrazione, analisi e risoluzione delle non conformità nonché le modalità di gestione delle eventuali azioni correttive.

Destinatari della procedura sono tutti gli operatori dell'AdSPMSOr.

L'input al processo di non conformità può derivare dalle parti interessate interne del SGQ attraverso segnalazioni di situazioni non conformi, riferite alle proprie attività, ai processi ed ai servizi erogati o sull'operato dei fornitori esterni, da segnalazioni delle parti interessate esterne (reclami, segnalazioni di disservizi, etc.).

Ulteriori input possono derivare dai Rapporti di audit interni, dai Rapporti di non conformità degli Organismi di ispezione di terza parte, dagli esiti del processo di Riesame di Direzione.

L'output è il miglioramento complessivo delle prestazioni del SGQ e dei processi attraverso la puntuale analisi delle non conformità e la definizione delle opportune azioni correttive e di miglioramento.

Le non conformità si classificano in:

- NON CONFORMITÀ MAGGIORI (MCM);
- NON CONFORMITÀ MINORI (NCm).

Una non conformità viene definita maggiore quando:

- a) influenza la capacità del Sistema di Gestione di conseguire i risultati attesi;
- b) viene rilevato un rischio concreto di:
 - mancata conformità dei processi posti in essere dall'AdSp per la fornitura di beni e servizi;
 - mancata conformità dei beni e servizi affidati esternamente che minaccia la qualità delle prestazioni del SGQ;
- c) uno o più requisiti del SGQ risultano interamente non considerati o non applicati nella pratica operativa;
- d) viene rilevato il mancato soddisfacimento di un requisito legislativo cogente;

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

- e) sia rilevata una non conformità minore che risulti “sistemica”, vale a dire ripetitiva.

Una non conformità viene definita minore quando:

- a) non influenza la capacità del Sistema di Gestione di conseguire i risultati attesi,
- b) l’output di una attività o di un processo non soddisfa completamente tutti i requisiti applicabili;
- c) un requisito della norma del SGQ non viene completamente soddisfatto e comporta un rischio minimo di deviazione delle prestazioni del SGQ.

Qualora, invece, emergesse semplicemente l’utilità di correggere o modificare un elemento di carattere tecnico, organizzativo, gestionale o documentale al fine di migliorare le prestazioni e l’efficacia dell’intero sistema, potrà essere formulata una OSSERVAZIONE.

Al verificarsi di una non conformità si effettua sempre una analisi dettagliata della stessa, allo scopo di individuarne la causa certa.

La NCM richiederà sempre il perseguimento di azioni correttive, la NCM non necessariamente richiederà il perseguimento di azioni correttive a meno che non sia “sistemica”.

Le non conformità sono inserite nel modulo “Rapporto di non conformità/Richiesta azione correttiva” (MOD. 102), con:

- la data del rilievo;
- la norma di riferimento;
- il punto della norma UNI EN ISO 9001:2015;
- l’indicazione del rilievo (NCM/MCm o OSS);
- la descrizione del rilievo e la causa;
- il trattamento;
- l’azione correttiva;
- la tempistica di attuazione;

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

- il responsabile dell'azione correttiva.

Le azioni correttive per risolvere le eventuali non conformità rilevate sono stabilite dagli uffici oggetto di audit di concerto con l'ufficio QSM. In particolare, gli uffici non conformi predispongono un piano di azione per implementare le azioni correttive decise, tenendo informato il gruppo di audit sullo stato delle azioni. L'ufficio QSM verifica l'attuazione e l'efficacia delle eventuali azioni correttive intraprese, registrando su apposito registro l'esito di tale verifica ai fini del riesame del Sistema di Gestione per la Qualità da parte dell'Alta Direzione. Quest'ultima, se necessario procede ad aggiornare i rischi e le opportunità determinati nel corso della pianificazione del Sistema di Gestione e ad effettuare eventuali modifiche al Sistema qualità, ove necessarie.

L'AdSPMSOr conserva informazioni documentate quale evidenza delle non conformità, delle azioni intraprese e dei risultati di ogni azione correttiva.

10.3 Miglioramento continuo

L'Autorità di Sistema Portuale persegue il miglioramento continuo dell'idoneità, adeguatezza ed efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità considerando:

- i risultati del Riesame di direzione;
- l'esame della valutazione dei rischi e delle opportunità individuati in sede di pianificazione del sistema.

Il Riesame di direzione costituisce, pertanto, la sede ideale per la valutazione delle informazioni e la decisione delle iniziative di miglioramento da attuare.

Conclusione

L'adozione rigorosa dei principi della gestione per la qualità, con particolare attenzione all'approccio per processi e al miglioramento continuo, dimostra come l'AdSPMSOr consideri la qualità certificata un elemento distintivo della propria azione amministrativa. La pianificazione basata sul ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act), l'analisi strutturata dei rischi e delle opportunità e la costante focalizzazione sulla soddisfazione degli utenti rappresentano gli strumenti operativi che garantiscono l'efficacia del SGQ.

AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SICILIA ORIENTALE

Porti di Augusta, Catania, Pozzallo e Siracusa

Elemento di rilievo strategico nel percorso di miglioramento continuo è il ruolo dell'Ufficio Quality System Management, istituito e costituito con decisione dall'Alta Direzione (Presidente e Segretario Generale) come unità organizzativa integrata e trasversale a ogni processo dell'Ente.

Il modello di monitoraggio adottato dall'Ufficio QSM, che prevede verifiche preventive e sistematiche nelle fasi critiche dei processi, assicura che la qualità non sia soltanto controllata ex post, ma costruita in modo attivo e continuo sin dall'avvio di ogni procedimento. Le risultanze aggregate di tali monitoraggi costituiscono un contributo oggettivo e imprescindibile per fornire dati concreti sui quali l'Alta Direzione basa decisioni strategiche e definisce azioni di miglioramento, attivando, ove necessario e tempestivamente, azioni correttive volte a eliminare le cause profonde delle inefficienze del Sistema.

Il presente Manuale e il ruolo centrale attribuito all'Ufficio QSM testimoniano la volontà dell'AdSPMSOr di andare oltre la mera conformità normativa, trasformando il Sistema di Gestione della Qualità in una leva di sviluppo capace di garantire servizi sempre più efficienti, trasparenti e coerenti con le esigenze di un sistema portuale in continua evoluzione.

Il gruppo di lavoro

Dott. Gianpiero Scuderi f.to

Dott.ssa Chiara Tyrolt f.to

Dott.ssa Giuseppina Celi f.to