

Manuale del Sistema di Gestione Integrato Qualità, Sicurezza, Ambiente ed Energia

REV	DATA	NATURA DELLA REVISIONE
00	06/11/2018	Prima emissione
01	13/04/2021	Adeguamento Standard UNI ISO 45001/2018 e UNI ISO 50001/2018
02	01/09/2023	Aggiornamento con integrazione Aeroporto di Salerno
REDATTO		VERIFICATO
Attanasio Giulia, Cutillo Giuseppe, Miedico Michele, Di Lorenzo Valerio – QM, STC, SPE, RSGE		Attanasio Giulia, Guglielmucci Antonio, De Santis Emilia, Guglielmi Andrea, Cosentino Sara, – QM, OPE, SMI, ALA
		APPROVATO
		Barbieri Roberto - AD 

SOMMARIO

Revisione: 02
Data: 01/09/2023

Indice

SEZIONE 0: SOMMARIO.....	5
0.1 Stato di revisione delle sezioni.....	5
0.2 Corrispondenza tra il Manuale del Sistema di Gestione e gli Standard di riferimento.....	5
SEZIONE 1: IL SISTEMA DI GESTIONE	11
1.1 L'azienda GE.S.A.C.	11
1.1.1 La Gestione Aeroportuale	12
1.1.1.1 Aeroporto Internazionale di Napoli	12
1.1.1.2 Aeroporto di Salerno	12
1.1.2 Scopo e campo di applicazione	13
1.1.3 Processi affidati all'esterno	14
1.2 Norme di riferimento.....	15
1.2.1 Aggiornamento e revisione dei requisiti normativi	16
1.3 Termini ed abbreviazioni	16
SEZIONE 02: DOCUMENTAZIONE	18
2.1 Gestione della documentazione.....	18
2.2 Responsabilità.....	20
2.3 Il Manuale del Sistema di Gestione Integrato	20
2.3.1 Struttura	20
2.3.2 Iter di Emissione	20
2.3.3 Distribuzione, Formazione e Informazione.....	21
2.3.4 Aggiornamento.....	21
2.4 Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOG).....	21
2.5 Regolamento di Scalo	21
2.6 Manuale di Aeroporto	22
2.7 Documentazione aziendale	22
SEZIONE 03: LEADERSHIP	23
3.1 Vision, Mission e Valori di GE.S.A.C.....	23
3.1.1 Vision	23
3.1.2 Mission.....	23
3.1.3 La Carta dei Valori	23
3.2 Politica per la Qualità, la Sicurezza, l'Ambiente e l'Energia.....	23
3.3 Ruoli e responsabilità	23
3.3.1 L'Alta Direzione.....	23
3.3.2 Operation Management Napoli (Accountable Manager)	24
3.3.3 Operation Management Salerno (Accountable Manager)	24
3.3.4 Responsabilità in materia di Qualità, Sicurezza, Ambiente ed Energia.....	24
3.3.4.1 Il Quality Manager	24
3.3.4.2 Il Responsabile Safety, Training & Compliance	25
3.3.4.3 Il Responsabile dell'Ambiente.....	26
3.3.4.4 Il Responsabile del Sistema di Gestione dell'Energia	26
3.3.4.5 Ruoli e responsabilità ai sensi del D.Lgs 81/08	27
Il Servizio Prevenzione e Protezione	27
Il Medico Competente (MC).....	27
Il Rappresentante dei lavoratori per la Sicurezza (RLS)	27
Datore di Lavoro, Dirigenti, Preposti	27
3.3.5 Rappresentante della Direzione per la UNI CEI EN ISO 50001:2018	27
3.3.6 Organi collegiali con responsabilità sulla Qualità, la Sicurezza, l'Ambiente e l'Energia.....	28
3.3.6.1 Il Comitato sulla regolarità e qualità dei servizi	28
3.3.6.2 Il Safety Review Board.....	28
3.3.6.3 Local Runway Safety Team	29
3.3.6.4 Aerodrome Safety Committee	29
3.3.6.5 Aerodrome Emergency Committee	29

SOMMARIO

Revisione: 02
Data: 01/09/2023

3.3.6.6	Commissione Rumore Aeroportuale.....	29
3.3.6.7	Comitato Aeroportuale Sicurezza sui luoghi di lavoro	30
3.3.6.8	Riunione periodica salute e sicurezza	30
3.3.6.9	Carbon Management Team.....	30
3.3.6.10	Energy Management Team.....	30
3.3.7	Altre responsabilità del Sistema di Gestione.....	30
3.4	Risorse umane	30
3.4.1	Competenza, consapevolezza e addestramento.....	30
3.4.2	Formazione e addestramento	31
3.4.3	Il Performance Management	31
3.5	Infrastrutture	31
3.6	Ambiente di lavoro.....	32
3.7	La pianificazione della Qualità, la Sicurezza, l'Ambiente e l'Energia.....	32
3.8	Riesame da parte della direzione.....	33
3.8.1	Elementi in ingresso per il riesame	33
3.8.2	Elementi in uscita dal riesame	34
3.8.3	Riunione periodica salute e sicurezza	34
3.9	La comunicazione per la Qualità, la Sicurezza, l'Ambiente e l'Energia	34
	SEZIONE 04: PIANIFICAZIONE	36
4.1	Contesto e parti interessate rilevanti.....	36
4.2	Sistema monitoraggio e gestione del rischio.....	37
4.2.1	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e delle opportunità.....	38
4.2.1.1	Il Documento di Valutazione dei rischi (DVR).....	38
4.2.1.2	Il Risk Register di safety aeroportuale.....	38
4.2.1.3	Il Documento Unico di Valutazione Rischi da Interferenze (DUVRI).....	38
4.2.1.4	Il Piano di Sicurezza e Coordinamento (PSC)	39
4.2.1.5	Analisi di contesto, rischi e opportunità	39
4.2.2	Pianificazione energetica	40
4.2.3	Pianificazione nella riduzione dei gas climalteranti.....	40
4.3	Obiettivi, traguardi e programmi.....	40
4.3.1	Obiettivi per la Qualità	40
	SEZIONE 05: L'ATTIVITA' AEROPORTUALE	41
5.1	Processi relativi al cliente	41
5.2	Determinazione dei requisiti relativi ai servizi	42
5.2.1	Riesame dei requisiti relativi ai servizi	43
5.2.2	Comunicazione.....	44
5.3	Pianificazione della realizzazione delle attività	45
5.4	Progettazione e sviluppo di nuovi servizi	47
5.5	Approvvigionamento.....	48
5.6	Erogazione dei servizi	48
5.6.1	Tenuta sotto controllo delle attività di erogazione dei servizi	49
5.6.1.1	La pianificazione dei processi e delle attività	49
5.6.1.2	La conduzione controllata delle operazioni	49
5.6.1.3	Il monitoraggio delle prestazioni	50
5.6.1.4	Il controllo delle attività non presidiate direttamente.....	50
5.6.2	Validazione dei processi di erogazione del servizio	50
5.6.3	Identificazione e rintracciabilità.....	50
5.6.4	Proprietà del cliente.....	51
5.6.5	Accoglienza del passeggero e conservazione dei bagagli	51
5.6.6	Assistenza a passeggeri con bisogni particolari (PRM)	51
5.7	Pianificazione e controllo operativo della gestione ambientale, della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e della gestione energetica.....	51
5.8	Gestione delle emergenze	52
5.9	Gestione dei dispositivi di monitoraggio e misurazione	52

SOMMARIO

Revisione: 02
Data: 01/09/2023

SEZIONE 06: VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI E MIGLIORAMENTO CONTINUO	54
6.1 Il miglioramento continuo	54
6.2 Monitoraggi e misurazioni	54
6.2.1 Sistemi di monitoraggio per la qualità	54
6.2.2 Sistema di monitoraggio per la sicurezza	56
6.2.3 Sistema di monitoraggio per l'ambiente	56
6.2.4 Sistema di monitoraggio per l'energia	57
6.3 Gli Audit Interni	59
6.4 Le ispezioni	59
6.5 I Key Performance Indicator	60
6.6 Gestione degli eventi incidentali	60
6.7 Controllo delle Non Conformità	60
6.8 Continuous Improvement Review e Azioni Correttive e Preventive	61

SOMMARIO

Revisione: 02
Data: 01/09/2023

SEZIONE 0: SOMMARIO

0.1 Stato di revisione delle sezioni

Sezione		Rev	Data
00	Sommario	02	01/09/2023
01	Il Sistema di Gestione	02	01/09/2023
02	Documentazione	02	01/09/2023
03	Leadership	02	01/09/2023
04	Pianificazione	02	01/09/2023
05	L'attività aeroportuale	02	01/09/2023
06	Valutazione delle prestazioni e miglioramento	02	01/09/2023

0.2 Corrispondenza tra il Manuale del Sistema di Gestione e gli Standard di riferimento

Manuale		Riferimento normativo			
		ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	ISO 14001:2015	ISO 50001:2018
0	Sommario				
0.1	Stato di revisione delle sezioni	4.4		4.4	
0.2	Corrispondenza del Manuale del Sistema di Gestione e gli Standard di riferimento	4.4	4.4	4.4	4.4
1	Il Sistema di Gestione				
1.1	L'azienda GE.S.A.C	4.1	4.1	4.1	4.1
1.1.1	La Gestione Aeroportuale dell'Aeroporto Internazionale di Napoli	4.1	4.1	4.1	4.1
1.1.1.2	Aeroporto di Salerno	4.1	4.1	4.1	4.1
1.2	Scopo e campo di applicazione	4.3	1	4.3	1
1.2.1	Processi affidati all'esterno	8.4			8.3
1.3	Norme di riferimento	2 - 4.1	2	2	2
1.3.1	Aggiornamento e revisione dei requisiti normativi	4.1			
1.4	Termini ed abbreviazioni	3	3	3	3
2	Documentazione				
2.1	Gestione della documentazione	7.5	7.5 - 7.5.3	7.5	7.5
2.2	Responsabilità				
2.3	Il Manuale del Sistema di Gestione Integrato	4.4 - 7.5	4.4		7.5
2.3.1	Struttura				
2.3.2	Iter di Emissione				
2.3.3	Distribuzione, Formazione e Informazione				
2.3.4	Aggiornamento				
2.4	Modello di Organizzazione Gestione e Controllo (MOG)				
2.5	Regolamento di Scalo				

SOMMARIO

Revisione: 02
Data: 01/09/2023

	Manuale	Riferimento normativo			
		ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	ISO 14001:2015	ISO 50001:2018
2.6	Manuale di Aeroporto				
2.7	Documentazione aziendale				7.5
3	Leadership				
3.1	Vision, Mission e Valori di Gesac				
3.1.1	Vision	5.2 – 7.3			5.1
3.1.2	Mission	5.2 – 7.3			5.1
3.1.3	Carta dei Valori	5.2 – 7.3			
3.2	Politica per la Qualità, la Sicurezza, l'Ambiente e l'Energia	5.2	5.2 –10.3	5.2	5.3
3.3	Ruoli e responsabilità	5.3	5.1 – 5.3 – 7.1	5.3	5.3
3.3.1	L'Alta Direzione	5.1	5.1 – 5.3 – 7.1	5.1	5.1
3.3.2	Operation Management Napoli (Accountable Manager)	5.1			
3.3.3	Operation Management Salerno (Accountable Manager)	5.1			
3.3.4	Responsabilità in materia di Qualità, Sicurezza, Ambiente ed Energia	5.1	5.1– 5.3	5.1	
3.3.4.1	Il Quality Manager				
3.3.4.2	Il Responsabile Safety, Training & Compliance				
3.3.4.3	Il Responsabile dell'Ambiente				
3.3.4.4	Il Responsabile del sistema di gestione dell'energia				
3.3.4.5	Ruoli e responsabilità ai sensi del D.Lgs 81/08				
3.3.5	Rappresentante della direzione per la UNI CEI EN ISO 50001:2018	5.1			
3.3.6	Organi collegiali con responsabilità sulla Qualità, la Sicurezza, l'Ambiente e l'Energia	5.1	5.1– 5.3	5.1	5.3
3.3.6.1	Il Comitato sulla regolarità e qualità dei servizi				
3.3.6.2	Il Safety Review Board				
3.3.6.3	Local Runway Safety Team				
3.3.6.4	Aerodrome Safety Committee				
3.3.6.5	Aerodrome Emergency Committee				
3.3.6.6	Commissione Rumore Aeroportuale				
3.3.6.7	Comitato Aeroportuale Sicurezza sui luoghi di lavoro				
3.3.6.8	Riunione periodica salute e sicurezza	9.3			
3.3.6.9	Carbon Management Team				
3.3.6.10	Energy Management Team				
3.3.7	Altre responsabilità del Sistema di gestione	5.1	5.1– 5.3	5.1	5.3
3.4	Risorse umane	7.1	7.2 –7.3	7.1	7.1

SOMMARIO

Revisione: 02
Data: 01/09/2023

Manuale		Riferimento normativo			
		ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	ISO 14001:2015	ISO 50001:2018
3.4.1	Competenza, consapevolezza e addestramento	7.2 – 7.3	7.2 –7.3	7.2 – 7.3	7.2 7.3
3.4.2	Formazione e addestramento	7.2 – 7.3	7.2 –7.3	7.2 – 7.3	7.2 7.3
3.4.3	Il Performance Management	7.2 – 7.3	7.2 –7.3	7.2 –7.3	
3.5	Infrastrutture	7.1.3	5.1 – 5.3 – 7.1		7.1
3.6	Ambiente di lavoro	7.1.4			
3.7	La pianificazione della Qualità, la Sicurezza, l'Ambiente e l'Energia	6.2	6	6.1.4	6
3.8	Riesame da parte della direzione	9.3	9.3	9.3	9.3
3.8.1	Elementi in ingresso per il riesame	9.3			
3.8.2	Elementi in uscita dal riesame	9.3			
3.8.3	Riunione periodica salute e sicurezza	9.3			
3.9	La comunicazione per la Qualità la Sicurezza, l'Ambiente e l'Energia	7.4	5	7.4	7.4
4	Pianificazione				
4.1	Contesto e parti interessate rilevanti	4.1 – 4.2 – 6.1.1	4.1 – 4.2	4.1 – 4.2 – 6.1.1	4.1 – 4.2 – 6.1
4.2	Sistema di monitoraggio e gestione del rischio	6.1.1	6.1.2		6.1
4.2.1	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e delle opportunità	6.1.1	6.1.2 – 6.1.2.1 – 6.1.2.2 – 8.1.2 – 8.13 – 8.1.4.2	6.1.1	6.3
4.2.1.1	Il Documento di Valutazione dei rischi (DVR)				
4.2.1.2	Il Risk Register di safety aeroportuale				
4.2.1.3	Il Documento Unico di Valutazione Rischi da Interferenze (DUVRI)				
4.2.1.4	Il Piano di Sicurezza e Coordinamento (PSC)				
4.2.1.5	Analisi di contesto, rischi e opportunità				
4.2.2	Pianificazione Energetica				6
4.2.3	Pianificazione nella riduzione dei gas climalteranti				
4.3	Obiettivi, traguardi e programmi	6.2	6.2 – 6.2.1 – 6.2.2 – 10.3	6.2	6.2
4.3.1	Obiettivi per la Qualità	6.2			

SOMMARIO

Revisione: 02
Data: 01/09/2023

Manuale		Riferimento normativo			
		ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	ISO 14001:2015	ISO 50001:2018
5	Attività operative				
5.1	Processi relativi al cliente	8.2 – 4.4	6.1.1 – 6.1.4 – 8.1 – 8.1.2 – 8.1.3 – 8.1.4 – 8.1.4.1 – 8.1.4.2 – 8.1.4.3	8.1	8.1
5.2	Determinazione dei requisiti relativi ai servizi	8.2.2	6.1.2 – 6.1.2.1 – 6.1.2.2 – 8.1.2 – 8.1.3 – 8.1.4.2 – 6.1.3 – 8.1.4.3	6.1.1	8.1
5.2.1	Riesame dei requisiti relativi ai servizi	8.2.3	6.1.2 – 6.1.2.1 – 6.1.2.2 – 8.1.2 – 8.1.3 – 8.1.4.2		
5.2.2	Comunicazione	8.2.1 – 7.4	5	7.4	7.4
5.3	Pianificazione della realizzazione delle attività	8.1	6.1.1 – 6.1.4 8.1 – 8.1.1 – 8.1.2 – 8.1.3 – 8.1.4 – 8.1.4.1 – 8.1.4.2 – 8.1.4.3	6.1.4	6-8.1
5.4	Progettazione e sviluppo di nuovi servizi	8.3		8.1	8.2
5.5	Approvvigionamento	8.4	6.1.1 – 6.1.4 8.1 – 8.1.1 – 8.1.2 – 8.1.3 – 8.1.4 – 8.1.4.1 – 8.1.4.2 – 8.1.4.3	8.1	8.3
5.6	Erogazione dei servizi	8.5	6.1.1 – 6.1.4 8.1 – 8.1.1 – 8.1.2 – 8.1.3 – 8.1.4 – 8.1.4.1 – 8.1.4.2 – 8.1.4.3	8.1	8.1

SOMMARIO

Revisione: 02
Data: 01/09/2023

Manuale		Riferimento normativo			
		ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	ISO 14001:2015	ISO 50001:2018
5.6.1	Tenuta sotto controllo delle attività di erogazione dei servizi	8.5.1	6.1.1 – 6.1.4 8.1– 8.1.1– 8.1.2 – 8.1.3 – 8.1.4 – 8.1.4.1 – 8.1.4.2 – 8.1.4.3	8.1	8.1
5.6.1.1	La pianificazione dei processi e delle attività				
5.6.1.2	La conduzione controllata delle operazioni				
5.6.1.3	Il monitoraggio delle prestazioni				
5.6.1.4	Il controllo delle attività non presidiate direttamente				
5.6.2	Validazione dei processi di erogazione del servizio	8.5.1	6.1.1 – 6.1.4 8.1– 8.1.1– 8.1.2 – 8.1.3 – 8.1.4 – 8.1.4.1 – 8.1.4.2 – 8.1.4.3	8.1	8.1
5.6.3	Identificazione e rintracciabilità	8.5.2			
5.6.4	Proprietà del cliente	8.5.3			
5.6.5	Accoglienza del passeggero e conservazione dei bagagli	8.5			
5.6.6	Assistenza a passeggeri con bisogni particolari (PRM)	8.5			
5.7	Pianificazione e controllo operativo della gestione ambientale, della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e della gestione energetica.			8.1	8.1
5.8	Gestione delle emergenze		8.2	8.2	
5.9	Gestione dei dispositivi di monitoraggio e misurazione	7.1.5	9.1–9.1.1	9.1	9.1
6	Valutazione delle prestazioni e miglioramento				
6.1	Il miglioramento continuo	10.3	10.3	10.3	10.2
6.2	Monitoraggi e misurazioni	9.1	9.1	9.1	9.1
6.2.1	Il sistema di monitoraggio per la qualità	9.1			
6.2.2	Il sistema di monitoraggio per la sicurezza		9.1 –9.1.1	9.1	
6.2.3	Il sistema di monitoraggio per l'ambiente			9.1	
6.2.4	Il Sistema di monitoraggio per l'energia				9.1
6.3	Gli audit Interni	9.2	9.2 –9.2.1 – 9.2.2	9.2	9.2
6.4	Le ispezioni	9.2	9.2	9.2	9.2

SOMMARIO

Revisione: 02

Data: 01/09/2023

Manuale		Riferimento normativo			
		ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	ISO 14001:2015	ISO 50001:2018
6.5	I Key Performance Indicator	9.1	9.1 – 9.1.1	9.1	6.4-6.5-6.6
6.6	Gestione eventi incidentali		10.2	10.2	
6.7	Controllo delle Non Conformità	8.7 – 10.2	10.2	10.2	10.1
6.8	Continuous Improvement Review e Azioni Correttive e Preventive	10.1 – 10.2	10.2 – 10.3	10.1 – 10.2	10.2

SEZIONE 1: IL SISTEMA DI GESTIONE

1.1 L'azienda GE.S.A.C.

La Società Gestione Servizi Aeroporti Campani S.p.A. è stata costituita nel 1980, a maggioranza pubblica, su iniziativa del Comune di Napoli, della Provincia di Napoli e dell'Alitalia. Nell'agosto del 1997, gli enti pubblici azionisti hanno ceduto alla BAA, gruppo inglese leader nel mondo nella gestione aeroportuale, ognuno, il 35% delle azioni in proprio possesso, realizzando la prima privatizzazione di un aeroporto in Italia.

Nel dicembre 2010, F2i - Fondi Italiani per le Infrastrutture - SGR acquisisce la maggioranza azionaria della GE.S.A.C. S.p.A.

Nel febbraio 2015 F2i firma un accordo di vendita del 49% di F2i Aeroporti S.p.A. alla cordata composta da Ardian (60%) e Credit Agricole Assurances (40%). A seguito di questa cessione, F2i Aeroporti ha cambiato la sua denominazione sociale in 2i Aeroporti S.p.A.

Il 24 ottobre 2019 è stato sottoscritto l'atto di fusione per incorporazione di Aeroporto di Salerno S.p.A. in GE.S.A.C. S.p.A., con effetto dal 1/11/2019, dando via alla nascita di un sistema aeroportuale campano integrato e complementare.

L'attuale composizione azionaria della GE.S.A.C. S.p.A., il cui capitale sociale è pari a 27.368.432 milioni di euro, è la seguente:

- 2i Aeroporti S.p.A.- 83,125%
- Città Metropolitana di Napoli- 11,875%
- Consorzio Aeroporto Salerno Pontecagnano S.c.a.r.l.- 5%

Il socio di maggioranza, 2i Aeroporti S.p.A., ai sensi dell'art 2497-bis del Codice Civile, esercita, nei confronti della GE.S.A.C. S.p.A., l'attività di direzione e coordinamento.

2i Aeroporti S.p.A. è controllata, per il 51%, da F2i - Fondi italiani per le Infrastrutture e, per il 49%, dalla cordata formata da Ardian (società di private equity) e da Crédit Agricole Assurances (compagnia di assicurazione leader su scala europea).

La GE.S.A.C. S.p.A. è Concessionaria dell'E.N.A.C. (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile) per la Gestione totale dell'Aeroporto di Napoli e dell'Aeroporto di Salerno fino all'anno 2045.

Fra i principali compiti del gestore rientrano: la progettazione, la manutenzione e lo sviluppo delle infrastrutture aeroportuali; la pianificazione, il coordinamento e lo sviluppo delle attività commerciali; la sicurezza aeroportuale; il customer service e la gestione operativa dell'aeroporto.



IL SISTEMA DI GESTIONE

Revisione: 02
Data: 01/09/2023

1.1.1 La Gestione Aeroportuale

1.1.1.1 Aeroporto Internazionale di Napoli

L'11 marzo 2003, con un decreto interministeriale, i Ministri dei Trasporti, dell'Economia e della Difesa, approvano la **Convenzione di Gestione Totale dell'aeroporto di Napoli** sottoscritta fra l'ENAC - Ente Nazionale Aviazione Civile - e GE.S.A.C. per la durata di 40 anni.

Fra i principali compiti del gestore rientrano la manutenzione e sviluppo delle infrastrutture aeroportuali, pianificazione, coordinamento e sviluppo delle attività commerciali, airport security, customer service, qualità del servizio, sicurezza e tutela ambientale.

Nel maggio 2004 è stato rilasciato a GE.S.A.C. da ENAC il primo **Certificato di Aeroporto** riconoscimento che attesta la conformità al Regolamento di Costruzione e di Esercizio degli Aeroporti, ovvero alla normativa internazionale dell'ICAO- International Civil Aviation Organization.

Nell'ottobre 2005 il Sistema di Gestione per la Qualità di GE.S.A.C. ottiene la **Certificazione UNI EN ISO 9001:2000**. Successivamente, nel novembre 2008, la certificazione si estende ai processi di formazione esterna e di assistenze speciali, portando alla certificazione secondo la UNI EN ISO 9001:2008. Successivamente con la revisione della ISO 9001, GE.S.A.C. ha conseguito la certificazione ISO 9001:2015.

A novembre 2005 GE.S.A.C. emette il Manuale del Sistema di Gestione HSSE (Health, Safety, Security, Environment) allo scopo di documentare il Sistema HSSE dell'Aeroporto di Napoli. Nel dicembre 2007, il Sistema di Gestione HSSE dell'Aeroporto di Napoli ha ricevuto l'approvazione da parte di ENAC, secondo le circolari APT 16 "La certificazione dell'aeroporto" e APT 22 "Il Sistema di Gestione della Sicurezza (Safety Management System)".

Il 22 luglio 2008, il Piano di Sviluppo (Master plan) dell'aeroporto di Napoli ottiene il parere di conformità di **valutazione di impatto ambientale** (VIA) da parte del Ministero dell'Ambiente, confermando la sua capacità di 10,5 milioni di passeggeri.

Con decreto del 7 ottobre 2009 il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti di concerto con il Ministero dell'Economia e delle Finanze, hanno approvato il **Contratto di Programma**, stipulato il 6 agosto 2009 tra GE.S.A.C. ed E.N.A.C. per il periodo 2009/2012.

Il 1° luglio del 2011 GE.S.A.C. ha adottato il Modello Organizzativo, Gestionale e di Controllo (MOGC) ai sensi del D.Lgs 231/01 e s.m.e i., atto a prevenire la commissione dei reati per illeciti amministrativi e omicidio colposo e lesioni gravi e gravissime per infortunio sul lavoro.

A febbraio 2016 è stato stipulato con Enac un nuovo **Contratto di Programma** per il quadriennio 2016-2019. Questo atto rappresenta lo strumento di regolazione tariffaria per l'utilizzo delle infrastrutture aeroportuali e consente all'Enac di disporre di strumenti più incisivi per svolgere il proprio ruolo di vigilanza e controllo sull'attuazione degli investimenti e sul piano della qualità e della tutela ambientale che la società di gestione si impegna a realizzare durante il periodo contrattuale.

A dicembre 2016 GE.S.A.C. ha ottenuto la conversione del Certificato di Aeroporto, in base a quanto previsto dal Regolamento Europeo n. 139/2014 (EASA), che stabilisce gli standard tecnici e di sicurezza validi per tutti gli aeroporti europei. Il nuovo certificato attesta che l'organizzazione della società di gestione dell'Aeroporto di Napoli, le procedure delle operazioni a terra e tutte le infrastrutture e gli impianti aeroportuali rispondono ai requisiti contenuti nel nuovo Regolamento comunitario.

GE.S.A.C. ha aderito nel 2012 al programma volontario di ACI Airport Carbon Accreditation, volto alla riduzione delle emissioni di CO2 connesse alle attività aeroportuali. Ha conseguito negli anni livelli sempre più alti di certificazione, fino al raggiungimento del livello 3+/Neutrality.

1.1.1.2 Aeroporto di Salerno

L'aeroporto nasce nel 1926 come campo di fortuna creato dal genio aeronautico, dal 1929 viene utilizzato dal 20° Stormo aeroplani da ricognizione comandato dal Col. Mario Martucci, al quale sarà intitolato inizialmente lo scalo.

Risale al 1933 l'istituzione della scuola provinciale di volo a vela, destinata a diventare nel 1938 scuola nazionale di volo senza motore. Dal 1940 al 1943 ospita la scuola di pilotaggio 1° periodo e negli stessi anni l'architetto Pier Luigi Nervi progetta gli hangar. Nel 1946 viene istituito un servizio meteorologico, con relativa stazione affiliata all'organizzazione meteorologica mondiale, mentre risale al 1952 la fondazione dell'Aero Club Salerno, con primo avioraduno nel 1958. Nello stesso anno viene presentato uno schema di atto costitutivo per il consorzio per l'aeroporto di Pontecagnano (poi ufficializzato nel 1981).

Nel 1962 vi atterra l'aereo con a bordo la famiglia Kennedy. Dal 1958 al 1970 vi si sono svolti 13 tra avioraduni e manifestazioni aeree. Dal 1975 ospita il 7° Elinucleo dei Carabinieri, mentre nel 1984 arriva il 9° Nucleo elicotteri dei Vigili del Fuoco e la sezione locale dell'Associazione Nazionale Paracadutisti con la sua scuola di lancio. Nel 1987 viene realizzata la nuova torre di controllo. Fino al 2007 è stato utilizzato esclusivamente, oltre che da Carabinieri e Vigili del Fuoco, dalle scuole di volo e paracadutismo e per traffico business di piccoli jet privati.

Nel 2007 l'aeroporto è stato adeguato per sviluppare il traffico civile su larga scala, con quattro banchi check-in, due aree di imbarco, nastri bagagli e sale d'aspetto. La pista, che dispone del sistema radiofaro VOR, di radioassistenza VDF e di un sistema luci e apparecchiature per semplificare le manovre di atterraggio, è stata allungata per un totale di 1 654 m.

Dal 2009 al 2012, con varie interruzioni, hanno operato le seguenti compagnie aeree: VolaSalerno, Air Dolomiti, Alitalia, Skybridge AirOps, Danube Wings.

Nel gennaio 2013 lo scalo è stato inserito nel "Piano Nazionale per lo Sviluppo Aeroportuale" tra i 31 aeroporti di interesse nazionale.

Il 24 ottobre 2019 viene sottoscritto l'atto di fusione per incorporazione di Aeroporto di Salerno spa in GE.S.A.C. S.p.A., dando via alla nascita di un sistema aeroportuale campano integrato e complementare. L'aeroporto è stato individuato come infrastruttura da affiancare all'aeroporto di Napoli per realizzare la Rete Aeroportuale Campana, la cui creazione è finalizzata a sostenere l'aumento del traffico previsto nei prossimi anni, sfruttando la diversa vocazione funzionale dei due scali e costruire un driver di sviluppo della domanda turistica della mobilità dei cittadini e dell'attrattività delle imprese.

1.1.2 Scopo e campo di applicazione

Scopo del presente Manuale del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, la Sicurezza, l'Ambiente e l'Energia (in seguito denominato SGI), riferito all'Aeroporto di Napoli e di Salerno, è rendere espliciti i criteri organizzativi e operativi di GE.S.A.C. e definire come l'azienda garantisce: la Qualità dei servizi, il rispetto e la salvaguardia dell'ambiente, della salute e della sicurezza, l'efficienza energetica, il consumo e l'uso razionale dell'energia. L'adozione di un Sistema di Gestione fortemente orientato al miglioramento continuo ha lo scopo di eliminare o ridurre i rischi per la salute e sicurezza del personale operativo aeroportuale, imprese appaltatrici, passeggeri, visitatori e comunità locale, alla piena soddisfazione degli stessi, della salvaguardia dell'ambiente e di uno sviluppo aeroportuale improntato su criteri di sostenibilità e di efficienza energetica.

Il campo di applicazione del Sistema di Gestione Integrato si differenzia tra l'Aeroporto di Napoli e l'Aeroporto di Salerno, in particolare:

Aeroporto di Napoli:

Progettazione, sviluppo, gestione e manutenzione delle infrastrutture, impianti e attrezzature aeroportuali; progettazione ed erogazione dei servizi di: informativa di scalo, informativa al pubblico, controlli di sicurezza relativi a passeggeri, bagagli e merci; gestione dei parcheggi e della viabilità. Supervisione e coordinamento dei servizi connessi al volo e commerciali. Coordinamento e controllo delle attività degli operatori privati. Assistenza persone con disabilità o mobilità ridotta. Erogazione di corsi di formazione nell'ambito della sicurezza aeroportuale.

Aeroporto di Salerno:

Progettazione, sviluppo, gestione e manutenzione delle infrastrutture, impianti e attrezzature aeroportuali. Supervisione e coordinamento dei servizi connessi al volo limitatamente ad elicotteri basati e controllo delle

attività degli operatori privati.

Tale **Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, la Sicurezza, e l'Ambiente e l'Energia** (inseguito denominato SGI) è conforme ai requisiti delle Norme:

- **UNI EN ISO 9001:2015;**
- **UNI EN ISO 14001:2015;**
- **UNI ISO 45001:2018;**
- **UNI CEI EN ISO 50001:2018**
- **UNI EN ISO 19011:2018: Linee guida per audit di sistemi di gestione**

Il SGI di GE.S.A.C., descritto nel presente Manuale, è stato sviluppato in accordo con i sistemi gestionali adottati in ambito aeroportuale.

Il Sistema di Gestione di GE.S.A.C. trova applicazione in tutte le attività relative alla **progettazione ed erogazione dei servizi di:**

- assegnazione, esercizio e supervisione risorse centralizzate;
- manutenzione mezzi, infrastrutture e impianti;
- informativa di scalo;
- esercizio impianto smistamento bagagli;
- informativa al pubblico;
- assistenza a persone con disabilità e a mobilità ridotta;
- controlli di sicurezza passeggeri e bagagli;
- gestione di servizi connessi con il volo;
- gestione delle sub-concessioni;
- gestione parcheggi auto e viabilità forecourt;
- corsi security per enti e personale esterno.

Il SGI della GE.S.A.C. non prevede esclusione di alcun requisito delle specifiche norme di riferimento .

1.1.3 Processi affidati all'esterno

Il SGI, in conformità a quanto previsto dalle normative e dagli standard di riferimento sopra indicati, trova applicazione anche per i processi e per i servizi che di norma GE.S.A.C. affida all'esterno, come di seguito specificati:

1. Servizi di pulizia (ambienti e toilet)
2. Servizio di movimentazione e gestione dei carrelli portabagagli
3. Assistenze Speciali
4. Gestione Deposito carburanti
5. Il Servizio Sanitario Aeroportuale

Sono inoltre affidati ad imprese esterne talune attività di:

1. Manutenzione ordinaria e straordinaria impianti e macchinari;
2. Realizzazione opere civili, stradali, elettromeccaniche.

1.2 Norme di riferimento

Il SGI di GE.S.A.C. si basa sulle seguenti norme di riferimento:

Sistemi di Gestione

- UNI ISO 45001:2018: Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro – Requisiti e guida per l'uso
- UNI EN ISO 14001:2015: Sistemi di gestione ambientale –Requisiti e guida per l'uso
- ISO 9001:2015 Sistemi di gestione per la Qualità: requisiti
- UNI CEI EN ISO 50001:2018: Sistemi di gestione dell'Energia – requisiti e linee guida per l'uso
- ISO 19011:2018 Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione

Aeroporto di Napoli

- Atto di convenzione n. 50, del 09 dicembre 2002, approvato con *Decreto Interministeriale del Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze e con il Ministro della Difesa n. 4591 dell'11.03.2003*, e integrazione D.DG 14/03 del 25.03.2003.
- Delibera del Consiglio di *Amministrazione* dell'E.N.A.C. – Ente Nazionale per l'Aviazione Civile n. 23 del 31.03.2003, con cui GE.S.A.C. ha assunto la gestione totale dell'Aeroporto di Capodichino Napoli sino all'11 febbraio 2043.
- Provvedimento E.N.A.C. (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile) n. ENAC-PROT-19/01/2021-0005495-P che ha comunicato la proroga di due anni delle concessioni aeroportuali in essere (ex art. 202 comma 1bis del decreto legge 19 maggio 2020 n. 34, convertito con modificazioni dalla legge 17 luglio 2020 n. 77).
- Decreto 7 ottobre 2009 del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti di concerto con il Ministero dell'Economia e delle Finanze, con cui viene approvato il Contratto di Programma, stipulato il 6 agosto 2009 tra GE.S.A.C. ed E.N.A.C. per il periodo 2009/2012.
- D.Lgs 231/2001 *Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300"*
- Le Circolari ENAC – serie APT e GEN e il Programma Nazionale di Sicurezza ENAC
- Regolamento di Scalo
- Manuale di Aeroporto
- Codice della Navigazione
- Reg CE 1107/06 Regolamento CE 1107/06 relativo ai diritti delle persone con disabilità nel trasporto aereo
- D. Lgs. 96/2005 Revisione della parte aeronautica del Codice della Navigazione, a norma dell'articolo 2 della legge 9 novembre 2004, n. 265
- Direttiva 2009/12/CE Direttiva 2009/12/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 marzo 2009, concernente i diritti aeroportuali.
- Decreto Legge n°1/2012 Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività

IL SISTEMA DI GESTIONE

Revisione: 02
Data: 01/09/2023

- Decreto Legge n°201/2011 Disposizioni urgenti per la crescita, l'equità e il consolidamento dei conti pubblici, nel quale si istituisce l'Autorità di Regolazione dei Trasporti (A.R.T.) a cui sono affidati compiti di approvazione dei sistemi di tariffazione e dell'ammontare dei diritti aeroportuali.
- Decreto Legge n°133/2014 Misure urgenti per l'apertura dei cantieri, la realizzazione delle opere pubbliche, la digitalizzazione del Paese, la semplificazione burocratica, l'emergenza del dissesto idrogeologico e per la ripresa delle attività produttive.

Aeroporto di Salerno

Inoltre il SGI tiene conto della legislazione vigente per ciò che riguarda la sicurezza, l'ambiente, l'energia e tutte le altre prescrizioni di legge applicabili.

1.2.1 Aggiornamento e revisione dei requisiti normativi

Le prescrizioni e le normative applicabili alle attività aeroportuali di interesse per G.E.S.A.C. sono elencate ed aggiornate a cura delle funzioni responsabili, attraverso i database Documentazione Aeroportuale ed il Portale eDoc.

L'emanazione, modifica, abrogazione parziale o totale di una norma viene registrata nel DB Documentazione Aeroportuale a cura del singolo responsabile della funzione di riferimento (individuato in relazione alla classificazione per "Argomento" della norma). Lo stesso provvede inoltre alla distribuzione della norma a tutti gli interessati, tramite specifica funzione del DB, nonché alla adeguata formazione e informazione di tutti i soggetti interessati alla tematica. I riferimenti normativi vengono anche acquisiti attraverso la corrispondenza esterna ovvero attraverso banche dati, pubblicazioni specializzate ecc.

Periodicamente ciascuna funzione aziendale verifica lo stato di aggiornamento dei documenti presenti nel DB Documentazione aeroportuale e nel sistema eDoc in relazione al quadro normativo di riferimento per la propria area di competenza.

L'aggiornamento delle norme contenute nel Portale eDoc viene assicurato dalla funzione Qualità.

1.3 Termini ed abbreviazioni

Le sigle e gli acronimi usati nel presente Manuale sono:

Sigla	Significato
AC	Azioni Correttive
AP	Azioni preventive
BRS	Baggage Reconciliation System
CIR	Continuous Improvement Review
DB	Database
BHS	Baggage Handling System, sistema di smistamento bagagli
IO	Istruzione Operativa
KPI	Key Performance Indicator
NC	Non conformità o non conforme
QCS	Quality Control System (Sistema di analisi statistica della qualità misurata)
QSM	Quality of Service Monitor (Sistema di Monitoraggio della Customer Satisfaction)
ASQ	Airport Service Quality
Rif	Riferimento
SMS	Safety Management System
SGI	Sistema di gestione Integrato per la Qualità, la Sicurezza, l'Ambiente e l'Energia

Sigla	Significato
SPP	Servizio Prevenzione e Protezione
RSPP	Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione
ASPP	Addetto Servizio Prevenzione e Protezione
RSGE	Responsabile Sistema di Gestione dell'Energia
EMT	Energy Management Team
ACA	Airport Carbon Accreditation
CMT	Carbon Management Team
CM	Carbon Manager
STC	Safety, Training Compliance

Le sigle relative ai processi, alle attività nonché alle direzioni e funzioni aziendali vengono definite in un documento separato il "MOD. QUA 001" e successive modifiche. Per identificare le responsabilità gestionali si utilizzano gli acronimi indicati nella documentazione di sistema come riportato nel modulo sopracitato.

SEZIONE 02: DOCUMENTAZIONE

2.1 Gestione della documentazione

Il Sistema di Gestione di GE.S.A.C. è descritto da una serie di documenti che fissano le modalità gestionali e operative volte ad assicurare la massima efficienza, qualità, sicurezza e sostenibilità ambientale ed energetica dei servizi e processi aeroportuali, nonché a garantire la soddisfazione di tutti gli utenti secondo un approccio di miglioramento continuo.

La documentazione di GE.S.A.C., in funzione dell'origine e della destinazione, è classificata nelle seguenti tipologie:

- documentazione Aeroportuale – che ha come destinatari diversi soggetti che operano in Aeroporto;
- documentazione Esterna – Norme o documenti di origine esterna
- documentazione Interna – che ha rilevanza per GE.S.A.C.;

Fanno parte della documentazione Aeroportuale del Sistema di Gestione Integrato:

- manuale di aeroporto;
- regolamento di scalo;
- procedure e istruzioni operative aeroportuali.

Fanno parte della documentazione interna del Sistema di Gestione Integrato:

- disposizioni o ordini di servizio;¹
- documentazione organizzativa (es organigrammi, funzionigrammi, schede di dettaglio);¹
- documenti di registrazione della qualità, sicurezza, e ambiente ed energia;
- [analisi del contesto, delle parti interessate e valutazione dei rischi ed opportunità](#);
- documenti di valutazione dei rischi (DVR), documento unico valutazione rischi da interferenze (DUVRI) e [documentazione attestante il di Coordinamento in termini di sicurezza](#), piano sicurezza e coordinamento (PSC) e [Risk Register \(cfr Manuale di Aeroporto\)](#); ¹
- istruzioni operative;
- manuale del sistema di gestione integrato (MSGI);
- modello di organizzazione, gestione e controllo (MOG); ¹
- modulistica di supporto;
- one point lesson;
- politica della qualità, sicurezza, ambiente ed energia;
- procedure e policy [tra cui Policy del Manuale di Aeroporto](#);
- piani e programmi;
- report giornalieri sulle attività aeroportuali (ADM report);¹

Fanno [altresì](#) parte della documentazione esterna del Sistema di Gestione Integrato:

- Normative di riferimento;

L'aggiornamento della documentazione esterna rispetto a modifiche o a nuove norme è imputato alle singole funzioni aziendali rispetto al principio di competenza funzionale, la trasmettono a QUA per la registrazione sul portale documentale.

La gestione della documentazione di GE.S.A.C. avviene in ottemperanza a quanto stabilito dalla procedura GEN 001 "Gestione della documentazione" e dal modello QUA 001 "Sigle e Acronimi", che definiscono: approvazione e annullamento, codifica, criteri di identificazione, descrizione, diffusione e conservazione, flussi

¹ Tipologia di documenti che non necessitano di iter di approvazione informatizzato

DOCUMENTAZIONE

Revisione: 02
Data: 01/09/2023

approvativi, formato, modifica, modalità di riesame, stile, reperibilità, responsabilità, struttura, tipologie, sigle e acronimi relativi a direzioni, funzioni e processi.

Il sistema di gestione dei documenti di GE.S.A.C. ha l'obiettivo di:

- assicurare che i destinatari della documentazione **ricevano tempestivamente** le informazioni relative ai processi/attività normative, e che siano a conoscenza della documentazione necessaria per l'espletamento delle loro attività;
- consentire una chiara e univoca comprensione della politica aziendale, dell'organizzazione e delle disposizioni;
- garantire che la documentazione in uso sia opportunamente valutata prima del suo utilizzo e che sia correttamente aggiornata;
- garantire uniformità, congruità e armonizzazione della gestione dell'intero corpus documentale che è alla base dell'operatività e delle certificazioni della società, sia come azienda, sia come gestore aeroportuale;
- rendere trasparente il sistema stesso e permettere il corretto funzionamento in relazione al conseguimento dei risultati attesi;
- stabilire in modo univoco le modalità di identificazione, duplicazione e conservazione (compreso back-up) dei supporti utilizzati da ciascuna funzione o da emettere all'esterno di GE.S.A.C., quando tali supporti siano alternativi a quelli cartacei.
- stabilire in modo univoco le modalità di predisposizione, identificazione, registrazione, archiviazione, conservazione, reperimento ed eliminazione dei documenti;

La documentazione di GE.S.A.C. è gestita prevalentemente attraverso un sistema informatico di gestione del processo di creazione/revisione e approvazione, archiviazione e abrogazione documentale (eDoc), tale condizione ne garantisce piena validità, vigenza, autenticità, reperibilità, tracciabilità, opponibilità a terzi, ed è confermata dalla presenza di un bollino² eDoc di conformità apposto sulla prima pagina dei documenti pubblicati.

In altri sistemi informatici aziendali sono gestiti e archiviati le seguenti registrazioni:

- anagrafici fornitori;
- disposizioni organizzative;
- documenti amministrativi;
- dati del personale;
- organigrammi, funzionigrammi e schede di dettaglio;
- giornali di scalo;
- report giornalieri sulle attività aeroportuali (ADM report);
- piani e rapporti di audit, azioni correttive e preventive (CIR);
- non conformità;
- dati del controllo statistico dei processi;
- dati di monitoraggio della Qualità, Sicurezza, Ambiente ed Energia e di Customer Satisfaction (QSM);
- planimetrie;
- reclami e valutazioni degli utenti aeroportuali.

Anche per le registrazioni (es modulistica, form, ecc), **la versione ufficiale è costituita da quella presente sui sistemi informatici aziendali.**



2.2 Responsabilità

La funzione Qualità è responsabile della gestione del DB Documentale (eDoc), della valutazione della correttezza formale della documentazione e ne presidia l'aggiornamento periodico. È responsabilità delle singole funzioni/direzioni emittenti la documentazione, la correttezza sostanziale e la conformità con i processi/attività descritti e mappati e la corrispondenza/conformità alla normativa vigente, nel rispetto delle indicazioni contenute nella procedura generale interna GEN 001.

Ciascuna funzione aziendale deve gestire la documentazione aziendale tenendo conto delle seguenti indicazioni contenute nel presente Manuale di gestione, nonché:

- aver cura di redigere, identificare, registrare, archiviare i documenti di propria competenza, anche allo scopo di sostenere e proteggere l'identità societaria;
- garantire il flusso informativo e la messa a disposizione della documentazione di competenza, ove richiesto, verso gli organi di controllo;
- adottare, in regime di diligenza, ogni accorgimento idoneo a impedire che le informazioni o i documenti di competenza, che non siano già di dominio pubblico, siano diffusi a soggetti terzi o colleghi non titolati alla loro conoscenza o elaborazione.

In ogni caso sono gestiti in modo informatico la maggioranza dei documenti rilevanti in GE.S.A.C. ed è responsabilità dell'ICT Manager: [stabilire e mantenere gli strumenti per](#) la salvaguardia della versione digitale della documentazione aziendale mediante le più opportune procedure di sicurezza informatica e protezione dei dati (Cyber security), in linea con il Regolamento Europeo n° 2016/679 meglio noto come GDPR (General Data Protection Regulation). Inoltre è competenza del Responsabile ICT stabilire:

- modalità e frequenza di esecuzione del backup;
- tipi di supporti da utilizzare e modalità per la loro conservazione;
- adozione di misure di sicurezza informatica e protezione dei dati.

La documentazione in GE.S.A.C., sia in forma cartacea che digitale, è gestita, per quanto applicabile, in conformità al Regolamento Europeo n° 2016/679 di cui sopra e alle specifiche procedure interne a ciò predisposte e disponibili nel Portale Documenti (DOCUMENTAZIONE GDPR).

2.3 Il Manuale del Sistema di Gestione Integrato

Il Manuale del Sistema di Gestione adottato da GE.S.A.C. definisce le linee guida del sistema di gestione con un approccio sistemico "integrato" rispetto alla Qualità, alla Sicurezza, all'Ambiente e all'Energia. L'adozione di tale Sistema di Gestione ha il fine di garantire all'azienda il miglioramento continuo in esecuzione dei quattro principi cardine del ciclo di Deming, Plan-Do-Check-Act (Pianificazione, Realizzazione, Controllo e Riesame), migliorando nel contempo la prestazione complessiva e garantendo uno sviluppo sostenibile. Il Manuale del Sistema di Gestione Integrato costituisce, sia il riferimento interno per le funzioni aziendali, in ottemperanza alle norme internazionali ISO 45001, ISO 9001, ISO 50001, ISO 14001, sia lo strumento di interfaccia con gli stakeholder che richiedono contrattualmente il rispetto delle norme.

2.3.1 Struttura

Il Manuale del Sistema di Gestione Integrato è strutturato in sei sezioni. [Il documento](#) ha un'intestazione e un piè di pagina standard, e riporta nella prima pagina la griglia per la redazione, la verifica e l'approvazione del documento.

2.3.2 Iter di Emissione

Il Manuale del Sistema di Gestione Integrato viene redatto secondo quanto stabilito nella procedura generale GEN 001 "Gestione della Documentazione".

QUA garantisce, all'atto dell'emissione, la rispondenza del documento alle attività aziendali e alle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, UNI ISO 45001:2018 e UNI CEI EN ISO 50001:2018.

2.3.3 Distribuzione, Formazione e Informazione

La distribuzione del Manuale del Sistema di Gestione avviene, internamente, mediante pubblicazione nel Portale Documentale, l'avvenuta pubblicazione viene notificata ai destinatari a mezzo email. L'informazione/formazione circa i contenuti del manuale o sue eventuali modifiche/aggiornamenti avviene attraverso apposite riunioni indette a cura dei diversi responsabili dei sistemi di gestione, a cui partecipano tutti i responsabili interessati.

2.3.4 Aggiornamento

Il Manuale del Sistema di Gestione **Integrato** viene aggiornato/revisionato nei seguenti casi:

- esigenze di maggiore chiarimento;
- esigenze scaturite da azioni correttive;
- modifiche **del/dei Sistemi** di Gestione;
- modifiche dell'assetto organizzativo aziendale;
- modifiche della normativa di riferimento;
- richieste esplicite del Comitato di Direzione, dell'Amministratore Delegato o del Consiglio di Amministrazione, nonché della funzione Internal Audit e dell'Organismo di Vigilanza;
- richieste esplicite dell'ente di certificazione;

L'iter di emissione e di distribuzione resta invariato e comunque l'aggiornamento può riguardare una singola sezione o prevedere la riedizione completa del documento.

Ogni modifica di singola sezione viene evidenziata nell'intestazione della sezione stessa ed è riportata anche nella Sezione 00 del Manuale.

Le variazioni apportate rispetto all'edizione precedente vengono inserite nel testo con il colore blu (RGB 0-0-255) per il carattere, allo scopo di guidare efficacemente gli utilizzatori nell'individuazione delle parti modificate.

2.4 Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOG)

GE.S.A.C. ha adottato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOG) ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

2.5 Regolamento di Scalo

Il Regolamento è predisposto dal Gestore, alla luce delle caratteristiche e specificità dell'aeroporto, sulla base di una impostazione preventivamente concordata con la Direzione Aeroportuale Enac di riferimento e viene adottato con Ordinanza della stessa Direzione Aeroportuale Enac. Le linee guida per la predisposizione del documento sono state fissate nella Circolare Enac APT 19 del 26 ottobre 2005.

Il Regolamento, oltre la parte generale, è costituito da quattro sezioni:

1. la prima riguarda le regole e le procedure relative alle operazioni degli aeromobili nell'area di manovra e nei piazzali di sosta;
2. la seconda analizza le regole e le procedure delle operazioni di assistenza a terra ai passeggeri ed agli aeromobili;

DOCUMENTAZIONE

Revisione: 02
Data: 01/09/2023

3. la terza parte, in un'ottica di tutela del passeggero, nel rispetto della sua centralità all'interno del sistema del trasporto aereo, e per evidenziare l'importanza sempre maggiore della qualità dei servizi che devono essere assicurati in ogni aeroporto, è dedicata proprio alle procedure predisposte dal Gestore per garantire il rispetto degli standard di qualità previsti dalla propria Carta dei Servizi, con gli indicatori di qualità ed i relativi sistemi di misurazione;
4. la quarta parte riguarda i provvedimenti operativi e le procedure di accertamento delle infrazioni.

2.6 Manuale di Aeroporto

Il gestore Aeroportuale redige e mantiene un Manuale di Aeroporto [in conformità alle Norme di riferimento del singolo scalo \(Regolamento UE 1139/2018 e UE 139/14 e Regolamento ENAC per la costruzione e l'esercizio degli aeroporti Edizione 2 del 21 ottobre 2003\)](#), i cui contenuti riflettono le Specifiche di Certificazione ed operative dell'Aerodromo. Esso contiene documenti, planimetrie e procedure dirette a rappresentare le caratteristiche delle infrastrutture di volo, le operazioni e l'organizzazione del Gestore Aeroportuale, oltre a tutte le informazioni necessarie per l'utilizzo in sicurezza, l'operatività e la manutenzione dell'aerodromo, dei suoi equipaggiamenti, così come delle aree di protezione e limitazione per gli ostacoli e di tutte le aree associate all'aerodromo stesso.

2.7 Documentazione aziendale

Al fine di armonizzare il sistema documentale aziendale ed aeroportuale e nell'ottica di preservare l'integrità e l'efficacia di detto sistema, la redazione dei documenti quali:

- check list;
- disposizioni di servizio;
- documentazione organizzativa;
- documenti di registrazione;
- istruzioni operative interne e aeroportuali;
- manuali operativi;
- moduli;
- one point lesson;
- piani e programmi;
- policy;
- procedure interne, generali e aeroportuali;
- report giornalieri sulle attività aeroportuali (ADM report);

segue i criteri generali di cui alla procedura GEN 001.

SEZIONE 03: LEADERSHIP

3.1 Vision, Mission e Valori di GE.S.A.C.

3.1.1 Vision

Diventare principale gateway per il sud Italia dal mondo e fondamentale driver di sviluppo della filiera del trasporto, del turismo e dell'economia del territorio.

3.1.2 Mission

Rendere agevole e gradevole l'esperienza dei passeggeri attraverso il coinvolgimento e l'entusiasmo delle nostre persone per essere l'eccellenza nell'industria aeroportuale italiana.

3.1.3 La Carta dei Valori

La Carta dei Valori definisce le fondamenta dell'identità e della cultura di GE.S.A.C.. Essa contiene i Valori imprescindibili e condivisi da tutti quelli che fanno parte dell'Azienda.

I Valori contenuti nella Carta di GE.S.A.C. sono stati individuati prendendo come riferimento il business aeroportuale, lo scenario industriale in cui si muove una società di gestione aeroportuale. In questo modo, sono stati selezionati i valori che si è ritenuto potessero ispirare la visione e la cultura di una società di gestione per affrontare con successo le sfide poste del mercato.

Per chi lavora in GE.S.A.C., ispirare la propria attività ai Valori aziendali indicati nella Carta è insieme un impegno e una responsabilità. A ciascuno è richiesto di tradurre la Carta dei Valori, ogni giorno nel proprio lavoro, in azioni concrete ed in comportamenti coerenti.

3.2 Politica per la Qualità, la Sicurezza, l'Ambiente e l'Energia

La Politica per la Qualità, la Sicurezza e l'Ambiente e l'Energia, in linea con la Vision e la Mission ed i Valori di GE.S.A.C., definisce le finalità che GE.S.A.C., si impegna a raggiungere con il SGI e costituisce il punto di riferimento, per la qualità, la sicurezza, l'ambiente e l'energia, sia all'interno dell'organizzazione sia per terzi e tutti gli utenti aeroportuali.

La Politica, approvata da AD, è condivisa da tutto il personale che si impegna a rispettarla, e comunicata adeguatamente ai passeggeri e ai terzi coinvolti. In particolare, essa è accessibile ai dipendenti attraverso il Portale Documenti e a tutta l'utenza attraverso la pubblicazione sul sito internet e nella Carta dei servizi (ai sensi della circolare ENAC GEN 06).

La Politica è verificata periodicamente, in occasione del Riesame della Direzione, affinché si mantenga attuale, idonea e appropriata agli scopi di GE.S.A.C..

3.3 Ruoli e responsabilità

3.3.1 L'Alta Direzione

L'Alta Direzione attraverso i direttori che riportano all'AD secondo quanto definito nell'organigramma aziendale:

- assume, all'interno dell'azienda, la "leadership della qualità, la sicurezza, l'ambiente e l'energia", impegnandosi nello sviluppo e nel miglioramento del SGI, nel miglioramento continuativo e nella sua efficacia, promuovendo l'utilizzo dell'approccio per processi e del risk based thinking;
- pianifica la gestione della qualità, la sicurezza, l'ambiente e l'energia, definendo gli obiettivi da perseguire attraverso opportune politiche e piani;
- identifica l'adeguatezza delle risorse disponibili agli obiettivi della propria Politica per la Qualità la Sicurezza, l'Ambiente e l'Energia, rendendo disponibile quanto necessario in termini di mezzi e di Personale addestrato per l'esecuzione del complesso delle operazioni gestionali, produttive e di

verifica del SGI adottato;

- assicura l'integrazione dei requisiti del SGI nei processi di business dell'organizzazione, assicurando che l'SG consegua i risultati attesi, facendo partecipare attivamente, guidando e sostenendo le persone affinché contribuiscano alla sua efficacia;
- verifica che la diffusione e comprensione della Politica per la Qualità, la Sicurezza, l'Ambiente e l'Energia sia assicurata attraverso adeguati processi di comunicazione;
- verifica l'efficacia del Sistema di Gestione attraverso momenti di riesame dello stesso.

3.3.2 Operation Management Napoli (Accountable Manager)

- Assicura la continuità e regolarità dei processi aeroportuali - sia che attengano al servizio verso il cliente passeggero che alle operazioni di volo, garantendo elevati standard di qualità e Safety del servizio offerto.
- Garantisce la redazione e l'implementazione dei piani di Contingency aeroportuale nei casi di emergenza. Assicura la gestione ed il mantenimento degli standard di aviation security sullo scalo.
- Assicura la pianificazione aeroportuale e la compatibilità ambientale.
- E' il referente di GE.S.A.C. per gli Enti aeroportuali, gli handler e le compagnie aeree. Garantisce il rispetto dei requisiti richiesti dalla normativa EASA EU Reg.139/14 applicabili a tutti i processi in capo al Gestore.
- È la figura, individuata nell'ambito dei vertici aziendali, con l'autorità e l'autonomia per provvedere alle risorse umane e finanziarie necessarie ad assicurare che tutte le attività siano condotte in sicurezza
- E' responsabile della Certificazione di Aeroporto ed è il garante, attraverso l'organizzazione stabilita, che il Gestore operi in conformità al Regolamento ed alle norme e leggi applicabili.

3.3.3 Operation Management Salerno (Accountable Manager)

- [Garantisce l'operatività dell'Aeroporto di Salerno-Costa d'Amalfi - nel rispetto dei parametri di security, safety e qualità definiti dalla Società - con l'ausilio dei ruoli operativi e tecnici che operano a livello locale.](#)
- [È coadiuvato nello svolgimento delle operazioni dalle funzioni corporate che operano a livello locale \(Amministrazione, Finanza e Controllo, Risorse Umane, ecc\).](#)
- [È Responsabile dell'implementazione in loco del Master Plan del progetto Salerno nonché delle politiche e degli indirizzi definiti a livello centrale.](#)
- [Provvede, inoltre, all'ottimizzazione dei flussi operativi all'interno dell'aeroporto al fine di garantire l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati.](#)

3.3.4 Responsabilità in materia di Qualità , Sicurezza, Ambiente ed Energia

Sulla base dell'organigramma aziendale sono individuati quattro diversi soggetti con responsabilità per la gestione della qualità, della sicurezza, dell'ambiente, e dell'energia rispettivamente il responsabile Qualità (QUA), il Responsabile Safety, Training & Compliance (STC) il responsabile dell'Ambiente (SPE) ed infine il responsabile per la gestione dell'Energia (RSGE).

3.3.4.1 Il Quality Manager

Sulla base delle indicazioni della circolare di ENAC GEN 06, il Responsabile della qualità:

- gestisce il sistema di audit e reporting,
- individua degli obiettivi di miglioramento,
- analizza possibilità e necessità dello scalo riguardo nuovi servizi o quelli esistenti,
- valuta il rispetto dei requisiti minimi di scalo e la congruità dei livelli qualitativi prestati dal gestore e dai singoli operatori rispetto a quelli indicati nelle Carte dei Servizi di cui è redattore a seguito del confronto con i rappresentanti delle compagnie aeree operanti sullo scalo e degli altri operatori aeroportuali.
- assicura la messa a disposizione dei dati e la rilevazione ed elaborazione degli stessi (standard Carta dei servizi; cruscotto; obiettivi qualità contratto di programma; minimi di scalo; reclami), anche con l'ausilio di società di ricerca e delle strutture a disposizione dei Post Holder
- è coinvolto anche nella gestione dei reclami, coordina il Comitato per la regolarità e qualità dei servizi aeroportuali e verifica l'attuazione delle azioni concordate.
- Assicura la gestione del Sistema di Gestione della Qualità ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2015.

3.3.4.2 Il Responsabile Safety, Training & Compliance

In riferimento all'aeroporto di Napoli, ai sensi del Reg. 139/2014 il Responsabile STC svolge anche il ruolo di cui ai sensi del Reg. 139/2014 di Safety e Compliance Manager. Nello specifico Gesac ha adottato una soluzione organizzativa che prevede la coincidenza della figura del Safety Manager con quella del Compliance Monitoring Manager. Tale soluzione organizzativa è stata approvata da ENAC con l'emissione dell'**AltMoC.LIRN.001** del 22.06.2021.

Il Responsabile STC garantisce tra l'altro e per quanto riferibile al presente documento di fatto le seguenti attività:

- la diffusione in aeroporto ed il mantenimento in efficienza del Sistema SMS;
- la promozione di strumenti di Hazard Identification, Risk Assessment e di Risk Management;
- la diffusione delle raccomandazioni scaturite dall'elaborazione dei report, delle statistiche dedicate e dall'investigazione degli eventi incidentali ovvero mancati incidenti;
- la formazione del personale sulla gestione della Sicurezza
- la gestione ed il controllo della documentazione inerente il Sistema SMS;
- la gestione del sistema di audit per le parti di competenza;
- l'analisi delle procedure di emergenza in coordinamento con gli Enti preposti;
- l'analisi delle non conformità di Sistema e il coordinamento dei programmi di miglioramento.
- il processo di sorveglianza della Rispondenza alla Certificazione attraverso specifici programmi di *audit* al fine di verificare che siano costantemente rispettati a pieno i requisiti tecnici, operativi ed organizzativi previsti dal Regolamento UE 139/14, in base al quale è stato emesso il Certificato di Aeroporto.
- Assicura la gestione del Sistema di gestione della sicurezza ai sensi della norma UNI ISO 45001:2018.

3.3.4.3 Il Responsabile dell'Ambiente

L'Environment Manager è responsabile del monitoraggio delle prestazioni ambientali della organizzazione e per lo sviluppo, l'implementazione e il monitoraggio delle strategie ambientali che promuovono lo sviluppo sostenibile. In particolare l'Environment Manager:

- Garantisce lo sviluppo ed il miglioramento continuo del sistema di gestione per l'ambiente formulando gli standard aziendali per le parti di ISO 14001 e Airport Carbon Accreditation.
- assicura la corretta gestione dei rifiuti prodotti all'interno del sedime aeroportuale, per quanto di competenza di GE.S.A.C., in ottemperanza alla vigente normativa;
- rappresenta il referente per conto di GE.S.A.C. nella Commissione per il Rumore Aeroportuale;
- elabora e gestisce il piano di audit interni, esterni e presso operatori aeroportuali, verificando la conformità al Regolamento di Scalo, alle norme e agli standard tecnici di riferimento per le aree di competenza;
- Garantisce la redazione degli studi ambientali e dei documenti necessari per l'ottenimento delle autorizzazioni ambientali aeroportuali;
- Assicura il monitoraggio del rumore della qualità dell'aria e delle acque ;
- Assicura la gestione delle attività di sostenibilità ambientale aziendale e aeroportuale, ai sensi del ISO 14001:2015;
- Assicura la pianificazione aeroportuale e la crescita sostenibile del traffico.

3.3.4.4 Il Responsabile del Sistema di Gestione dell'Energia

Il responsabile del sistema di gestione dell'energia [dello scalo di Napoli](#), si impegna a:

- Sviluppare il Sistema di Gestione, coadiuvando i consulenti per la predisposizione e l'emissione dei relativi documenti (procedure, istruzioni, moduli) e richiedendo la collaborazione degli enti tecnici interessati per la redazione degli stessi;
- Verificare ed aggiornare Manuale, Istruzioni Operative e Moduli, curando che copia della documentazione sia presente, in caso di revisione, presso tutti gli enti interessati;
- Evidenziare ed eliminare duplicazioni e sovrapposizioni nell'ambito delle attività aventi influenza sul Sistema di Gestione uniformando, fatte salve le specificità, strumenti, standard e modalità operative;
- Coadiuvare l'Alta Direzione ed il Rappresentante della Direzione (RdD) nella diffusione della Politica Energetica sia all'interno che all'esterno dell'azienda adottando opportuni metodi di sensibilizzazione e comunicazione promuovendo l'atteggiamento preventivo e proattivo del personale;
- Assicurare e verificare che il Sistema di Gestione venga applicato, promuovendo le azioni tese al raggiungimento degli obiettivi che scaturiscono dalla Politica;
- Proporre piani di azione per migliorare le performance del Sistema di Gestione;
- Redigere e verificare, di concerto con l'Alta Direzione ed il RdD, la pianificazione in materia di energia;
- Coadiuvare l'Alta Direzione nella gestione delle comunicazioni interne ed esterne afferenti gli aspetti energetici;
- Redigere e verificare il programma degli audit interni, nonché gestire gli audit sul Sistema di

- Gestione ed assicurare che i requisiti delle norme di riferimento vengano applicati e mantenuti;
- Gestire l'archiviazione della documentazione relativa agli audit e le registrazioni del sistema;
 - Valutare con l'Alta Direzione ed il RdD la necessità di addestramento del personale e provvedere alla pianificazione delle attività di informazione, formazione ed addestramento;
 - Coordinare, controllare e verificare con l'Alta Direzione la qualificazione/addestramento del personale;
 - Gestire le non conformità e le azioni correttive e preventive, confrontandosi con l'Alta Direzione ed il RdD per non conformità particolarmente critiche o azioni preventive di rilevante importanza;
 - Supportare la definizione e/o richiesta delle AC da intraprendere, verifica dei risultati ed emissione di report relativi;
 - Riportare all'Alta Direzione le informazioni sulle prestazioni del sistema in materia di energia e sulle azioni volte al miglioramento di tali prestazioni;
 - Stabilire i criteri ed i metodi necessari per assicurare l'efficace funzionamento e controllo del sistema in materia di energia.
 - Assicurare la gestione del Sistema di Gestione dell'Energia, ai sensi del ISO 50001:2018.

3.3.4.5 Ruoli e responsabilità ai sensi del D.Lgs 81/08

Il Servizio Prevenzione e Protezione

Il Servizio Prevenzione e Protezione è organizzato dal Datore di Lavoro è costituito da un suo Responsabile (RSPP) e da **due Addetti** (ASPP – **uno per scalo**), entrambi designati dal Datore di Lavoro, i cui obblighi e responsabilità sono specificamente normati dal DLgs 81/08 e s.m.e i.

Il responsabile STC è il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione.

Il Medico Competente (MC)

Nominato dal Datore di lavoro per lo svolgimento della sorveglianza sanitaria, nei casi previsti dal DLgs 81/08.

Il Rappresentante dei lavoratori per la Sicurezza (RLS)

Eletti dai lavoratori, ai sensi del D.Lgs. 81/08, sono in numero di tre **per lo scalo di Napoli ed 1 per lo scalo di Salerno** e hanno gli obblighi e le responsabilità previste per legge.

Datore di Lavoro, Dirigenti, Preposti

Ai sensi della normativa vigente, come dettagliato nel Documento di Valutazione dei Rischi, sono individuati nell'ambito della organizzazione aziendale, oltre al Datore di Lavoro, i dirigenti e i preposti, con i rispettivi obblighi previsti dalla normativa e dalle deleghe di funzione.

3.3.5 Rappresentante della Direzione per la UNI CEI EN ISO 50001:2018

In riferimento all'aeroporto di Napoli è individuato il Rappresentante della Direzione per l'Energia, che indipendentemente da altre sue responsabilità, ha l'autorità e la responsabilità di garantire che:

- i processi organizzativi necessari per il SGI siano predisposti, attuati ed aggiornati;
- le prestazioni del SGI e ogni sua relativa esigenza di miglioramento siano riferite all'alta direzione;
- l'organizzazione sia consapevole dell'importanza dei principi dell'uso consapevole e razionale dell'energia.

3.3.6 Organi collegiali con responsabilità sulla Qualità, la Sicurezza, l'Ambiente e l'Energia

Presso [ciascun aeroporto](#) sono previsti Organismi Aeroportuali che assolvono compiti e responsabilità in materia di Qualità, Sicurezza, Ambiente ed Energia [declinati secondo quanto specificamente contemplato dai rispettivi Regolamento di Scalo e Manuale di Aeroporto](#).

3.3.6.1 Il Comitato sulla regolarità e qualità dei servizi

Il "Comitato per la regolarità e qualità dei servizi aeroportuali" è presente in ogni scalo ove opera una società di gestione aeroportuale e ove si è registrato un traffico superiore a 1 milione di passeggeri annui nell'ultimo triennio. La composizione del Comitato è indicata al paragrafo 9.2 della Circolare ENAC GEN-06. Il Comitato ha il compito di effettuare il monitoraggio sulla regolarità e qualità dei servizi aeroportuali ai fini del miglioramento continuo e viene convocato almeno ogni mese negli aeroporti con oltre 5 milioni di passeggeri l'anno nell'ultimo triennio. La frequenza degli incontri può intensificarsi in funzione delle esigenze dello scalo, qualora il Comitato lo ritenga opportuno. In particolare, la cadenza può essere modificata in funzione del periodo stagionale o di particolari circostanze (ristrutturazione di un terminal, aumento della capacità aeroportuale, eventi istituzionali, ecc.). Lo scopo è quello di individuare tempestivamente e analizzare in maniera condivisa eventuali criticità per porre in essere idonee azioni correttive.

Oggetto di approfondimento in seno al Comitato sono anche:

- i contenuti del report giornaliero del gestore sui servizi di scalo e le rilevazioni del cruscotto;
- i reclami dei passeggeri pervenuti alla Direzione aeroportuale ENAC, al gestore aeroportuale o ai vettori;
- i rilievi dei funzionari ENAC, nell'ambito della loro attività ispettiva;
- le segnalazioni pervenute dai vettori e dagli handler;
- le segnalazioni pervenute in merito all'applicazione del Reg. (CE) 1107/06;
- altre segnalazioni.

Il Comitato, dopo aver discusso e identificato le azioni di miglioramento, individua i soggetti a cui attribuire la loro implementazione, concordando i tempi necessari per la loro esecuzione.

Il Responsabile della qualità dei servizi verifica l'attuazione delle azioni concordate.

3.3.6.2 Il Safety Review Board

Il "Safety Review Board" si tiene nelle modalità e tempi previsti dal Manuale di Aeroporto [dello scalo di Napoli](#).

Esso è presieduto dall'Accountable Manager ed è costituito dai Responsabili dei settori interessati per le specifiche attività/processi dell'aeroporto con il compito di:

- Perseguire lo sviluppo e nel miglioramento continuo del sistema di gestione integrato;
- pianificare la gestione aeroportuale, definendo gli obiettivi da perseguire attraverso efficaci programmi di lavoro;
- identificare e rendere disponibili le risorse necessarie al raggiungimento degli obiettivi della Politica in materia e per l'esecuzione del complesso delle operazioni gestionali del Sistema;
- verificare che la diffusione e comprensione della Politica sia assicurata attraverso adeguati processi di comunicazione;
- verificare costantemente l'andamento delle performance e l'efficacia del Sistema attraverso appositi momenti di riesame dello stesso.

LEADERSHIP

Revisione: 02
Data: 01/09/2023

Il Safety Review Board valuta e condivide, inoltre:

- i *Key Performance Indicator* (KPI) dei processi aeroportuali;
- i risultati del sistema di audit;
- lo status delle azioni correttive;
- l'identificazione dei rischi e le relative azioni di mitigazione;

3.3.6.3 Local Runway Safety Team

Secondo le indicazioni del Reg. UE 139/2014, GE.S.A.C. istituisce e presiede il gruppo locale di sicurezza della pista (LRST) di [Napoli](#), con il compito specifico di analizzare e valutare la sicurezza operativa della pista, onde poter concretamente contribuire all'adozione di idonee misure correttive e/o preventive, finalizzate a contenere e/o a diminuire il numero degli eventi legati alle incursioni in pista.

Il "Local Runway Safety Team", gruppo di tipo consultivo, è composto dai rappresentanti qualificati dei: Fornitore del servizio del traffico aereo, Operatore aereo, Gestore aeroportuale, Soggetti pubblici e/o privati che operano con continuità nell'area di manovra dell'aeroporto.

3.3.6.4 Aerodrome Safety Committee

L'Aerodrome Safety Committee è l'organo aeroportuale consultivo costituito da GE.S.A.C. [per lo scalo di Napoli](#) e presieduto dall'Accountable Manager e gestito dal Safety Manager cui attendono le figure che sono particolarmente interessate e coinvolte negli aspetti di sicurezza (safety) in Airfield. Ad esso, partecipano, oltre ai rappresentanti degli Handlers (Operatori Airside), il Rappresentante AOC / compagnie aeree, il Safety Manager, gli enti di stato (VV.F., ecc), ENAC ed ENAV.

In tale organo consultivo vengono affrontati argomenti riguardanti i principali indicatori di performance, le analisi degli eventi e le azioni correttive, criticità/rischi che insistono nell' area di manovra ed in Apron o in altre aree operative, le infrazioni e il rispetto delle regole, l'uso dei DPI, tematiche legate alla formazione, alla "Safety Culture" e alle procedure.

3.3.6.5 Aerodrome Emergency Committee

L'Emergency Committee è il comitato aeroportuale convocato dal Gestore [per lo scalo di Napoli](#), con la partecipazione di Enti di Stato e soggetti interessati (Handler/Vettori, ENAC, ENAV, SSA) con lo scopo di organizzare esercitazioni di emergenza in ambito aeroportuale, sulla base del piano approvato dall'Airport Management Committee, nonché di verificare l'efficacia e l'efficienza dei piani e delle procedure di emergenza, anche attraverso l'analisi delle esercitazioni effettuate.

3.3.6.6 Commissione Rumore Aeroportuale

La Commissione Rumore istituita ai sensi dell'art. 5 del DM 31.10.97 è l'organo aeroportuale presieduto da ENAC cui partecipano oltre a GE.S.A.C. ed ENAV, l'ARPAC, il Ministero dell'Ambiente, i Rappresentanti di Regione Campania, i rappresentanti dei vettori e:

- per lo scalo di Napoli, i rappresentanti della [Città Metropolitana di Napoli](#), dei [Comuni di Afragola, Casalnuovo](#), Casoria e Napoli.
- per lo scalo di Salerno-Pontecagnano i rappresentanti della [Provincia di Salerno](#), del [Comune di Montecorvino Pugliano e Pontecagnano Faiano](#)

Scopo della commissione è quello definito nelle specifiche norme vigenti in materia.

3.3.6.7 Comitato Aeroportuale Sicurezza sui luoghi di lavoro

Presso l'aeroporto di Napoli è costituito un comitato presieduto da GE.S.A.C., cui partecipano gli RSPP degli Enti di Stato, degli Operatori privati e di GE.S.A.C.

Durante gli incontri periodici del Comitato, vengono discussi gli indicatori di prestazione chiave (KPI), l'individuazione e la valutazione dei rischi e la loro gestione.

3.3.6.8 Riunione periodica salute e sicurezza

Ai sensi di quanto previsto dal DLgs 81/08 art. 35 il datore di lavoro indice attraverso il Servizio Prevenzione e Protezione una riunione periodica, con frequenza almeno annuale, cui prendono parte oltre al datore di lavoro (o un suo rappresentante), il RSPP, l'ASPP, il Medico Competente, gli RLS.

3.3.6.9 Carbon Management Team

Per la gestione, programmazione, implementazione e analisi delle tematiche legate alle emissioni di anidride carbonica e alla Airport Carbon Accreditation (ACA) è costituito per lo scalo di Napoli un team interfunzionale, coordinato dal Carbon Manager.

3.3.6.10 Energy Management Team

L'Energy Management Team, nominato dall'Rdd, è il gruppo di gestione dell'energia, istituito, conformemente al requisito 5.1 della norma UNI CEI EN ISO 50001, per garantire l'efficace attuazione e la conformità del sistema di gestione dell'energia.

Tale organo provvede, in particolare, a proporre ed attuare piani di azione per conseguire il miglioramento della prestazione energetica, a promuovere il comportamento preventivo e proattivo del personale in materia di energia e a vigilare sul rispetto delle regole comportamentali definite per il risparmio ed il contenimento energetico.

Durante gli incontri periodici del Team, vengono discussi gli indicatori di prestazione chiave (KPI), e l'individuazione e la valutazione delle opportune azioni correttive.

3.3.7 Altre responsabilità del Sistema di Gestione

Le responsabilità per il mantenimento del Sistema di Gestione Integrato sono distribuite su tutti i dipendenti sia orizzontalmente verso tutte le funzioni, sia verticalmente a diversi livelli di responsabilità.

Tutti i ruoli e le responsabilità in GE.S.A.C., sono definiti e resi noti attraverso l'intranet aziendale, nelle cui pagine sono riportati la struttura organizzativa, l'organigramma e di tutti i dipendenti GE.S.A.C..

3.4 Risorse umane

3.4.1 Competenza, consapevolezza e addestramento

GE.S.A.C. si impegna a far acquisire a tutto il Personale piena consapevolezza dei propri comportamenti sulla base della strategia aziendale, del Codice Etico e dei ruoli organizzativi ricoperti.

GE.S.A.C. provvede, nell'ambito del SGI e in conformità alla normativa vigente, ivi compreso il quadro regolatorio aeroportuale, a predisporre piani di informazione, formazione e addestramento per gli aspetti di qualità, sicurezza, ambiente ed energia, in base alle proprie esigenze e in linea con gli obiettivi stabiliti.

Al fine di rendere operativi i principi ispiratori per la gestione delle risorse umane, tali piani sono mirati a che tutto il personale, a tutti i livelli dell'organizzazione, sia adeguatamente formato e addestrato per assicurare la corretta comprensione degli obiettivi, degli impegni della Politica per la Qualità, la Sicurezza, l'Ambiente e

LEADERSHIP

Revisione: 02
Data: 01/09/2023

l'Energia degli strumenti e delle tecniche adottate per una piena partecipazione di tutti al funzionamento del Sistema di Gestione.

Lo sviluppo delle competenze manageriali rappresenta, per GE.S.A.C., la chiave principale per una adeguata gestione delle Risorse Umane.

Personale formato e professionalmente adeguato costituisce la base per una strategia vincente.

L'attenzione alle problematiche della responsabilizzazione, della valorizzazione delle competenze e della formazione continua delle risorse viene attuata in tutti i momenti di gestione delle risorse umane secondo quanto specificamente declinato dalla procedura GEN 004 "Gestione del personale".

3.4.2 Formazione e addestramento

Periodicamente, HR effettua un'analisi del fabbisogno formativo [attraverso il coinvolgimento delle linee manageriali di riferimento](#). L'output di tale analisi consiste nella redazione di una programmazione delle attività formative annuali.

Le modalità relative all'erogazione della formazione e dell'addestramento sono descritte nella procedura GEN 004 "Gestione del personale".

Successivamente alla partecipazione ad ogni corso, viene effettuata la valutazione dell'efficacia dell'intervento formativo o d'addestramento e debitamente registrata.

3.4.3 Il Performance Management

Il personale [manageriale](#) è interessato da un processo di Performance Management, [legato all'erogazione di una parte variabile della retribuzione](#), che prevede l'assegnazione di specifici obiettivi aziendali [ed individuali](#) che si sviluppa secondo quanto descritto nella Procedura GEN 004. [Per il restante personale sono previsti obiettivi legati ad un Premio di Risultato secondo quanto definito nell'ambito della contrattazione collettiva di secondo livello.](#)

3.5 Infrastrutture

La GE.S.A.C. è responsabile della gestione e manutenzione di tutte le infrastrutture esistenti sul sedime aeroportuale.

Le infrastrutture tecnico funzionali a servizio delle varie attività si suddividono in:

- edifici, spazi di lavoro e servizi interconnessi;
- attrezzature;
- impianti generici (elettrico, riscaldamento, condizionamento, depurazione, ecc.) che permettono di evitare danni ambientali e d'intercettare eventuali emergenze;
- infrastruttura telematica, comprendente la rete computer e la rete telefonica;
- server di rete per le applicazioni condivise;
- software di base (piattaforma software) per tutte le maggiori applicazioni.

La messa in servizio e la manutenzione delle infrastrutture sono pianificate in modo da garantire risultati di efficienza e di continuità delle prestazioni erogate attraverso lo sviluppo e l'attuazione di metodi di manutenzione, specificandone la tipologia e la frequenza di manutenzione in funzione dell'utilizzo e di eventuali situazioni critiche.

LEADERSHIP

Revisione: 02
Data: 01/09/2023

Al fine di garantire un razionale flusso dei processi e risultati di efficienza e di continuità delle prestazioni erogate è attuato un programma di manutenzione degli impianti, delle macchine e delle attrezzature di lavoro per evitare che eventuali guasti o malfunzionamenti possono provocare effetti inattesi sul servizio.

La responsabilità delle attività di manutenzione di fabbricati, impianti e aree esterne è conferita alla funzione Manutenzione, nell'ambito dell'area Sviluppo Manutenzione ed Infrastrutture.

Le modalità di gestione del processo di manutenzione sono descritte nelle relative procedure di sistema.

3.6 Ambiente di lavoro

La realizzazione degli ambienti di lavoro e il loro mantenimento rispondono a criteri di:

- sicurezza del Personale (come ad esempio l'utilizzo di dispositivi di protezione individuale) e conformità delle attrezzature e impianti alle norme,
- sicurezza degli utenti (gran parte dell'ambiente di lavoro in cui opera il personale di GE.S.A.C., è fruito anche dal pubblico e dagli altri operatori aeroportuali)
- motivazione e soddisfazione del Personale per migliorare le loro prestazioni,
- funzionalità,
- rispetto delle norme cogenti.

Il comportamento del Personale è in accordo con le disposizioni legislative correnti, inerenti il corretto utilizzo di ambienti ed attrezzature.

Inoltre, nel rispetto delle vigenti normative di sicurezza sul lavoro, vengono mantenute adeguate condizioni di lavoro assicurando l'ordine e la pulizia delle postazioni di lavoro e procedendo alla identificazione e gestione di tutte quelle situazioni pericolose per la salute e la sicurezza del lavoro.

Affinché l'ambiente di lavoro fornisca un contributo al conseguimento delle politiche e degli obiettivi organizzativi, in GE.S.A.C. sono stati identificati e vengono costantemente monitorati tutti i fattori che possono influenzare la qualità del lavoro dei dipendenti come:

- rumore;
- temperatura e umidità;
- luminosità;
- igiene;
- qualità dell'aria.

3.7 La pianificazione della Qualità, la Sicurezza, l'Ambiente e l'Energia

GE.S.A.C. ha adottato un SGI allo scopo di migliorare il collegamento tra la strategia e la gestione operativa attraverso una declinazione top down degli obiettivi strategici

I risultati che l'azienda si attende dall'applicazione di tale modello sono:

- Integrazione dei principali processi manageriali ed operativi
- Miglioramento continuo e monitoraggio delle performance aziendali
- Condivisione di una comune metodologia
- Responsabilizzazione, motivazione e focalizzazione di tutte le risorse sugli obiettivi strategici

Nell'ambito dei momenti di riesame vengono a tal fine discussi e definiti gli obiettivi aziendali per la Qualità, Sicurezza, Ambiente ed Energia.

3.8 Riesame da parte della direzione

L'Alta Direzione svolge il riesame dei Sistemi di Gestione al fine di verificarne la costante validità per l'attuazione della politica e l'allineamento alla strategia aziendale.

Tale riesame, svolto attraverso i lavori degli organi collegiali di cui al punto 3.3.4, ha lo scopo di verificarne l'attualità, l'affidabilità e l'efficacia, a intervalli ragionevoli, e comunque ogni qualvolta intervengano modifiche significative nell'organizzazione o nella politica aziendale.

Obiettivi del riesame sono:

- verifica dell'adeguatezza dei requisiti per la Qualità, la Sicurezza, l'Ambiente e l'Energia e dei requisiti dei Clienti ai fini del raggiungimento dei risultati aziendali;
- verifica dell'adeguatezza del SGI a perseguire la politica aziendale per la Qualità, la Sicurezza, l'Ambiente e l'Energia;
- verifica del buon mantenimento del SGI qualora siano state evidenziate non conformità;
- appropriata evoluzione del SGI a fronte di evoluzioni organizzative;
- appropriata evoluzione del SGI a fronte di non conformità con le norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI ISO 45001:2018 e UNI CEI EN ISO 50001:2018;
- individuazione delle opportunità di miglioramento del SG Aziendale.

3.8.1 Elementi in ingresso per il riesame

Nell'ambito del riesame vengono trattate ed analizzate le seguenti tematiche:

- Stato delle azioni derivanti dai precedenti riesami
- obiettivi di qualità/sicurezza/ambiente/energia/business;
- risultati delle attività di monitoraggio;
- risultati delle attività di consultazione e partecipazione;
- risultati dei progetti aziendali;
- importanti comunicazioni da enti/autorità competenti;
- raggiungimento degli obiettivi definiti nel piano di miglioramento;
- risultati degli audit interni e valutazione di conformità al quadro normativo di riferimento;
- i risultati delle verifiche ispettive dell'Ente Certificatore;
- risultati delle azioni correttive e preventive intraprese;
- eventuali cambiamenti legali/organizzativi/operativi che rendano necessari variazioni al SG;
- i cambiamenti:
 - nei fattori interni ed esterni rilevanti;
 - nelle esigenze e aspettative delle parti interessate, comprendenti gli obblighi di conformità;
 - nei rischi e nelle opportunità;
- eventuali modifiche al Manuale del sistema di gestione e/o alla documentazione.

Durante la riunione possono essere presi in considerazione ulteriori aspetti quali:

- progetti di sviluppo di nuovi prodotti/servizi;

- esigenze/valutazione dell'efficacia della formazione;
- azioni finalizzate alla prevenzione del manifestarsi di situazioni di criticità di Qualità, Sicurezza, Ambiente ed Energia;
- valutazione dei Fornitori;
- reclami e lamentele dei Clienti e delle parti interessate;
- eventi incidentali.

3.8.2 Elementi in uscita dal riesame

Sulla base delle osservazioni, conclusioni e raccomandazioni derivanti dal riesame, vengono condivisi::

- un programma di azioni di miglioramento;
- le opportunità di miglioramento delle prestazioni dell'organizzazione;
- strategie ed iniziative inerenti la soddisfazione dei Clienti sia interni che esterni;
- informazioni per la pianificazione delle future esigenze dell'organizzazione;
- le possibili modifiche da apportare alla politica Qualità, Sicurezza, Ambiente ed Energia e gli obiettivi di miglioramento;
- risorse necessarie.

All'interno del verbale di riesame sono pertanto documentati e sintetizzati:

- gli obiettivi da perseguire;
- le azioni di miglioramento concordate;
- le priorità di esecuzione;
- le responsabilità operative.

Sulla base di queste informazioni i Responsabili di Funzione gestiscono i Piani d'intervento per le parti di loro competenza.

L'efficacia degli interventi verrà valutata nel corso di successivi riesami.

3.8.3 Riunione periodica salute e sicurezza

Ai sensi di quanto previsto dal DLgs 81/08 art. 35 il datore di lavoro indice attraverso il Servizio Prevenzione e Protezione una riunione periodica, con frequenza almeno annuale, cui prendono parte oltre al datore di lavoro (o un suo rappresentante), il RSPP, l'ASPP, il Medico Competente, gli RLS.

3.9 La comunicazione per la Qualità, la Sicurezza, l'Ambiente e l'Energia

L'informazione e la comunicazione della Qualità, la Sicurezza, l'Ambiente ed Energia rivestono importanza vitale per un Sistema di Gestione che sia condiviso a tutti i livelli aziendali.

Le attività di comunicazione e di informazione legate al mondo della Qualità, Sicurezza, Ambiente ed Energia di GE.S.A.C. hanno lo scopo di:

- fornire supporto alle varie funzioni mediante la pubblicazione di dati statistici;
- comunicare in maniera semplice le caratteristiche fondamentali del SGI, in modo che esse siano comprensibili e condivise da tutti;
- creare la coscienza e la consapevolezza che un sistema di gestione solido ed efficiente è elemento trainante per l'intera economia dell'azienda;

LEADERSHIPRevisione: 02
Data: 01/09/2023

- rendere disponibili e consultabili i documenti del Sistema di Gestione.

Per raggiungere tali obiettivi, QUA/STC/SPE/RSGE:

- gestiscono e tengono aggiornati i database del Sistema di Gestione ciascuno per le proprie aree di responsabilità;
- organizzano specifiche riunioni con il personale interessato;
- comunicano le varie iniziative del servizio QUA, STC, SPE, RSGE, del CMT e dell'EMT (su indicazione del RSGE).

Le comunicazioni all'interno di GE.S.A.C. possono avvenire tramite:

- Pubblicazioni aziendali in formato cartaceo, video, elettronico;
- bacheche;
- incontri o riunioni;
- posta elettronica;
- Il portale intranet aziendale "GE.S.A.C.@Home".

In particolare, tutta la documentazione del Sistema di Gestione è [disponibile per la consultazione e il download nel Portale Documenti adottato da GE.S.A.C.](#)

SEZIONE 04: PIANIFICAZIONE

4.1 Contesto e parti interessate rilevanti.

GE.S.A.C. ha determinato i fattori esterni ed interni rilevanti per le sue finalità e gli indirizzi strategici in grado di influenzare le sue capacità per conseguire i risultati attesi.

Nella Pianificazione del Sistema di Gestione, GE.S.A.C. ha considerato oltre che il contesto in cui l'azienda opera, anche le seguenti parti interessate rilevanti (stakeholder):



Il perimetro nel quale si muove l'attività aeroportuale di GE.S.A.C. è caratterizzato, da un lato, da un assetto normativo e regolamentare stringente e, dall'altro, da un mercato del trasporto aereo estremamente dinamico, reso tale sia dalla progressiva espansione della domanda di trasporto aereo, sia dal rinnovato assetto competitivo che, a partire dalla liberalizzazione del traffico aereo degli anni '90, ha assistito all'aumento del numero delle compagnie aeree e delle rotte e alla diversificazione delle politiche di marketing.

L'aeroporto è un'infrastruttura che garantisce un servizio di trasporto collettivo di pubblica utilità e come tale è soggetto ad un sistema di norme e regolamenti di derivazione nazionale ed internazionale articolato che vede l'interazione di più enti ed istituzioni; tra i principali:

- ENAC Ente Nazionale Aviazione Civile
- ART Autorità di Regolazione dei Trasporti
- ICAO International Civil Aviation Organization
- [EASA e Comunità Europea](#)
- Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

Accanto alla normativa di valenza settoriale, i prioritari contratti che regolano la specifica gestione degli scali di Napoli e di Salerno da parte di GE.S.A.C. sono:

PIANIFICAZIONE

Revisione: 02
Data: 01/09/2023

- Concessione quarantennale rilasciata dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (D.M. 4591 dell'11/3/2003) in virtù della quale GE.S.A.C. assicura i servizi aeroportuali dell'intera struttura³;
- Master Plan 2023 approvato da ENAC a 19 marzo del 2015, che prevede investimenti per 128 mln di Euro, interamente autofinanziati, per sostenere lo sviluppo del traffico;
- Contratto di programma, stipulato tra ENAC e GE.S.A.C., con lo scopo di ottimizzare le attuali infrastrutture aeroportuali e per assicurare un ottimale livello di servizi ai passeggeri.

Il traffico aereo degli aeroporti italiani ha registrato a tutto il 2019 dei tassi di continua crescita il cui trend ha subito un brusco arresto in conseguenza della emergenza pandemica da COVID-19.

4.2 Sistema monitoraggio e gestione del rischio

GE.S.A.C., tenuto conto della natura dei rischi e della propria struttura organizzativa, determina le azioni volte a evitare e ridurre i rischi e cogliere le opportunità. GE.S.A.C. adotta un sistema di gestione dei rischi basato su un approccio "risk & control self assessment", che tiene conto dei fattori interni ed esterni e della mappatura dei processi e parti interessate, nonché pianifica le azioni per affrontare i rischi e le opportunità, definendo le modalità per assicurare che il Sistema di Gestione ottenga i risultati attesi, valutando l'efficacia di tali azioni.

In tale ambito, attraverso la funzione Internal Audit, GESAC conduce parallelamente sia un'attività di Risk Assessment che di mappatura dei processi aziendali.

Il framework dei rischi aziendali viene aggiornato ove necessario al fine di cogliere eventuali variazioni nel profilo di rischio dell'azienda derivanti dalle modifiche intervenute sia di carattere societario che da sviluppi di carattere organizzativo. Tali attività vedono il coinvolgimento di tutto il Management aziendale, al fine di analizzare e valutare i rischi afferenti le rispettive aree di competenza, nonché le fattispecie di rischio che impattano su GE.S.A.C., sia in una condizione di normale operatività aeroportuale (c.d Risk Assessment Business As Usual), che di natura emergenziale (quale ad esempio l'emergenza sanitaria legata alla pandemia COVID -19). c.d Risk Assessment COVID -19 Driven).

Nel dettaglio la metodologia prevede l'applicazione di metriche relative a:

- **Impatto:** impatto connesso al verificarsi dell'evento di rischio in termini economici e/o reputazionali;
- **Vulnerabilità:** vulnerabilità rispetto all'evento di rischio anche in considerazione dell'efficacia del sistema di controllo posto a presidio del rischio.

Le valutazioni espresse sono sintetizzate in una valutazione di Rischio Residuo, alla cui determinazione contribuiscono i seguenti soggetti:

- **Risk Owner:** referente che presidia il rischio e può controllare le necessarie azioni di mitigazione;
- **Altri soggetti votanti:** referenti coinvolti nel processo cui il rischio si riferisce.

La Mappatura dei processi aziendali rappresenta una parte integrante del processo di Risk Assessment, che, in coerenza con le best practices internazionali, oltre a prevedere l'individuazione, per ciascun processo dei sottoprocessi collegati, prevede la classificazione dei processi secondo le seguenti categorie di riferimento.

- a) **Processi Strategici e Decisionali:** processi che definiscono le scelte di medio e lungo periodo e i meccanismi per il raggiungimento degli obiettivi dell'organizzazione nel suo complesso e

³ Nota: a seguito della Pandemia da COVID-19 le Concessioni di Gestione Totale di tutti gli scali sono state prorogate di ulteriori due anni (2 anni). Per tale disposizione, la scadenza della Concessione di Gestione Totale degli scali di Napoli e Salerno è stata prorogata a tutto il 2045.

supportano la pianificazione, governo e controllo delle funzioni aziendali e dell'azienda. Sono generalmente di competenza dei vertici aziendali.

- b) **Processi di Business:** processi relativi al business caratteristico dell'organizzazione, riguardano le attività core aziendali.
- c) **Processi di supporto al business:** processi che, pur non contribuendo direttamente al valore aggiunto del prodotto/servizio, sono indispensabili per il funzionamento dell'azienda e dei suoi processi core. In tali processi la componente operativa è preponderante rispetto a quella strategica/indirizzo/coordinamento.

Nell'ambito di ciascuno degli aspetti di Qualità, Sicurezza, Ambiente ed Energia, vengono elaborate le seguenti analisi di dettaglio volte all'identificazione del contesto e dei rispettivi aspetti.

4.2.1 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e delle opportunità

Nell'ambito di ciascuno degli aspetti di Qualità, Sicurezza, Ambiente ed Energia, vengono elaborate analisi di dettaglio volte all'identificazione del contesto, dei rispettivi aspetti, parti interessate, rischi e opportunità. Tali analisi vengono infatti sviluppate alla luce delle attività e processi aeroportuali, tenendo conto del contesto in cui hanno luogo e di tutte le parti interessate in essi coinvolte.

La individuazione e valutazione dei rischi ha luogo nell'ambito della elaborazione e gestione dei documenti di cui ai punti che seguono.

4.2.1.1 Il Documento di Valutazione dei rischi (DVR)

Il Documento di Valutazione dei rischi è il documento elaborato dal Datore di Lavoro a norma di quanto previsto dal DLgs 81/08 e s.m.e.i., art. 17 e secondo i criteri e le modalità prescritte dall'art.28 dello stesso decreto.

Il Documento di Valutazione dei rischi è aggiornato sulla base di:

- Modifiche apportate ai processi o alla organizzazione che abbiano impatto sulla salute e sicurezza,
- Risultanze delle attività di controllo e sorveglianza,
- Infortuni, incidenti, quasi incidenti o quando le risultanze della sorveglianza sanitaria lo richiedano,
- Grado di evoluzione della tecnica, delle misure di prevenzione e protezione.

La metodologia adottata per la valutazione dei rischi è specifica per le diverse tipologie di rischio.

4.2.1.2 Il Risk Register di safety aeroportuale

Documento in cui viene formalizzato il processo di identificazione e valutazione dei rischi. Esso è presentato e condiviso nell'ambito dei vari Comitati Aeroportuali (es. Aerodrome Safety Committee)

L'elaborazione e aggiornamento del Risk Register, nella metodologia e modalità adottate, viene effettuata secondo quanto specificamente previsto dal Management System Aeroportuale.

Il Risk Register è parte integrante del DVR.

4.2.1.3 Il Documento Unico di Valutazione Rischi da Interferenze (DUVRI)

Il DUVRI è il documento in cui è formalizzata la valutazione dei rischi da interferenze in applicazione di quanto previsto dal DLgs 81/08 art.26, per contratti d'appalto o d'opera o di somministrazione. Esso è elaborato dal responsabile del contratto in collaborazione con l'impresa appaltatrice in relazione alle specificità del contratto i rischi specifici delle aree interessate sono estratti dal Risk Register di cui sopra.

Il DUVRI è firmato dalle parti e disponibile per consultazione su DB Documentazione Aeroportuale.

4.2.1.4 Il Piano di Sicurezza e Coordinamento (PSC)

Nel caso di attività rientranti in Cantieri Temporanei e mobili, come definiti dal DLgs 81/08 Titolo IV, viene elaborato a cura del Coordinatore per la Sicurezza in fase di progettazione (CSP) il Piano di Sicurezza e Coordinamento, costituito da una relazione tecnica e prescrizioni correlate alla complessità dell'opera, elaborato in conformità a quanto previsto dal DLgs 81/08 e s.m.e i., art.100. Una specifica fase di individuazione e valutazione dei rischi connessi alle lavorazioni è prevista nell'ambito della elaborazione di tale documento.

4.2.1.5 Analisi di contesto, rischi e opportunità

L'Analisi di Contesto prevede nell'ambito del SGI l'analisi dei seguenti principali aspetti:

- Infortunio
- Incidente
- Esposizione agente fisico, chimico, biologico
- Human Factor
- Rumore;
- Rifiuti;
- Acqua;
- Aria;
- Energia;
- Campi elettromagnetici;
- Illuminazione;
- Mobilità;
- Paesaggio e territorio;
- Cambiamenti climatici
- Customer satisfaction

Il sistema di gestione dell'energia di Ge.S.A.C considera principalmente i seguenti aspetti:

- Gestione aziendale (strategie aziendali, sistema di gestione, risorse umane, risorse finanziarie, ecc.);
- Approvvigionamento di servizi e vettori energetici;
- Fattori climatici;
- Normativa applicabile;
- Infrastrutture (impianti, sistemi di monitoraggio, ecc.).

Per ciascuno di questi aspetti è attivo un sistema di monitoraggio di un definito set di parametri (KPI). Come per i parametri di Qualità, anche quelli relativi all'ambiente sono contemplati nel Contratto di Programma tra GE.S.A.C. ed ENAC e pertanto, il raggiungimento di obiettivi prefissati concorre alla definizione delle tariffe aeroportuali applicabili.

Obiettivo di GE.S.A.C. è, infatti, la riduzione degli impatti sull'ambiente nonché la riduzione dei consumi. Le modalità di individuazione e gestione degli aspetti ambientali rilevanti fanno riferimento al processo di risk assessment.

Per consentire la valutazione degli aspetti ambientali l'azienda garantisce la conoscenza e disponibilità delle prescrizioni di natura legale e contrattuale, l'aggiornamento ed una funzione responsabile che identifichi le normative superate, le sottragga alla circolazione e le sostituisca con le revisioni aggiornate.

Le prescrizioni derivanti dagli obblighi di conformità sono tenute in considerazione nello stabilire, attuare e mantenere attivo il sistema di gestione ambientale.

4.2.2 Pianificazione energetica

La pianificazione energetica consiste nell'attività di analisi della prestazione energetica dell'Organizzazione, attraverso l'analisi energetica iniziale, e nell'individuazione delle attività di miglioramento di tale prestazione e la formulazione di idonei piani di azione.

Le modalità di pianificazione energetica sono descritte nella procedura operativa NRG 001 "Procedura di pianificazione energetica".

4.2.3 Pianificazione nella riduzione dei gas climalteranti

Nell'ambito delle attività previste dalla Airport Carbon Accreditation, GE.S.A.C. individua target di riduzione delle emissioni di anidride carbonica, pianificando le attività da svolgere per il conseguimento degli stessi. In tale ambito vengono predisposti un Carbon Management Plan ed uno Stakeholder Engagement Plan, aggiornati a cadenza trimestrale.

4.3 Obiettivi, traguardi e programmi

GE.S.A.C., in accordo alla politica, ed ai contratti di servizio, definisce gli obiettivi da perseguire tenendo in considerazione le prescrizioni legali, i piani di sviluppo, i programmi produttivi a breve termine, le innovazioni tecnologiche, il budget disponibile, il punto di vista delle parti interessate, le esigenze aziendali, nonché la possibilità di adesione a programmi ambientali locali, regionali e nazionali.

Gli obiettivi e i traguardi sono aggiornati, in sede di riesame, in base ai risultati conseguiti rispetto al programma predisposto.

Ogni obiettivo e traguardo viene tradotto in un programma di gestione. Nello stesso sono descritti i criteri e le modalità di conseguimento degli obiettivi e dei traguardi prefissati, i tempi delle azioni da porre in essere la stima delle risorse economiche necessarie e le responsabilità organizzative. Ogni traguardo è descritto in termini qualitativi e, dove possibile, quantitativi.

4.3.1 Obiettivi per la Qualità

Gli obiettivi strategici per la Qualità vengono definiti periodicamente dal Comitato di Direzione e divulgati a tutta l'organizzazione attraverso eventi dedicati.

Obiettivi quadriennali per la Qualità sono definiti nel Piano della Qualità e dell'Ambiente definito all'interno del Contratto di Programma che, in coerenza con il Masterplan prevede investimenti al fine di ottimizzare le attuali infrastrutture aeroportuali.

GE.S.A.C. inoltre annualmente, come gestore aeroportuale, redige la propria Carta dei Servizi nella quale determina quali sono gli standard qualitativi minimi di tutti i servizi offerti nel suo scalo e si impegna a farli osservare. Gli standard vengono identificati da una serie di parametri stabiliti e approvati dall'Enac (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile).

SEZIONE 05: L'ATTIVITA' AEROPORTUALE

5.1 Processi relativi al cliente

Le aree di attività nelle quali si sviluppa il business aeroportuale sono Aviation e Non Aviation.



BUSINESS AVIATION

L'attività Aviation riguarda tutti i servizi, le infrastrutture e le tecnologie rese disponibili per il traffico aereo, passeggeri e merci.

A fronte di tali servizi il Gestore aeroportuale percepisce diritti e corrispettivi in regime regolamentato.

BUSINESS NON AVIATION

L'attività Non Aviation fa riferimento a prestazioni complementari alle attività aeronautiche e riguarda un'offerta sempre più ampia e differenziata di servizi sia di tipo Business to Consumer, ovvero rivolti ai passeggeri e agli utenti dell'AdN, sia di tipo Business to Business, ovvero destinati agli operatori economici che all'interno dello scalo aeroportuale esercitano un'attività commerciale.

Le attività Non Aviation comprendono:

- servizi di parcheggio destinati agli utenti dell'Aeroporto e in generale alla comunità aeroportuale
- servizi di advertising, ovvero la gestione degli impianti pubblicitari presenti nel sedime aeroportuale
- servizi retail, relativi agli spazi messi a disposizione degli esercenti di attività economiche;
- property, gestione degli spazi ricadenti nella disponibilità del Gestore aeroportuale.

Relativamente alle attività sopra richiamate i **clienti** di GE.S.A.C. sono

- i Passeggeri e gli altri utenti aeroportuali
- accompagnatori, utenti dei servizi aeroportuali
- le compagnie aeree
- gli handler e operatori aeroportuali
- operatori economici che operano nel sedime aeroportuale (attività economiche autonome)
- il territorio

Al fine di controllare i processi che sottendono all'attività aeroportuale si ricorre all'impiego di opportuni indicatori volti a:

- contenere i tempi di risoluzione delle non conformità;
- contenere il numero di reclami;
- ridurre i tempi di erogazione dei servizi, accrescere la regolarità delle operazioni e la puntualità di scalo;
- ridurre il numero di anomalie rilevate in fase di erogazione dei servizi;
- migliorare la customer satisfaction.

5.2 Determinazione dei requisiti relativi ai servizi

Tutta l'organizzazione di GE.S.A.C. è impegnata costantemente a identificare e soddisfare i bisogni e gli standard qualitativi espressi dai Clienti e a garantire i più alti livelli di sicurezza, di rispetto dell'ambiente e di contenimento dei consumi energetici attraverso l'uso della tecnologia e del proprio "know-how" continuamente rinnovato e migliorato nel corso delle proprie attività.

GE.S.A.C. individua:

- i requisiti stabiliti dal cliente nel rispetto di quanto stabilito nella convenzione stipulata con i Ministeri competenti ed approvata dall'ENAC;
- le esigenze e le aspettative del cliente dei servizi aeroportuali;
- i requisiti cogenti relativi al servizio;
- ogni altro requisito aggiuntivo stabilito dal gruppo 2i ed internamente da AD o dal Comitato di Direzione

Le esigenze così rilevate sono tradotte in requisiti per l'organizzazione attraverso la definizione di linee strategiche procedure gestionali, modalità operative, standard prestazionali sui processi, obiettivi della "Carta dei Servizi" annualmente.

L'analisi dei requisiti dei servizi necessari a soddisfare le esigenze ed aspettative dei clienti, anche oltre le specifiche stabilite dalla convenzione vigente, è svolta dal Comitato di Direzione.

Per quanto riguarda la Qualità, la determinazione degli obiettivi di interesse per i clienti viene svolta di norma sulla base di informazioni provenienti dalle attività di monitoraggio dei processi, e della soddisfazione dei clienti, dalle attività di benchmarking a livello mondiale (ASQ) e dallo studio dei trend.



Tali obiettivi vengono dichiarati nella Carta dei Servizi (realizzata in ottemperanza alle Circolari ENAC) che, più in generale, individua i livelli di servizio che l'Azienda si impegna a fornire ai clienti.

Inoltre, il Contratto di Programma ENAC-GE.S.A.C. prevede la definizione di un piano quadriennale per la Qualità e per l'Ambiente, che viene discusso e approvato dal Comitato degli Utenti e pubblicato nel decreto interministeriale di approvazione del Contratto di Programma stesso.

I requisiti relativi alla salute e sicurezza dei lavoratori vengono definiti e formalizzati nel DVR e periodicamente riesaminati e discussi in sede di riunione periodica salute e sicurezza.

5.2.1 Riesame dei requisiti relativi ai servizi

GE.S.A.C. riesamina i requisiti relativi ai servizi e assicura che:

- i requisiti dei servizi siano definiti;
- siano state risolte le eventuali divergenze tra esigenze e aspettative del cliente e offerta dei servizi da parte della GE.S.A.C.;
- vi siano le capacità per rispettare i requisiti stabiliti.

Le esigenze del cliente sono analizzate, comprese ed approfondite [durante le attività di riesame da parte della Direzione](#) cui è attribuita la responsabilità di definire la soluzione tecnico/economica e di verificarne preventivamente la fattibilità.

I risultati dei riesami e le conseguenti azioni sono documentati e conservati con le modalità espone nei documenti del Sistema di Gestione.

5.2.2 Comunicazione

All'interno di GE.S.A.C., al fine di soddisfare le attese dei Clienti e fornire loro la garanzia di avere un'interfaccia chiara e conosciuta che possa rispondere in maniera efficace e tempestiva, sono stabilite modalità efficaci di comunicazione con il Cliente relativamente a:

- Informazioni sui servizi;
- Informazioni sull'impatto ambientale dell'aeroporto;
- Reclami e altre informazioni di ritorno.

I principali mezzi di comunicazione sono descritti dalla tabella seguente:

TIPOLOGIA	MODALITA'
Informazioni sui servizi	<ul style="list-style-type: none"> • Carta dei servizi • Orari partenze e arrivi • Dépliant • Messaggi pubblicitari • Display elettronici (parcheggi, arrivi e partenze, ecc) • Sito Internet • Newsletter • Portale Intranet Aziendale – GE.S.A.C. @ Home • Eventi stampa • App mobile • Social Media (Facebook, Instagram, Twitter) • Programma Fidelity • Chat di Messenger (inclusa nella pagina Facebook) • NAPP – Naples Airport People App
Informazioni sulla soddisfazione del Cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Carta dei servizi, • Relazione annuale di Bilancio • Bilancio di Sostenibilità
Informazioni sull'impatto ambientale e sulle strategie aziendali relative agli aspetti ambientali significativi: acqua, rumore, emissioni atmosferiche, consumi energetici, rifiuti, impatti sull'avifauna.	<ul style="list-style-type: none"> • Sezione "responsabilità sociale" e sostenibilità sul Sito internet • Eventi e dibattiti in collaborazione con le principali associazioni ambientaliste • Relazione annuale di Bilancio • Bilancio di sostenibilità
Informazioni Safety	<ul style="list-style-type: none"> • Manuale informativo per gli operatori aeroportuali • Relazione annuale di Bilancio
Reclami	<ul style="list-style-type: none"> • Modello "Reclami e Valutazioni" presente sul sito istituzionale • E-mail • Customer Service (in forma scritta, verbale e/o telefonica)
Informazioni per gli stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicati stampa. • Relazione annuale di Bilancio • Bilancio di sostenibilità

In particolare, informazioni sui servizi dell'aeroporto si possono ottenere tramite:

Informazioni telefoniche

Il personale del Customer Service, attraverso il numero di telefono 0817896259, fornisce [per lo scalo di Napoli](#) informazioni su:

- Orario voli, arrivi e partenze
- Biglietteria (lista delle biglietterie operanti in aeroporto)
- Servizi aggiuntivi (numeri utili, info trasporti, attività commerciali e ristorazione in aeroporto)

Un call center dedicato per l'assistenza ai clienti dei parcheggi dell'Aeroporto di Napoli, fornisce informazioni e assistenza attraverso il numero 0817896888 e la mail parcheggi@aeropotodnapoli.it. Tale servizio è attivo su fasce orarie prestabilite comunicate attraverso il sito WEB; al di fuori di tali fasce orarie è attiva la risposta telefonica e l'invio della mail in modalità automatica.

Sito web istituzionale

Il sito dell'Aeroporto Internazionale di Napoli [e di Salerno](#), oltre all'orario voli per tutte le destinazioni del mondo e i voli in tempo reale, offre una panoramica globale sui servizi offerti in aeroporto e tutte le informazioni utili per chi si mette in viaggio: compagnie aeree, parcheggi auto, autonoleggi, shopping, ecc.

Il sito fornisce, inoltre, dati sulla società di gestione e contiene un'apposita sezione dedicata ai comunicati stampa, ai bandi di gara e alla ricerca del personale.

Inoltre sul sito si trovano i collegamenti ad i canali social dell'Aeroporto di Napoli [e di Salerno](#): Facebook, Instagram, Twitter, You Tube, [Linkedin](#).

Newsletter ed App mobile

Attraverso il sito è inoltre possibile iscriversi alla Newsletter dell'aeroporto [di Napoli](#) per essere aggiornati, via e-mail, relativamente a orario voli, nuove destinazioni, nuovi servizi, nuovi punti vendita e ristoro, promozioni e parcheggi.

Oltre alla Newsletter, è possibile reperire informazioni utili rispetto ai voli, ai servizi, ai punti vendita, ecc. anche attraverso l' App mobile "Fly NAP", mediante la quale è possibile anche aderire al programma Fidelity.

NAPP – Naples Airport People App

Nel 2018 è stata sviluppata NAPP – Naples Airport People App, un app dedicata allo staff aeroportuale, per migliorare le comunicazioni di carattere operativo, monitorare i principali KPI relativi a regolarità e qualità dei servizi ed agevolare i processi decisionali.

Il Bilancio di Sostenibilità

Una particolare menzione merita il Bilancio di Sostenibilità, strumento di comunicazione di particolare efficacia tra GE.S.A.C. ed i principali stakeholder. Il bilancio di sostenibilità è uno dei documenti attraverso il quale GE.S.A.C. comunica con gli stakeholder rappresentando ad essi i risultati ottenuti anche grazie all'attenzione dimostrata rispetto ai temi di qualità, sicurezza, ambiente, valorizzazione delle risorse, tutela del territorio e sviluppo sostenibile, condividendo il percorso intrapreso e raccogliendo spunti e sollecitazioni per raggiungere risultati ancora più soddisfacenti.

5.3 Pianificazione della realizzazione delle attività

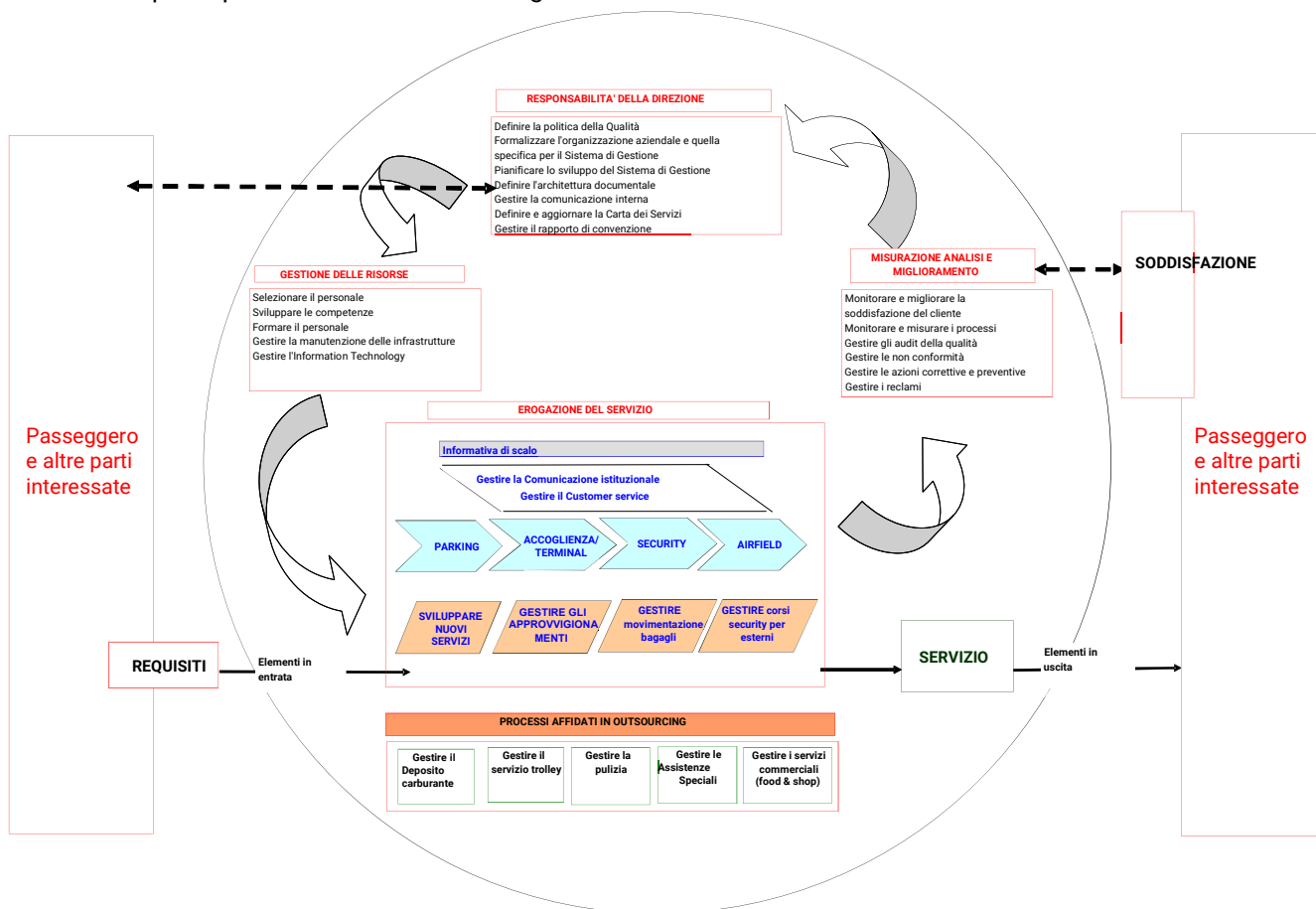
Le attività ed i servizi svolti da GE.S.A.C. sono individuati da processi definiti "primari" in quanto direttamente visibili e riferibili al Cliente.

Nel presente manuale, questi processi sono identificati attraverso una simbologia a sviluppo orizzontale.

I processi primari sono quelli che nella "catena del valore" aggiungono valore per il Cliente.

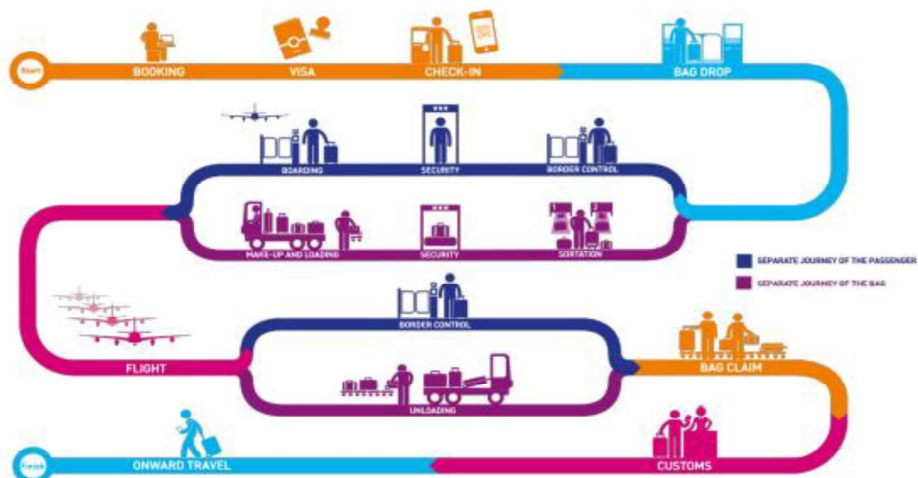
A supporto di questi la GE.S.A.C. ha individuato una serie di processi definiti di "supporto" che vengono attuati per consentire ed agevolare il corretto svolgimento dei processi "primari", i quali non sono direttamente visibili ai clienti.

La relazione tra questi processi è descritta nel seguente schema di flusso:



I processi che consentono la realizzazione del servizio erogato da GE.S.A.C. sono regolati da procedure necessarie per il corretto svolgimento di tutte le fasi della realizzazione del servizio nel rispetto dei requisiti specificati.

Attraverso alcuni controlli, pianificati ed eseguiti durante la realizzazione del servizio, vengono monitorate le varie fasi di ogni singolo processo, valutandone l'accettabilità e individuando gli opportuni interventi correttivi.



Source: Passenger IT Trends Survey (SITA, 2017)

Le attività di sviluppo e di controllo di ogni singolo processo sono affidate a Personale appositamente addestrato.

Ove non presenti apposite procedure, gli standard per la Qualità, la Sicurezza, l'Ambiente e l'Energia sono definiti nei seguenti documenti:

- Politica per la Qualità, la Sicurezza, l'Ambiente e l'Energia
- Codice Etico e di Condotta
- Manuale del Sistema di Gestione Integrato
- Manuale di Aeroporto
- Regolamento di Scalo
- Carta dei Servizi

Nell'effettuare la pianificazione del servizio, GE.S.A.C. definisce:

- gli obiettivi per la qualità, la sicurezza, l'ambiente e l'energia relativi ai servizi erogati;
- i processi primari e di supporto necessari ad erogare il servizio;
- le attività di verifica, validazione, monitoraggio, ispezione e prova con i relativi criteri di accettazione dei servizi erogati e dei prodotti/servizi approvvigionati.
- i documenti di registrazione che attestino l'evidenza dello svolgimento delle attività relative al Sistema di Gestione.

5.4 Progettazione e sviluppo di nuovi servizi

GE.S.A.C. ha definito un apparato procedurale che descrive le modalità e le responsabilità per la pianificazione delle varie fasi, per l'esecuzione delle verifiche, dei riesami e delle validazioni dei progetti relativi ai nuovi servizi.

I progetti sono assoggettati alle regole della procedura se non possono essere riferiti ad altri progetti validati o hanno, rispetto a questi ultimi, elementi di variabilità rilevanti per:

- introduzione di nuove tecnologie;
- mutate esigenze dei clienti o della collettività;
- impegno di risorse richieste a GE.S.A.C. per lo sviluppo del progetto.

Per tutti gli altri progetti viene eseguita una pianificazione e sono opportunamente documentati.

I progetti GE.S.A.C. sono finalizzati al miglioramento e all'innovazione dei servizi aeroportuali. Nella progettazione di impianti, attrezzature, sistemi e processi, che siano nuovi, da modificare o da rinnovare, l'organizzazione considera le opportunità di miglioramento delle prestazioni energetiche e le modalità di controllo operativo.

Le modalità di gestione della progettazione e sviluppo sono descritte [all'interno di procedure dedicate, in primis QUA 016 e TEC 002](#). Per i nuovi servizi che hanno impatto sulle infrastrutture, gli impianti, i sistemi è necessario tenere conto delle specifiche indicazioni contenute nel Manuale di Aeroporto (SMS) e dei riferimenti in vigore.

5.5 Approvvigionamento

L'affidabile gestione del processo di approvvigionamento ha lo scopo di:

- assicurare che i prodotti/servizi acquistati all'esterno rispondano ai requisiti specificati e prefissati;
- avviare una politica di rapporti con i propri fornitori, tale da utilizzare nel modo migliore le conoscenze di tutti e risolvere più rapidamente e a minor costo eventuali problemi e/o non conformità;
- minimizzare l'impatto ambientale dei processi attraverso la individuazione di materiali, prodotti e servizi a basso impatto e ad alta efficienza energetica, in maniera da ridurre, in particolare, la produzione di rifiuti e rendere minimi i consumi di risorse, in un'ottica di *life cycle management*.

Per perseguire tali finalità, in GE.S.A.C. gli approvvigionamenti vengono gestiti, nell'ambito del quadro normativo di riferimento, attraverso l'ufficio Acquisti che fornisce le indicazioni ed i riferimenti necessari a pianificare e gestire in modo coerente, coordinato e col massimo valore aggiunto tutte le fasi del processo:

- la valutazione dei fornitori in termini di qualità e servizio e rispetto ai requisiti dei sistemi di gestione per la sicurezza, l'ambiente e l'energia attuati; la gestione controllata dei documenti e dei dati di acquisto;
 - il controllo del materiale acquistato e dei servizi forniti.
- La candidatura, selezione, valutazione e qualifica dei fornitori avviene, attraverso una specifica piattaforma informatica, in funzione, generalmente, di tre parametri fondamentali:
- qualità del servizio e/o bene da acquistare e relativi impatti ambientali ed energetici;
 - costo del bene e/o servizio;
 - tempi di approvvigionamento.

Le modalità di gestione degli approvvigionamenti sono descritte nelle procedure *GEN 005 "Ciclo Passivo"* e *GEN 006 "Acquisti"*.

5.6 Erogazione dei servizi

I servizi che GE.S.A.C. eroga direttamente al Cliente e che tiene sotto controllo sono i seguenti:

- informativa di scalo
- informativa al Pubblico
- supervisione e coordinamento del Terminal
- controllo di Sicurezza Passeggeri e bagagli
- esercizio impianto di smistamento bagagli (BHS)
- gestione dei parcheggi auto
- gestione delle Subconcessioni
- supervisione dell'infrastruttura aeronautica
- coordinamento movimentazione aeromobili

L' ATTIVITÀ AEROPORTUALE

Revisione: 02
Data: 01/09/2023

- gestione delle aree di sosta aeromobili
- corsi di formazione in materia di Security per personale esterno
- gestione delle aree di deposito temporaneo dei rifiuti;
- gestione della rete idrica di adduzione e di scarico e relativi trattamenti;

Le modalità di gestione dei suddetti processi sono definite nelle procedure del Sistema di Gestione appositamente sviluppate, dove vengono riportati anche gli indicatori per il monitoraggio dei processi stessi. Inoltre le attività sono gestite nel rispetto delle procedure previste nel Regolamento di Scalo e nel Manuale di Aeroporto.

5.6.1 Tenuta sotto controllo delle attività di erogazione dei servizi

GE.S.A.C. pianifica ed eroga il servizio in condizioni controllate. Tali condizioni includono:

- la disponibilità di informazioni relative ai servizi erogati;
- la disponibilità di procedure ed istruzioni operative nei luoghi in cui si svolgono le attività operative;
- la disponibilità e l'utilizzazione di dispositivi per monitoraggi e misurazioni;
- la definizione di un programma di manutenzione preventiva per assicurare la continuità della capacità del processo;
- l'attuazione di attività di assistenza ai clienti;
- il monitoraggio e misurazione, ad appropriati intervalli, delle fasi di erogazione del servizio, per assicurare:
 - l'efficienza dei servizi offerti;
 - l'utilizzo di risorse e apparecchiature idonee;
 - le condizioni ambientali in cui si realizza il processo e gli impatti ambientali generati
 - l'efficientamento energetico.

In particolare il controllo dei processi di erogazione dei servizi avviene applicando quanto di seguito riportato.

5.6.1.1 La pianificazione dei processi e delle attività

Ogni processo viene:

- identificato in termini di scopo e campo di applicazione;
- schematizzato in operazioni elementari ognuna delle quali viene ricondotta a specifiche responsabilità gestionali, competenze del personale, materiali e risorse tecnologiche (mezzi e attrezzature) necessari;
- programmato in termini temporali per garantire la coerenza e l'efficienza delle operazioni;
- descritto in termini di modalità operative con l'ausilio, dove necessario, di opportuni documenti tecnici;
- valutato in termini di sicurezza e impatto ambientale ed energetico;
- descritto in termini di controlli da eseguire sia su caratteristiche dei servizi/attività sia sulla stabilità delle prestazioni principali del processo (monitoraggio) correlate alla soddisfazione del Cliente.

5.6.1.2 La conduzione controllata delle operazioni

Ogni operazione viene:

- condotta da personale adeguatamente addestrato;
- eseguita in ambienti idonei;
- realizzata con l'utilizzo di:
 - mezzi idonei a garantire l'erogazione del servizio previsto;
 - attrezzature adeguate e mantenute in stato di efficienza;
 - appositi documenti quali Istruzioni di Lavoro, Manuali e specifiche tecniche contenenti le indicazioni da seguire per lo svolgimento delle attività previste;

L' ATTIVITÀ AEROPORTUALE

Revisione: 02
Data: 01/09/2023

- (controllata) con idonei strumenti di misura di cui viene assicurato il controllo dell'efficienza e dello stato di efficacia metrologica;
- registrata con il supporto di apposita modulistica o sistemi informatici dedicati.

5.6.1.3 Il monitoraggio delle prestazioni

Per ogni processo:

- sono identificati parametri prestazionali coerenti con lo scopo del processo e sistemi di misura (raccolta dati ed indicatori) semplici ed efficaci;
- sono definite responsabilità e criteri di controllo di tali prestazioni, nonché le modalità di intervento in caso di anomalia per il loro ripristino o miglioramento.

5.6.1.4 Il controllo delle attività non presidiate direttamente

Per quelle attività che influenzano la qualità del servizio e che sono affidate a fornitori esterni, viene comunque mantenuto il controllo per garantire la loro efficacia ed in particolare il rispetto della Carta dei Servizi.

Per questi processi, infatti, vengono:

- predisposti appositi contratti che impongono il raggiungimento di obiettivi di soddisfazione del cliente e definiscono le modalità di conduzione delle attività stesse;
- verificate le attività svolte.

5.6.2 Validazione dei processi di erogazione del servizio

Di tutti i servizi erogati da GE.S.A.C. è possibile verificarne i risultati con successive attività di monitoraggio o di misurazione, che vengono effettuate sistematicamente come indicato nella sez. 6.

GE.S.A.C. ha previsto che i processi di erogazione dei servizi siano programmati e vengano svolti/erogati in condizioni controllate; utilizza personale che viene addestrato e qualificato attraverso corsi teorici e pratici e svolge una sorveglianza del servizio stesso.

5.6.3 Identificazione e rintracciabilità

GE.S.A.C. identifica i propri servizi con mezzi adeguati, lungo tutte le fasi della realizzazione, e ne identifica lo stato di avanzamento in relazione ai requisiti di monitoraggio o misurazione.

GE.S.A.C. dispone di procedure e di metodiche di lavoro che consentono di identificare e rintracciare elementi e dati in merito a:

- servizi resi ai clienti;
- personale aziendale;
- infrastrutture;
- passeggeri e relativi bagagli;
- lavori infrastrutturali e di manutenzione nel sedime aeroportuale;
- accessi e autorizzazioni di persone e mezzi a circolare nelle varie aree del sedime;
- qualità delle acque potabili e reflue, rumore e qualità dell'aria nell'intorno aeroportuale;

Attraverso i sistemi informativi ATM viene assicurata la rintracciabilità dei dati che sono utili per collegare o ricostruire la storia dei servizi erogati.

Passeggeri e relativi bagagli sono identificati attraverso i dati riportati sulla carta di imbarco e documenti identificativi personali.

I dipendenti che operano a contatto diretto con i clienti sono identificati mediante divisa di servizio; tutto il personale GE.S.A.C. è identificato mediante apposito badge.

5.6.4 Proprietà del cliente

Il presente punto riguarda la gestione degli oggetti e bagagli di proprietà dei clienti, smarriti o danneggiati all'interno delle aree e dei locali GE.S.A.C. (terminal, sale di attesa, toilet, ecc.).

La gestione degli oggetti smarriti è regolata dalle disposizioni vigenti e dal Regolamento di Scalo e descritta in apposite procedure ed istruzioni operative.

Per quanto riguarda la gestione delle auto in sosta nei parcheggi GE.S.A.C., le attività relative sono regolate da apposito regolamento affisso nelle aree parcheggio.

Il trattamento dei dati personali, compresi quelli relativi all'attività di videosorveglianza, è effettuato nel pieno rispetto della normativa europea e nazionale (Regolamento UE 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, "GDPR", e D.lgs. n.101/2018). La politica e l'informativa sulla privacy sono disponibili sul sito internet www.aeroportodinapoli.it.

5.6.5 Accoglienza del passeggero e conservazione dei bagagli

GE.S.A.C. assicura condizioni idonee per accogliere i passeggeri e consentire un'agevole permanenza in aerostazione. A tal fine tutti i locali del terminal sono climatizzati, sono disponibili diversi punti di ristoro, sale di attesa, toilet e diversi punti vendita.

Viene assicurato il mantenimento di un'adeguata identificazione sia del passeggero che del bagaglio in tutte le fasi di movimentazione successive al check-in. (numero carta di imbarco, documenti di identificazione).

5.6.6 Assistenza a passeggeri con bisogni particolari (PRM)

L'Aeroporto di Napoli assicura a tutti i clienti gli stessi servizi e la stessa qualità rivolgendo particolare attenzione alle persone con disabilità o a mobilità ridotta.

L'ingresso all'aeroporto è agevolato da marciapiedi muniti di rampe d'accesso, da semafori con indicazioni sonore per i non vedenti e dalla possibilità di usufruire gratuitamente di posti auto dedicati.

L'assistenza può essere richiesta attraverso un sistema di chiamata con pulsanti agli ingressi dell'aerostazione. Personale specializzato si prende cura del passeggero dalla fase di accettazione all'imbarco sull'aeromobile.

Per gli utenti che richiedono assistenze speciali è a disposizione la Sala Amica, realizzata per fornire maggiore comfort per chi ha esigenze particolari.

Tutto il personale a contatto con il pubblico è adeguatamente formato e addestrato per interagire con i PRM.

5.7 Pianificazione e controllo operativo della gestione ambientale, della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e della gestione energetica

GE.S.A.C. definisce, attraverso specifici documenti le modalità per stabilire, attuare, tenere sotto controllo e mantenere i processi necessari per soddisfare i requisiti del sistema di gestione relativamente agli ambiti afferenti la gestione della salute, sicurezza ed ambiente ed energia e per attuare le azioni identificate per affrontare rischi ed opportunità e garantire il raggiungimento dei relativi obiettivi. Tali procedure, e la documentazione in esse richiamate:

- Stabiliscono i criteri operativi per i processi;
- Definiscono le modalità per attuare i controlli relativi ai processi, in conformità ai criteri operativi.

Sono definite, inoltre, le modalità con cui GE.S.A.C. tiene sotto controllo le modifiche pianificate e riesamina le conseguenze dei cambiamenti involontari, intraprendendo azioni per mitigare ogni effetto negativo, per quanto necessario.

GE.S.A.C. assicura che i processi affidati all'esterno siano tenuti sotto controllo o siano influenzati, definendo il tipo e l'estensione del controllo o l'influenza da applicare ai processi.

Coerentemente con una prospettiva di ciclo di vita sotto il profilo ambientale, attraverso specifici documenti, correlati con il Master Plan, sono:

- stabiliti i controlli appropriati per assicurare che i propri requisiti ambientali siano affrontati nei processi di progettazione e sviluppo per il servizio, tenendo conto di ciascuna fase del ciclo di vita;
- determinati i requisiti ambientali appropriati per l'approvvigionamento di prodotti e servizi;
- definite le modalità per comunicare i propri requisiti ambientali pertinenti ai fornitori esterni, compresi gli appaltatori;
- definite le necessità di fornire informazioni sui potenziali impatti ambientali significativi associati ai propri servizi.

Le attività di sviluppo aeroportuale sono documentate in uno specifico Master Plan sottoposto a Valutazione di Impatto Ambientale.

Ogni attività prevista dal Master Plan si concretizza in un cantiere operativo, sottoposto a specifiche attività di progettazione ed appalto. Nell'ambito di tali attività sono definiti i requisiti ambientali delle infrastrutture in coerenza con il MP e la VIA, successivamente tali requisiti sono tradotti in requisiti contrattuali per gli appaltatori, e documentati, in fase esecutiva in specifici Piani Ambientali di Cantiere che documentano le attività svolte dall'appaltatore e tenute sotto controllo da GE.S.A.C. per garantire il rispetto dei requisiti ambientali stabiliti dal MP, definiti in fase di progettazione e comunicati in fase di stipula contratto con l'appaltatore. Tali requisiti, relativi al contenimento degli impatti ambientali complessivi in fase realizzativa e di esercizio riguardano:

- criteri di costruzione e realizzazione delle infrastrutture
- requisiti ambientali relativi ad impianti ed attrezzature.

L'azienda ha inoltre identificato quali sono le operazioni connesse con l'uso ed i consumi dell'energia da tenere sotto controllo. A tal fine sono state definite procedure di controllo laddove l'assenza di tali procedure avrebbe portato a deviazioni dagli obiettivi e traguardi dell'ente, dalla politica energetica, dal rispetto delle prescrizioni di legge o contrattuali, dalle autorizzazioni e dalle convenzioni.

In particolare sono state predisposte istruzioni operative per garantire un uso efficiente dell'energia ed il conseguente contenimento dei consumi.

Per gli aspetti suscettibili di miglioramento, l'ente predispone piani d'azione, volti al miglioramento degli aspetti energetici.

E' compito del RSGE distribuire ai fornitori aventi influenza sugli aspetti energetici significativi le procedure/istruzioni di loro competenza.

5.8 Gestione delle emergenze

Nell'ambito dei sistemi di gestione e regolamentazione aeroportuale, sono specificate le modalità e responsabilità di tutti gli operatori aeroportuali nell'ambito della gestione delle emergenze. Specifiche procedure di emergenza sono parte integrante del Manuale di aeroporto.

Simulazioni ed esercitazioni vengono periodicamente effettuate, in adempimento di uno specifico Piano predisposto annualmente.

5.9 Gestione dei dispositivi di monitoraggio e misurazione

Un processo di misurazione adeguato alle caratteristiche da controllare ed alle esigenze del servizio è condizionato da:

- scelta ed acquisizione di strumenti ed attrezzature idonee all'uso ed adeguate al grado di precisione della misura da effettuare;
- esecuzione di attività di manutenzione e di taratura periodiche per gli strumenti ed attrezzature che lo richiedono;
- utilizzo degli strumenti e delle attrezzature da parte di personale adeguatamente addestrato;

L' ATTIVITÀ AEROPORTUALE

Revisione: 02
Data: 01/09/2023

- adeguato supporto documentale per l'utilizzo degli strumenti e delle attrezzature;
- ordinata archiviazione delle registrazioni riguardanti gli strumenti e le attrezzature per un'agevole ricostruzione dei trascorsi storici.

Tutte le apparecchiature di controllo e misura sono identificate da etichette applicate sulle apparecchiature stesse che riportano il codice assegnato allo strumento.

Tutte le apparecchiature di controllo e misura sono sottoposte a taratura periodica. La frequenza di taratura è indicata nel manuale d'uso e manutenzione dello strumento/apparecchiatura o disciplinata dalle leggi e regolamenti vigenti ed è riportata sulle singole "apparecchiature".

Le operazioni di taratura sono svolte sotto la responsabilità dell'assegnatario dell'attrezzatura.

SEZIONE 06: VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI E MIGLIORAMENTO CONTINUO

6.1 Il miglioramento continuo

Il Sistema di Gestione Integrato di GE.S.A.C. è strutturato con l'obiettivo del miglioramento continuo. La pianificazione dei processi di misurazione, l'analisi e il miglioramento delle attività svolte è effettuata attraverso un set di parametri chiave, "Key Performance Indicator" (KPI), da monitorare per valutare il conseguimento degli obiettivi prefissati.

La definizione di KPI riguarda l'azienda nella sua interezza ed ogni singola direzione e funzione aziendale, ognuna delle quali pianifica i monitoraggi necessari e analizza i parametri di propria competenza.

6.2 Monitoraggi e misurazioni

6.2.1 Sistemi di monitoraggio per la qualità

Di seguito si riportano i principali sistemi di monitoraggio per la qualità, ad oggi applicabili esclusivamente allo scalo di Napoli.

- **La Customer satisfaction: QSM e ASQ**

Il Quality of Service Monitor (QSM) è il sistema di monitoraggio della soddisfazione dei passeggeri nei confronti della qualità dei servizi aeroportuali, erogati sia da GE.S.A.C. che dagli altri soggetti presenti in aeroporto, identificati mediante un panel di indicatori. Il QSM è basato su interviste "faccia a faccia" con il passeggero, in conformità a quanto previsto dalle circolari ENAC GEN 06-GEN 02B.

I dati delle interviste effettuate sono gestiti attraverso un sistema informatico, che consente l'analisi statistica e l'elaborazione di specifici report per la comunicazione periodica dei relativi KPI. La gestione dei monitoraggi QSM è affidata ad una società esterna certificata ISO 9001 ed è descritta nella procedura **QUA 007 "Gestione monitoraggi qualità percepita e profilazione passeggeri"**.

L'organizzazione può inoltre avvalersi di ulteriori metodologie di misura della soddisfazione dei passeggeri attraverso la somministrazione di un questionari, al fine di effettuare un benchmark di livello sia nazionale che internazionale. Tutti gli strumenti di misurazione della qualità percepita sono descritti nella procedura di cui sopra QUA 007.

La piena soddisfazione dei clienti è un obiettivo fondamentale per GE.S.A.C., per cui gli andamenti e le risultanze delle attività di monitoraggio vengono presentati almeno trimestralmente a tutto il management aziendale e contribuiscono alla definizione del performance management, ovvero alla determinazione del premio annuale di performance aziendale.

Gli indicatori di monitoraggio della qualità percepita vengono condivisi ed analizzati inoltre in ambito aeroportuale in sede di Comitato di Regolarità e Qualità dei servizi aeroportuali

- **La regolarità del servizio: QCS.**

Il Quality Control System (QCS) consiste nel monitoraggio dei parametri di regolarità del servizio, in particolare dei tempi di fruizione, da parte dell'utenza aeroportuale, dei servizi legati al viaggio aereo, erogati da vari soggetti aeroportuali. Il QCS comprende la misura, effettuata su campioni statisticamente significativi, stabiliti anche mediante sistemi automatici di rilevazione (IoT), dei seguenti tempi di attesa:

- tempo di arrivo dei mezzi sotto bordo
- tempo di attesa alla biglietteria
- tempo di attesa al check-in
- tempo di attesa al controllo sicurezza dei passeggeri
- tempo di attesa al controllo passaporti pax in partenza e arrivo
- tempi di riconsegna del primo e dell'ultimo bagaglio
- tempi di attesa per assistenza alle Persone a Ridotta Mobilità/ Persone con Disabilità

I monitoraggi sono effettuati, secondo quanto previsto dalla procedura **QUA 014** "Monitoraggi della qualità erogata"

Gli indicatori di monitoraggio della qualità erogata vengono condivisi ed analizzati al management aziendale in occasione dei Quality Meeting e in ambito aeroportuale in sede di Comitato di Regolarità e Qualità dei servizi aeroportuali.

- **La puntualità di scalo**

Al fine di monitorare costantemente e dettagliatamente i livelli di puntualità dei servizi aeroportuali erogati da tutti i soggetti operanti sullo scalo, GE.S.A.C. ha predisposto un apposito sistema di rilevazione e monitoraggio che, avvalendosi del framework aeroportuale AOSnice, acquisisce ed elabora i dati di interesse per la puntualità di scalo che, in aggiunta ai dati provenienti dal sistema QCS, permettono una analisi dettagliata dell'intero ciclo del viaggio aereo. Tali dati rappresentano la base per le riunioni periodiche di Qualità, nonché per il Comitato sulla regolarità e Qualità dei servizi costituito ai sensi delle circolari ENAC GEN 06 e GEN 02A. Le modalità di classificazione dei ritardi sono descritte all'interno del Regolamento di Scalo.

- **Il Mystery Shopping**

GE.S.A.C. utilizza di norma il "mystery shopping" quale strumento per il monitoraggio della qualità dei servizi anche commerciali e di ristorazione, per i quali il personale Front Line costituisce una componente di estremo rilievo nella soddisfazione dell'utente aeroportuale.

Attraverso le attività di Mystery Shopping, GE.S.A.C. verifica e controlla due grandi aree strategiche:

- gli standard di servizio e di commercializzazione
- i livelli di applicazione delle politiche di customer service

Il Cliente Misterioso, recandosi nel punto vendita e simulando il comportamento di un utente qualunque, consente l'osservazione, la valutazione e la relazione di una serie di elementi:

- l'impatto del prodotto/servizio venduto/erogato presso la clientela
- l'atteggiamento dei dipendenti nei confronti della clientela
- la qualità dei servizi e prodotti offerti.

I risultati della ricerca vengono discussi periodicamente con i responsabili GE.S.A.C. e degli esercizi commerciali presenti in aeroporto e consentono di apportare miglioramenti nell'organizzazione del personale e nella qualità dei servizi offerti.

- **I monitoraggi relativi alle assistenze speciali (PRM)**

In ottemperanza al Reg. CE 1107/2006 e alle relative circolari ENAC GEN 02B, GE.S.A.C. effettua un accurato monitoraggio sui tempi di erogazione dei servizi riservati alle Persone a Ridotta Mobilità (PRM). Inoltre, nell'ambito del QSM, è attiva una apposita campagna di rilevazione della customer satisfaction dei passeggeri PRM in arrivo e in partenza dall'Aeroporto di Napoli.

QUA è responsabile della progettazione e la pianificazione di tali attività, i cui risultati vengono discussi periodicamente con la società erogatrice dei servizi di assistenza, al fine di individuare spunti di miglioramento.

- **I Feedback degli utenti aeroportuali**

GE.S.A.C. considera i reclami del passeggero un'opportunità di stringere un rapporto più forte con il suo interlocutore, ma soprattutto una risorsa per verificare l'efficacia dell'erogazione dei servizi offerti e per il miglioramento degli standard della prestazione.

Reclami e valutazioni dei Clienti, in merito a tutti i servizi dell'Aeroporto vengono gestiti in conformità a quanto specificamente previsto dalla procedura QUA 004 "Gestione Reclami e Valutazioni", con l'obiettivo di garantire il presidio sull'andamento dei servizi erogati e il continuo miglioramento dei livelli di qualità del servizio.

GE.S.A.C. è tenuta a dare riscontro a tutte le segnalazioni pervenute; si impegna ad inviare al cliente, che abbia lasciato un recapito, una risposta in merito agli accertamenti sul disservizio segnalato e alle eventuali conseguenti azioni entro i termini stabiliti dalla Carta dei Servizi, stimolando azioni correttive sia per servizi forniti direttamente che da società terze.

Nel caso in cui le segnalazioni non riguardino GE.S.A.C., esse vengono inoltrate agli enti terzi interessati, secondo le modalità descritte nella procedura **QUA 004** "Gestione Reclami e Valutazioni".

- **La profilazione dei passeggeri: PAX FAX**

L'approccio alla qualità dei servizi dell'Aeroporto di Napoli parte dall'analisi dei bisogni e delle aspettative dei passeggeri.

Il monitoraggio costante della percezione della qualità dei servizi aeroportuali attuato da Ge.S.A.C. prevede di norma anche la profilazione dei passeggeri, al fine di consentire di intercettare in maniera sempre più efficace bisogni ed esigenze, nonché intraprendere politiche di miglioramento della qualità tali da restituire come risultato un trend crescente del livello di soddisfazione complessiva.

6.2.2 Sistema di monitoraggio per la sicurezza

Come previsto nell'ambito del Management System, il monitoraggio degli aspetti di salute e sicurezza viene effettuato da GE.S.A.C. attraverso la elaborazione di specifici indicatori riguardanti gli aspetti di seguito riportati,:

- training;
- eventi infortunistici (Indice di frequenza, Indice di gravità);
- airside Operation Incidents;
- fires alarms;
- emergency;
- audit e ispezioni.
- Non conformità (in ambito di Safety Board Review)
- Azioni aperte/chiusure (in ambito di Safety Board Review)

6.2.3 Sistema di monitoraggio per l'ambiente

Tra gli aspetti ambientali rilevanti sono individuati:

- Rumore
- Rifiuti
- Acqua
- Aria
- Energia
- Gas climalteranti

E' attivo un sistema di monitoraggio di un definito set di parametri (KPI) per i principali aspetti individuati. Come per i parametri di Qualità, anche quelli relativi all'ambiente sono contemplati nel Contratto di Programma

tra GE.S.A.C. ed ENAC e pertanto, il raggiungimento di obiettivi prefissati concorre alla definizione delle tariffe aeroportuali applicabili.

- **Il rumore**

L'Aeroporto Internazionale di Napoli è stato tra i primi aeroporti in Italia a dotarsi di un sistema di monitoraggio del rumore aeronautico, costituito da una rete di otto centraline fonometriche, integrato da un sistema di acquisizione da remoto che consentono il monitoraggio continuo ed in tempo reale del rumore aeronautico. Il sistema - nato per monitorare la pressione acustica determinata dalle operazioni di volo sulle aree circostanti l'aeroporto - permette di verificare le rotte di atterraggio e decollo e di misurarne il rumore prodotto al suolo, con l'obiettivo di minimizzarne gli effetti sull'ambiente.

Il sistema di monitoraggio dell'aeroporto di Napoli permette:

- di verificare se e quali aerei rispettano le specifiche procedure "antirumore", attraverso l'analisi settimanale dei tracciati;
- di misurare il rumore prodotto dalle operazioni di volo attraverso la rete di fonometri.

- **Il monitoraggio dei consumi di acqua**

I consumi di acqua potabile sono costantemente monitorati, al fine di verificare l'attuazione delle politiche di riduzione dell'impatto ambientale dell'Aeroporto di Napoli, come definito nella Politica della Qualità, Sicurezza, Ambiente ed Energia.

Oltre a monitorarne i consumi, GE.S.A.C. effettua continui ed accurati monitoraggi della qualità dell'acqua destinata ai consumi umani distribuita presso tutti i punti di erogazione dell'aeroporto e, come previsto dalla normativa vigente, sulla qualità delle acque di scarico.

- **Il monitoraggio dei rifiuti**

Ridurre la quantità di rifiuti prodotti e aumentare la raccolta differenziata rappresentano due degli obiettivi ambientali più importanti per GE.S.A.C.. Attraverso un proprio sistema interno di raccolta e di deposito temporaneo, GE.S.A.C. è in grado di misurare la quantità di rifiuti prodotti nelle relative frazioni merceologiche. I relativi indicatori vengono analizzati al fine di individuare iniziative di miglioramento.

- **Qualità dell'aria**

Per quanto concerne la qualità dell'aria GE.S.A.C. gestisce un sistema di monitoraggio della qualità dell'aria, attraverso una centralina di monitoraggio mobile che consente l'acquisizione in tempo reale dei più importanti parametri e la gestione degli stessi da remoto attraverso un software dedicato.

GE.S.A.C. inoltre monitora ed aggiorna annualmente le proprie emissioni di anidride carbonica, nell'ambito del programma di certificazione Airport Carbon Accreditation.

6.2.4 Sistema di monitoraggio per l'energia

Per quanto riguarda l'energia, GE.S.A.C. è attualmente impegnata in una ristrutturazione del sistema di monitoraggio dei consumi, che consentirà una più efficace analisi degli stessi, al fine di individuare strategie di contenimento in un'ottica di risparmio economico e di riduzione delle emissioni di CO2, attività in cui GE.S.A.C. è impegnata nell'ambito del programma internazionale Airport Carbon Accreditation. La riduzione dei consumi energetici rappresenta uno dei parametri di valutazione nell'ambito del Contratto di Programma ENAC-GE.S.A.C..

VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI E MIGLIORAMENTO CONTINUO

Revisione: 02
Data: 01/09/2023

L'organizzazione individua le attività di monitoraggio e misurazione dei fattori energetici legati alle proprie attività nel Piano dei monitoraggi e delle misurazioni in cui sono esplicitati:

- i monitoraggi/misurazioni da effettuare
- i riferimenti a leggi, regolamenti, ecc.
- il modulo di registrazione di tali monitoraggi/misurazioni
- la cadenza con cui sono eseguiti tali monitoraggi/misurazioni
- il responsabile dell'attività di monitoraggio/misurazione
- l'esito dell'attività di monitoraggio/misurazione ovvero il riferimento alla sua registrazione

Tra gli elementi da monitorare ricordiamo:

- Andamento di obiettivi, traguardi e piani d'azione
- Output del riesame della direzione
- Conformità legislativa
- Indicatori energetici (EnPI)
- Funzionamento degli USE
- Valutazione dei consumi rilevati e confronto con quelli attesi

Per la definizione e la valutazione dell'andamento di obiettivi, traguardi ed indicatori energetici, è essenziale la registrazione dei consumi rilevati per ciascuna fonte energetica. Tale rilevazione viene registrata sul "Registro consumi".

Il Piano dei monitoraggi e delle misurazioni consente anche al RSGE di mantenere sotto controllo le scadenze previste in relazione agli adempimenti necessari, anche se essi non prevedono una effettiva sorveglianza legislativa.

Il miglioramento della prestazione energetica è valutato confrontando il valore degli EnPI con gli EnB (Baseline) corrispondenti.

Nel caso di scostamenti significativi tra i risultati preventivati e quelli ottenuti, l'organizzazione indaga sulle cause degli scostamenti e definisce le azioni per il miglioramento della prestazione energetica.

Qualora siano necessarie attività che richiedono specifiche misurazioni strumentali, queste verranno affidate a fornitori esterni.

I laboratori esterni e/o consulenti dovranno far pervenire i risultati delle loro relazioni tecniche o certificati aventi i seguenti requisiti:

- riferimenti specifici alle leggi o regolamenti;
- valori riscontrati e valori limiti di legge;
- esito e conclusione dei risultati;
- eventuali certificati di taratura degli strumenti.

Il RSGE, al momento del ricevimento delle analisi effettuate o delle relazioni tecniche, esamina tali dati, verificando i risultati ed i metodi di analisi e campionamento in relazione con le normative / autorizzazioni applicabili alla specifica determinazione e con gli obiettivi e traguardi aziendali, individuando eventuali punti di successo ed attività che invece richiedono azioni correttive e miglioramenti.

A seguito della verifica con esito positivo il monitoraggio viene registrato nel piano; in caso di esito negativo RSGE provvede ad emettere una NC / AC per la gestione della problematica riscontrata.

Il RSGE, qualora si verifichi una variazione delle leggi / regolamenti a cui le analisi fanno riferimento, riesamina le registrazioni più recenti e verifica la conformità delle stesse con leggi e regolamenti di riferimento.

Se i dati misurati non rientrano nei valori di riferimento, il RSGE decide come intervenire con eventuali azioni correttive.

Anche la verifica della conformità alle disposizioni di legge vigente ed ai requisiti sottoscritti dall'organizzazione viene costantemente svolta attraverso l'attuazione del piano dei monitoraggi e delle misurazioni che identifica tutti gli adempimenti previsti per l'organizzazione. Con cadenza mensile il RSGE aggiorna il piano, verificando gli adempimenti previsti e registrando l'avvenuta effettuazione degli stessi.

Con cadenza annuale e nel caso di variazioni del panorama legislativo il RSGE verifica lo stato di conformità ai requisiti legali ed a quelli sottoscritti dall'organizzazione.

Le eventuali Non Conformità relative ad obblighi legislativi devono essere immediatamente trattate e le conseguenti Azioni Correttive implementate ed attuate.

6.3 Gli Audit Interni

Gli audit interni di Qualità, Sicurezza, Ambiente ed Energia consistono in esami sistematici ed indipendenti delle attività aziendali tesi a verificare che queste si svolgano in accordo a quanto stabilito dal Sistema di Gestione Integrato e se risultino idonee ed efficaci al conseguimento degli obiettivi aziendali prefissati.

Gli Audit riguardano tutte le aree ed i processi del sistema di gestione della GE.S.A.C. e rappresentano, perciò, uno strumento operativo molto importante per garantire la coerenza dei processi all'interno del sistema ed è anche utile per innescare opportunità di miglioramento efficaci.

Possono essere oggetto di Audit:

- le procedure, per accertarne la conoscenza, l'applicazione e l'applicabilità;
- l'attività di competenza di una specifica area per controllare l'insieme delle procedure che coinvolgono l'area soggetta a verifica;
- il Sistema di Gestione nel suo complesso per accertare che questo sia sempre in linea con le prescrizioni della norma di riferimento.

Gli audit vengono effettuati da team di auditor qualificati coordinati dalle funzioni QUA, RSGE, SPE e STC che, ciascuno per le rispettive aree di competenza, cura la programmazione, ne gestisce l'esecuzione e coordina eventuali azioni correttive.

L'approvazione dei programmi annuali di audit e l'analisi dei risultati degli audit spettano all'alta Direzione.

Oltre alla programmazione annuale, gli Audit possono svolgersi in casi straordinari quando:

- si sospetti l'esistenza di condizioni pregiudizievoli per la qualità/sicurezza/ambiente/energia, di entità tale da richiedere una loro tempestiva individuazione e soluzione;
- sia richiesto un supplemento di verifica conseguente all'esecuzione di azioni correttive precedentemente individuate;
- sia previsto contrattualmente.

I risultati degli audit, condivisi con i Responsabili delle aree sottoposte a verifica, vengono registrati su database informatico, tramite cui vengono gestite le comunicazioni e dal quale partono le azioni necessarie per eliminare le non conformità emerse e le loro cause, secondo le modalità descritte nella procedura **QUA 002 "Audit"**.

[Il programma di Audit di cui alla sorveglianza della Certificazione di Aeroporto per Napoli di cui al Reg 139/14 è approvato dall'Accountable Manager in seno al Safety Review Board e redatta in linea con le indicazioni del Manuale di Aeroporto.](#)

6.4 Le ispezioni

Le ispezioni sono finalizzate a garantire che i processi operativi si svolgano secondo criteri di sicurezza ed efficienza, assicurando nel contempo il rispetto degli standard aziendali di qualità del servizio, di tutela dell'ambiente e di efficienza energetica. Esse interessano sia le attività erogate direttamente da GE.S.A.C. che quelle fornite dai prestatori di servizio/handler e dagli esercizi commerciali.

I controlli effettuati con l'ausilio di check-list specifiche riguardano:

- la funzionalità degli impianti operativi (apparecchiature check in, gate d'imbarco, sistemi

- informativi) e l'effettiva disponibilità per il passeggero di carrelli e sedie a rotelle;
- il rispetto degli standard qualitativi relativi a determinati servizi anche per le aree comuni;
- il rispetto dei parametri qualitativi relativi alle aree commerciali (livello di pulizia, funzionalità delle apparecchiature).

Vengono inoltre svolte specifiche ispezioni, relative agli aspetti di salute e sicurezza negli ambienti di lavoro, secondo quanto previsto da specifico piano annuale.

6.5 I Key Performance Indicator

Ogni Responsabile di Funzione è tenuto a garantire che le attività di propria responsabilità siano in linea con gli obiettivi e le strategie aziendali. A tal fine, ogni processo rilevante per il sistema di gestione, viene misurato mediante appositi indicatori. Tali indicatori sono definiti dalle funzioni stesse oppure richiamati nelle relative procedure di sistema, in un apposito paragrafo "Indicatori di prestazione", in cui vengono riportati espressione algebrica, responsabilità e tempi di elaborazione degli indicatori. Ogni responsabile identifica, raccoglie e analizza dati necessari ad elaborare i KPI previsti.

I KPI di rilevanza aziendale vengono comunicati dalle singole direzioni all'alta direzione, in cui vengono discussi gli andamenti e determinate le eventuali azioni di miglioramento.

In particolare, si riportano qui, tra gli altri, di seguito alcuni KPI rilevanti per il sistema di Gestione:

- Indicatori relativi all'andamento infortunistico di lavoratori interni o di imprese esterne e di operatori aeroportuali
- SAFETY REPORT: monitoraggio relativo alla sicurezza (safety) dei lavoratori e dei passeggeri. Nel database "Safety report" sono registrati, catalogati e gestiti gli eventi incidentali rilevanti [così come nel MRS del SMS Aeroportuale per l'aeroporto di Napoli sono registrati gli eventi relativi all'Aerodromo in conformità al Reg 139/14.](#)
- Indicatori di qualità di cui al punto 6.2.1.
- [Indicatori di prestazione Audit](#)
- Indicatori di prestazione energetica per misurare
- Indicatori relativi alla gestione consumi, acque, rifiuti, rumore, emissioni.
- Indicatori di prestazione energetica (EnPI) da confrontare con gli EnB (Baseline) definiti.

Sono inoltre presenti nell'ambito di una Pianificazione annuale delle verifiche/audit di Compliance tese a verificare le rispondenze alle procedure per la salvaguardia della Sicurezza.

6.6 Gestione degli eventi incidentali

Nell'ambito del SGI e delle regolamentazioni aeroportuali vigenti, GE.S.A.C. effettua la registrazione, analisi, con l'individuazione delle azioni correttive e preventive degli eventi incidentali e "near miss".

6.7 Controllo delle Non Conformità

Per "Non Conformità" (NC) si intende lo scostamento o l'assenza, rispetto ai requisiti specificati, di una o più caratteristiche relative alla Qualità, la Sicurezza, l'Ambiente e l'Energia.

Le misure previste da GE.S.A.C. per una corretta identificazione e gestione delle non conformità hanno l'obiettivo di impedire l'erogazione di servizi che non siano conformi ai requisiti tecnici e qualitativi e di evitare che questi non siano rispondenti agli standard previsti per i diversi sistemi di gestione.

La gestione delle non conformità è suddivisa nelle seguenti fasi:

- segnalazione;

- registrazione;
- classificazione;
- analisi delle cause;
- individuazione e risoluzione;
- avvio azione correttiva (quando necessario);
- chiusura;
- elaborazione dati e reporting.

L'analisi e le conseguenti disposizioni per il trattamento delle non conformità sono affidate al Responsabile di Funzione che provvede ad individuare il responsabile dell'azione risolutiva della NC e a concordare con lui l'attività da svolgere e i relativi tempi.

Periodicamente, QUA, RSGE, STC e SPE elaborano i dati delle non conformità in un report da presentare durante i meeting di cui al punto 3.3.

Le modalità di gestione delle non conformità sono descritte nella procedura **QUA 005 "Gestione delle non conformità e delle azioni correttive e preventive"**.

6.8 Continuous Improvement Review e Azioni Correttive e Preventive

Il miglioramento continuo viene attuato in GE.S.A.C. attraverso il Continuous Improvement Review (CIR), strumento di gestione a supporto del continuo miglioramento, che ha lo scopo di identificare, strutturare ed applicare lezioni imparate ("lesson learned") da eventi (non conformità, audit...), progetti e processi.

Tramite il "CIR database" vengono gestite le Azioni Correttive, Preventive e di Miglioramento ed il processo di Project Review secondo quanto descritto nella procedura **QUA 005 "Gestione delle non conformità e delle azioni correttive e preventive"**.

Quando si verifica una NC che ha dato luogo ad inconvenienti gravi, ricorrenti o non risolvibili immediatamente, essa viene esaminata dalle funzioni coinvolte, che stabiliscono come eliminarla, partendo dalla causa che l'ha generata tramite adeguata Azione Correttiva.

Le Azioni Preventive vengono originate da idee di miglioramento dei processi e comunque di tutte le attività influenti sul SG. La conduzione dei controlli previsti nei vari processi e l'esecuzione fedele delle procedure stabilite, costituiscono, tuttavia, le Azioni Preventive più efficaci per evitare l'insorgere di Non-Conformità.

In entrambi i casi QUA/RSGE/STC/SPE assicurano il coinvolgimento e coordinamento, delle funzioni interessate e verificano l'efficacia delle azioni. Le relative registrazioni sono contenute nel CIR database.

[Le attività di Audit così come le attività relative alla sorveglianza della Certificazione di Aeroporto per Napoli di cui al Reg 139/14, sono svolte secondo quanto previsto dalla QUA 005 e dal Manuale di Aeroporto.](#)