

Esercitazione

L'organizzazione in esame è la TPL-ABC SpA.

TPL-ABC SpA è una società per azioni a capitale misto pubblico e privato che gestisce il servizio di trasporto pubblico urbano ed extraurbano. L'ambito territoriale è compreso nella provincia di xxxxxxx.

Il campo di applicazione per il quale TPL-ABC SpA è già certificata ISO 9001 è il seguente:

Erogazione del servizio di trasporto pubblico locale di persone su strada e di servizi per la mobilità urbana.

Settore 31-a

L'organizzazione ha deciso di applicare un sistema di gestione della Compliance in accordo ai requisiti di ISO 37301 per il medesimo campo di applicazione:

L'organizzazione dispone di:

- Una Palazzina uffici in #Città1 (capoluogo di provincia)
- Tre officine di manutenzione autobus e deposito mezzi in #Città1, #Città2, #Città3
- Alcuni uffici distribuiti nel territorio per la vendita di abbonamenti e biglietti, il servizio di informazioni e le relazioni con il pubblico

Il personale stabilmente occupato presso l'organizzazione include 270 lavoratori

Per le manutenzioni, il lavaggio e la sanificazione dei mezzi, si avvale anche di due officine di terzi, localizzate in #Città1 e #Città2, coinvolgendo un numero equivalente di 22 lavoratori/anno.

Il servizio di trasporto pubblico locale è l'unica attività erogata da TPL-ABC, quindi si stima che l'organico aziendale coinvolto nelle attività incluse nel campo di applicazione del CMS sia pari a 292 persone.

L'ambito geografico del servizio di trasporto include la provincia di #Città1, territorio a forte vocazione turistica nel corso di tutto l'anno, con picchi di visitatori nei periodi invernale ed estivo. #Città1 è sede di un'Università e di una fiera internazionale. Il territorio include anche aree di grande pregio ambientale.

Gli utilizzatori dei mezzi di trasporto includono:

- Studenti delle scuole dell'obbligo
- Studenti dell'Università di #Città1
- Pendolari
- Turisti
- Lavoratori in trasferta
- Cittadini residenti

I mezzi di trasporto includono:

- Autobus a metano
- Autobus diesel

L'organizzazione, in accordo con le amministrazioni competenti e con la politica territoriale orientata alla sostenibilità ambientale, ha recentemente introdotto nel capoluogo un nuovo servizio di mobilità urbana alternativa, con l'uso di monopattini elettrici, noleggiabili da parte degli abbonati presso postazioni di ricarica collocate nel centro urbano di #Città1 e alimentate con energia da fonti rinnovabili. A tale scopo ha anche selezionato un terzista per la gestione dell'applicazione digitale e il controllo del servizio erogato e un altro terzista a cui affidare la manutenzione e la riparazione dei monopattini e delle postazioni di ricarica.

I processi operativi più rilevanti per il sistema di gestione CMS includono:

- DIREZIONE GENERALE E OPERATIVA
- PIANIFICAZIONE E CONTROLLO FINANZIARIO
- GESTIONE RISORSE UMANE
- AMMINISTRAZIONE
- SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITÀ E COMPLIANCE
- SVILUPPO NUOVI SERVIZI
- PIANIFICAZIONE DEL SERVIZIO DI TRASPORTO
- MANUTENZIONE PREVENTIVA E A GUASTO DEI MEZZI DI TRASPORTO
- SELEZIONE E GESTIONE DELLE RISORSE UMANE (AUTISTI, MANUTENTORI, PERSONALE DI UFFICIO, PERSONALE DI CONTATTO CON IL PUBBLICO)
- APPROVVIGIONAMENTO DI PRODOTTI E SERVIZI PER LA MANUTENZIONE DEI MEZZI
- MONITORAGGIO DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE AFFIDATI A TERZI
- EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI TRASPORTO
- BIGLIETTERIA, ABBONAMENTI, INFORMAZIONI TURISTICHE
- SERVIZI DI SUPPORTO IN CASO DI AVARIE, EVENTI INCIDENTALI, SINISTRI, EMERGENZE
- RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE

In concomitanza con il recepimento della norma ISO 37301, l'organizzazione ha inserito in organigramma la funzione "Compliance" ricoperta attualmente dalla responsabile qualità, in quanto esperta di sistemi di gestione. La sua funzione è stata quindi denominata Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità e la Compliance (RSG).

L'organo di governo della società è costituito dal Consiglio di Amministrazione.

L'alta direzione è costituita dall'Amministratore Delegato nominato dal CdA.

===== // ===== // =====

Esercitazione conduzione dell'audit in campo - registrazione delle evidenze

Con riferimento agli scenari seguenti, utilizzare la modulistica fornita per redigere le risultanze di audit:

- indicare il criterio di audit (paragrafo della norma ISO 37301)
- stabilire se si tratti di non conformità o raccomandazione
- classificare l'eventuale non conformità (grave, minore)

scenario a) Intervista con la direzione

Nel corso dell'audit del sistema di gestione, il Lead Auditor (LA), dopo la riunione di apertura, intervista la Direzione Generale, Ing. Fabrizio Altissimo, e la Dott.ssa Marina Accurata, Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità e la Compliance (RSG).

Il Lead Auditor chiede quale sia la definizione del campo di applicazione del sistema di gestione CMS. A tale domanda, la Direzione risponde che il campo di applicazione è: "Erogazione del servizio di trasporto pubblico locale di persone su strada".

Il Lead Auditor prende nota della risposta della Direzione e chiede quali informazioni siano state documentate allo scopo di definire il campo di applicazione.

La risposta della Direzione è la seguente: "Se lei intende un apposito documento in cui sia descritto il campo di applicazione del CMS, allora le rispondo subito che non lo troverà. Ho deciso che non fosse necessario creare documenti ridondanti, contenenti informazioni che nessuno legge. Siamo certificati ISO 9001 e il campo di applicazione del sistema di gestione è stato definito e documentato in occasione della nostra precedente certificazione, includendo tutte le attività erogate dalla nostra organizzazione in materia di trasporto pubblico e mobilità urbana. Il campo di applicazione del CMS coincide quindi con quello del sistema qualità, già certificato dal suo organismo di certificazione."

Il Lead Auditor registra i propri appunti e chiede: "con riferimento al nuovo servizio di mobilità urbana con monopattini elettrici, vorrei sapere per favore in quale modo sia stato analizzato per includerlo nel campo di applicazione del sistema di gestione della compliance".

Il Direttore sorride e risponde: "È un nostro fiore all'occhiello, un contributo al consolidamento della reputazione di sostenibilità ambientale della nostra città capoluogo. Abbiamo dato a molte persone la possibilità di muoversi in città rapidamente e a basso costo, senza rumore e senza produrre inquinamento. In futuro, quando avremo valutato il successo di questa esperienza, decideremo se includerlo nel sistema di gestione per la compliance".

Il Lead Auditor prosegue con la redazione delle evidenze e successivamente chiede alla Direzione: "per favore, può illustrarmi i contenuti della politica per la compliance della società TPL-ABC SpA?"

La risposta della Direzione è la seguente: "Con estremo piacere. Desidero mostrarle l'enunciato che ho aggiornato personalmente, con l'aiuto prezioso della nostra RSG. Ho voluto che fosse pubblicato sul nostro sito internet e affisso in tutte le bacheche aziendali e nei locali aperti al pubblico, in modo da renderlo visibile anche ai visitatori occasionali e rendere noto il nostro impegno per la qualità e la compliance". Successivamente il Direttore Generale invita RSG a mostrare al Lead Auditor una delle copie affisse in una bacheca. L'enunciato riporta il seguente testo:

Politica del Sistema di Gestione Integrato di TPL-ABC SpA

La Direzione ha adottato un sistema di gestione allo scopo di assicurare che i servizi erogati dall'organizzazione siano sempre eseguiti con l'obiettivo di soddisfare i clienti e le altre parti interessate.

Gli Obiettivi generali del sistema di gestione possono riassumersi nei seguenti punti:

- *La soddisfazione del cliente*
- *Il miglioramento continuo*
- *Il rispetto dei livelli di servizio dichiarati e resi noti ai clienti*
- *La sicurezza dei lavoratori e dei passeggeri*
- *Il rispetto degli adempimenti di legge, con particolare attenzione al codice della strada*
- *La formazione continua del personale*
- *La cura del territorio e il rispetto dell'ambiente*
- *L'integrità e la correttezza dei comportamenti del personale verso i clienti, i fornitori, i colleghi*

La politica SGI ed il quadro degli obiettivi sono resi noti tramite affissione negli uffici e nei luoghi di lavoro.

Annualmente devono essere definiti obiettivi misurabili per rendere verificabile l'impegno dell'organizzazione al miglioramento continuo.

I Riesami di direzione effettuati annualmente consentono di verificare l'efficacia del sistema di gestione ai fini del conseguimento degli obiettivi.

#città1, 10 maggio 2021

*Ing. Fabrizio Altissimo
Direttore Generale
TPL-ABC SpA*

Il Lead Auditor, al termine della redazione delle proprie note di audit, ringrazia la Direzione che deve allontanarsi per una videoconferenza urgente e prosegue le attività pianificate, accompagnato dalla responsabile del sistema di gestione.

scenario b) Intervista con la Responsabile del Sistema di Gestione RSG

Il Lead Auditor chiede alla RSG di poter esaminare la valutazione dei rischi per la compliance e quale sia stato il suo coinvolgimento nella loro elaborazione.

La RSG risponde che l'organizzazione aveva già emesso una valutazione dei rischi in occasione dell'applicazione del sistema qualità. Il recepimento della norma ISO 37301 nel corso del 2021 ha quindi comportato il riesame critico e l'aggiornamento della valutazione dei rischi, includendo il rischio di corruzione in particolare nel rapporto con i fornitori. Tale rischio è peraltro risultato non significativo, in quanto fino ad oggi non si sono mai verificati casi di condanne per corruzione passate in giudicato. "Un rischio neanche paragonabile ad altri rischi ben più significativi". Nel dire questo la RSG apre un foglio raccolto dati in cui sono riportati i sinistri stradali e le relative conseguenze.

Il Lead Auditor interrompe gentilmente la RSG e le chiede di poter esaminare la dichiarazione degli obiettivi per la compliance e il sistema di indicatori per il monitoraggio e la misurazione delle prestazioni in materia di compliance.

La RSG apre il file della dichiarazione degli obiettivi del sistema di gestione, affermando che la dichiarazione degli obiettivi è stata modificata rispetto alla versione precedente, applicabile per il solo SGQ. È stato infatti incluso un obiettivo di compliance espresso come "corruzione zero". Tale obiettivo tiene conto di tutte le possibili relazioni che l'organizzazione intrattiene con i fornitori, gli appaltatori e le terze parti. Il monitoraggio è effettuato con un indicatore che si basa sul conteggio dei casi giudiziari per corruzione in cui siano stati coinvolti i responsabili aziendali. Nella storia dell'organizzazione non si sono verificati casi di corruzione.

Il Lead Auditor osserva che nella politica del sistema di gestione si parla anche di impegni per la tutela del cliente, della sicurezza e dell'ambiente e si parla di integrità dei comportamenti verso i clienti, i fornitori e i colleghi. Formula quindi la seguente domanda: "in quale misura la compliance è stata estesa a tali impegni illustrati nella politica del sistema di gestione?"

La RSG risponde che: "i temi della sicurezza sono di competenza del nostro RSPP, che è un professionista esterno e non è oggi presente in azienda, gli aspetti ambientali sono tenuti sotto controllo da altri colleghi che assicurano la correttezza nella gestione dei rifiuti e il rapporto con le autorità di controllo, la qualità dei trasporti su strada è oggetto della nostra carta dei servizi e del sistema ISO 9001, l'integrità dei comportamenti è per noi sintetizzata nell'impegno a prevenire che si verifichino casi di corruzione a qualsiasi livello dell'organizzazione".

Il Lead Auditor chiede a RSG di poter esaminare i rapporti periodici in materia di compliance e in particolare di poter visionare l'ultimo rapporto.

La RSG risponde che ogni sei mesi predispone un rapporto sullo stato del sistema di gestione che prende in esame tutti gli indicatori di prestazione e lo trasmette alla Direzione Generale. Il rapporto include anche eventuali segnalazioni originate da parte del personale dell'organizzazione e pervenute alla funzione RSG. Alla data attuale non si sono mai verificati casi di segnalazione su temi rilevanti per la compliance.

Il Lead Auditor chiede: "quali risultanze ha trovato in occasione del suo audit interno di due mesi fa?"

RSG: "Trattandosi del primo audit effettuato dopo l'applicazione del sistema di gestione secondo ISO 37301, inevitabilmente sono emerse alcune non conformità e tanti spunti di miglioramento. Grazie all'applicazione del sistema di gestione e all'accurata analisi dei processi critici, abbiamo rilevato che non avevamo tenuto adeguatamente sotto controllo alcuni aspetti rilevanti per il rispetto di requisiti cogenti. Ad esempio, ho rilevato che in una delle nostre officine avremmo potuto rischiare delle sanzioni a causa di alcune manutenzioni ritardate da parte della società che esegue il controllo dei dispositivi antincendio a bordo degli automezzi. La Direzione Generale, con il coinvolgimento del Direttore Approvvigionamenti, ha seguito personalmente la correzione della non conformità e ha voluto che l'azione correttiva fosse molto approfondita, affinché un evento così grave non possa più verificarsi."

Lead Auditor: "A chi sono stati riportati i risultati dell'audit interno che lei ha eseguito?"

RSG: "Ovviamente ne ho inviato copia al Direttore Generale"

Lead Auditor: "A quali altri responsabili ha riportato i risultati dell'audit?"

RSG: "A nessun altro all'interno, né all'esterno dell'organizzazione. La Direzione Generale ritiene che alcune informazioni non debbano essere condivise e diffuse all'interno dell'organizzazione perché potrebbero essere interpretate male dai destinatari e danneggiare la nostra reputazione in caso di fuga di notizie all'esterno."

Lead Auditor: "se il suo unico obiettivo di compliance è la prevenzione della corruzione, perché il suo audit ha preso in esame un aspetto di sicurezza del trasporto stradale?"

RSG: "in effetti la non conformità che avevo rilevato era stata riferita alla ISO 9001, in quanto costituiva una carenza grave del servizio di trasporto, che avrebbe potuto mettere a repentaglio la sicurezza dei passeggeri"

Lead Auditor: "a seguito di tale non conformità, avete condotto un'investigazione sulla condotta tenuta dai responsabili della selezione e del monitoraggio dei fornitori di servizi?"

RSG: "no, in quanto non si trattava di un episodio di corruzione, ma di una negligenza che avrebbe potuto originare un pericolo per la sicurezza dei trasporti"

scenario c) Intervista con il responsabile del sistema informativo

Il Lead Auditor intervista il Responsabile ITC sul tema del controllo delle informazioni documentate del sistema di gestione CMS.

Riprendendo gli appunti dell'intervista con RSG, il Lead Auditor chiede al Responsabile ITC come sia assicurato il back-up dei dati relativi alle registrazioni del sistema di gestione, come, ad esempio, i rapporti semestrali sullo stato del sistema di gestione, le comunicazioni interne ed esterne, la registrazione delle non conformità e delle azioni correttive, il programma di audit interno e i relativi risultati, i risultati del riesame di direzione, etc.

Il Responsabile ITC risponde che il back-up dei dati è una procedura automatica, gestita con il supporto di una società di consulenza informatica pluricertificata alla quale è stato affidato il servizio di salvataggio dei dati in un proprio Cloud. Il contratto che hanno sottoscritto con TPL-ABC impone loro delle penali molto onerose in caso di perdita e mancato recupero dei dati.

Il Lead Auditor chiede se siano state effettuate esercitazioni per validare periodicamente la procedura di salvataggio e recupero dati con il coinvolgimento del fornitore di servizi di consulenza informatica e back-up.

Il Responsabile ITC risponde che il fornitore ha in atto un sistema di Disaster Recovery e applica un sistema di gestione certificato ISO 27001 per la protezione dei dati e ISO 22301 per la gestione della continuità operativa, quindi il suo coinvolgimento in un'esercitazione pratica non è stato ritenuto necessario. Alla data attuale, non si è mai verificata la perdita di dati del sistema di gestione.

Il Lead Auditor chiede se siano state stipulate clausole specifiche di riservatezza, dato che le registrazioni potrebbero includere dossier contenenti segnalazioni riservate da parte del personale e i risultati delle relative investigazioni. A tale domanda il Responsabile ITC risponde che sono in vigore le clausole di protezione dei dati personali previste dal GDPR in materia di privacy, quindi nelle specifiche contrattuali non è stata effettuata alcuna distinzione in merito al contenuto dei dati oggetto di salvataggio in cloud.

scenario d) Intervista con il responsabile dell'officina di manutenzione e ricovero mezzi di #Città1 (terzista di servizi di manutenzione)

L'audit presso il terzista dei servizi di manutenzione è stato incluso nel piano di audit per verificare l'efficacia del controllo esercitato da TPL-ABC sulle organizzazioni alle quali affida l'esecuzione di processi rilevanti per la sicurezza dei trasporti.

Il Lead Auditor intervista il Responsabile Officina per valutare l'efficacia delle misure messe in atto dal terzista per tenere sotto controllo lo stato degli automezzi.

Il Lead Auditor chiede di poter esaminare le registrazioni relative ai controlli periodici svolti sugli autobus nel corso dell'ultimo mese.

Il Responsabile Officina accede al proprio file di data base denominato *manutenzioni.zzz* e mostra le registrazioni delle manutenzioni preventive che riportano anche i requisiti minimi stabiliti dal costruttore e i relativi criteri di accettazione.

Il Lead Auditor chiede l'evidenza del controllo dello stato di taratura della strumentazione utilizzata in officina per compilare la check list finale per il rilascio del mezzo e il suo ritorno in servizio. Esaminando il registro della strumentazione, si rileva che l'organizzazione non dispone di chiavi dinamometriche tarate, da utilizzare per il serraggio dei bulloni delle ruote e che tale operazione è eseguita con avvitatori pneumatici, senza ulteriore controllo finale. Il Responsabile Officina risponde seccamente che non ha mai avuto notizia della perdita di bulloni o del danneggiamento delle filettature, quindi i fatti dimostrano che il sistema adottato nella sua officina sia più che adeguato.

Lead Auditor: "da quanto tempo la sua officina collabora con la TPL-ABC?"

Responsabile Officina: "da almeno 20 anni"

Lead Auditor: "ricevete audit da parte di responsabili della TPL-ABC per la verifica del rispetto degli standard di qualità e di sicurezza?"

Responsabile Officina: il nostro accordo non lo prevede in modo formale, tuttavia il contatto con i loro autisti e con i responsabili della manutenzione è piuttosto frequente. Nel corso dell'ultimo anno abbiamo ricevuto diverse visite da parte della Dott.ssa Accurata che ha effettuato un controllo molto meticoloso delle nostre attività. La dottoressa ci conosce molto bene, dato che è la nipote del nostro titolare, quindi ci ha letteralmente passati al setaccio e non possiamo certo rifiutarci di collaborare.

Lead Auditor: "la ringrazio molto per la cortese disponibilità, buon lavoro"