# MANUALE DELLA QUALITÀ

## Metella Trasporti

COPIA CONTROLLATA nº 1

COPIA NON CONTROLLATA \_\_

			RSGQ	DIR
			RSGQ	DIR
01	Modifica pagg. 16 e 20	02/02/10	RSGQ TOW	DIR Muto
00	Riemissione Ed. 2 – ex Rev. 02 del 09/06 9001:2000	15/10/09	RSGQ (III	DIR Justo
Rev.	Descrizione	Data	Verificato	Approvato

## INDICE

0	INT	RODUZIONE	4
	0.1	PRESENTAZIONE DI METELLA TRASPORTI	4
	0.2	DICHIARAZIONE DELLA DIREZIONE AZIENDALE	5
1	SCO	OPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	6
	1.1	GENERALITA'	
	1.2	Applicazione	
2		ERIMENTI NORMATIVI	
		RMINI E DEFINIZIONI	
3			
4	IL S	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	
	4.1	REQUISITI GENERALI	
	4.2	REQUISITI RELATIVI ALLLA DOCUMENTAZIONE	9
	4.2.	1 Generalità	99
		3. Tenuta sotto controllo dei documenti	
		4.Tenuta sotto controllo delle registrazioni	
5	RES	SPONSABILITA' DELLA DIREZIONE	11
	5.1	IMPEGNO DELLA DIREZIONE	11
	5.2	ORIENTAMENTO AL CLIENTE	11
	5.3	POLITICA PER LA QUALITÀ	11
	5.4	PIANIFICAZIONE	
	5.4.		
	5,4.		12
	5.5	RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE	12
	5.5.		12
	5.5.3 5.5.3	11	
		RIESAME DI DIREZIONE	
	<b>5.6</b> 5.6.		
	5.6.		
	5.6.		
6	GE	STIONE RISORSE	15
	6.1	MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE	15
	6.2	RISORSE UMANE	15
	6.2.	1 Generalità	15
	6.2.		
	6.3	INFRASTRUTTURE	
	6.4	AMBIENTE DI LAVORO	16
7	RE	ALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	17
	7.1	Pianificazione della realizzazione del prodotto	17

7.2	Pro	ocessi relativi al cliente	17
	.2.1	Determinazione dei requisiti del prodotto	
7.	.2.2	Riesame dei requisiti relativi al prodotto	
	.2.3	Comunicazione con il cliente	17
7.3	Co	ntrollo della Progettazione e dello sviluppo	17
	.3.1	Pianificazione della progettazione e sviluppo	17
	.3.2	Elementi in ingresso alla progettazione e sviluppo	18
	.3.3	Elementi in uscita dalla progettazione e sviluppo	
	.3.4	Riesame della progettazione e sviluppo	
	.3.5	Verifica della progettazione e sviluppo	
	.3.6	Validazione della progettazione e sviluppo	
	.3.7	Modifiche della progettazione e sviluppo	
7.4	An	provvigionamento	18
	.4.1	Processo di approvvigionamento	
	.4.2	Informazioni relative all'approvvigionamento	18
	.4.3	Verifica del prodotto approvvigionato	19
		alizzazione del prodotto	
7.5	.5.1	Pianificazione della realizzazione del prodotto	
	.5.1 .5.2	Validazione del processo	
	.5.2 .5.3	Identificazione e rintracciabilità	
•	.5.4	Proprietà del cliente	
	.5.5	Conservazione del prodotto	
		nuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e misurazione	
7.6			17
8 N		AZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO20	
8.1	Ge	neralità	20
8.2	Mo	onitoraggio e misurazione	20
	.2.1	Soddisfazione del cliente	20
8.	.2.2	Audit interno	
8	.2.3	Monitoraggio e misurazione dei processi	20
8	.2.4	Monitoraggio e misurazione del prodotto	20
8.3	Te	nuta sotto controllo dei prodotti non conformi	21
		alisi dei dati	
8.4			
8.5		glioramento	21
	.5.1	Miglioramento continuo	
	.5.2	Azioni correttive	
	.5.3	Azioni preventive	ZI
9 A	LLE	GATI22	

#### 0 INTRODUZIONE

#### 0.1 PRESENTAZIONE DI METELLA TRASPORTI

L'Azienda Metella Trasporti, nata nei primi anni '70, si è progressivamente sviluppata sino ai giorni nostri offrendo un servizio sempre più differenziato e articolato di autotrasporto e trasporto eccezionale di qualsiasi portata e lunghezza.

La struttura è composta de personale specializzato, addestrato e sensibilizzato alla ricerca della continua soddisfazione del cliente: è infatti la risorsa umana elemento fondamentale del successo di Metella Trasporti e del buon nome che può vantare in Italia e all'estero per i suoi servizi gestiti in modo affidabile e controllato.

Il parco mezzi, duttile e moderno, continuamente aggiornato con le più moderne tecnologie, consente di poter fornire un servizio sicuro, costante nel tempo e sempre più differenziato e specializzato, in modo da porsi come azienda di riferimento per l'efficienza e l'elasticità delle soluzioni che oggi è in grado di proporre all'interno di una tanto vasta concorrenza che caratterizza il proprio settore.

Oggi Metella Trasporti gode e intende mantenere a livello nazionale ed estero di quell'elevata credibilità che nel tempo le ha consentito di affermarsi come una delle Aziende più qualificate nel proprio settore.

La METELLA TRASPORTI è oggi una realtà che proietta la propria immagine di efficiente espressione dell'imprenditoria parmense.

Tel: 0521/678611 Fax: 0521/678683

Sito Internet: <a href="www.metella.com">www.metella.com</a>
E-mail: <a href="mailto:metella.it">metella@metella.it</a>

### 0.2 <u>DICHIARAZIONE DELLA DIREZIONE AZIENDALE</u>

Il sottoscritto Andrea Ermelli dichiara che il presente Manuale della Qualità descrive la realtà organizzativa, gestionale ed operativa dell'Azienda.

L'applicazione dei contenuti del presente Manuale è compito di ogni responsabile identificato in esso, in quanto direttamente coinvolto nella implementazione delle prescrizioni descritte, al fine del raggiungimento degli obiettivi preposti.

L'implementazione di tale Sistema è un impegno pienamente condiviso ed approvato da tutta l'Azienda.

Ermelli

Edizione 2 Revisione 01 - 5/22

### 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

#### 1.1 GENERALITA'

Il presente Manuale della Qualità e la documentazione in esso richiamata ha lo scopo di documentare la struttura del Sistema di Gestione per la qualità che l'azienda ha istituito.

Il sistema di gestione per la qualità, adottando il monitoraggio periodico della soddisfazione del cliente come indicatore per la standardizzazione o per il miglioramento, ha lo scopo di garantire e dimostrare:

- la capacità dell'azienda di rispettare i requisiti richiesti dal cliente e dalle normative applicabili, in maniera coerente e costante nel tempo;
- la capacità dell'azienda di mirare alla soddisfazione dei clienti attraverso un'efficace gestione del sistema di gestione per la qualità, inclusi i processi relativi al miglioramento continuativo ed alla prevenzione delle non conformità.

#### 1.2 Applicazione

Questo Manuale della Qualità si riferisce alla totalità dei settori aziendali che partecipano all'attività che l'azienda esercita in termini di servizi di progettazione ed erogazione di servizi di trasporto eccezionale, gestione di pratiche per l'ottenimento di autorizzazioni per trasporto eccezionale; erogazione di servizi di trasporto e spedizione per conto terzi.

Relativamente alle esclusioni ammissibili, non si applica il punto 7.5.2 validazione dei processi, in quanto le attività sono controllabili/misurabili costantemente.

### 2 RIFERIMENTI NORMATIVI

Il sistema di gestione per la qualità implementato dall'azienda soddisfa le prescrizioni delle seguenti Norme, adattate alle specifiche esigenze aziendali:

UNI EN ISO 9000:2005 - Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario;

UNI EN ISO 9001:2008 – Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti.

REGOLAMENTO Ente Certificazione ultima revisione applicabile.

Eventuali altre normative applicate dall'azienda sono gestite ed archiviate nei documenti di origine esterna.

## 3 TERMINI E DEFINIZIONI

DIR	Direzione Generale
RTE	Responsabile Trasporti Eccezionali
RSGQ	Responsabile Servizio Gestione Qualità
RAMM	Responsabile Amministrazione
RSPP	Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione
RTR	Responsabile Traffico
RdO	Richiesta di Offerta
MQ	Manuale della Qualità
RMAN	Responsabile Manutenzione
RPM	Responsabile Parco Mezzi

Cliente	Colui che riceve un servizio dall'organizzazione
Fornitore	Colui che fornisce un prodotto/servizio all'organizzazione
Organizzazione	Metella Trasporti
Processi primari	Processi direttamente connessi all'erogazione del servizio
Processi di supporto	Processi necessari per l'attività operativa dei processi primari
Comunicazione verticale	Comunicazione tra livelli diversi della stessa funzione aziendale
Comunicazione orizzontale	Comunicazione tra funzioni diverse

Per i termini non espressamente considerati si fa riferimento alle norme UNI EN ISO 9000:2005 - Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario.

Procedura	Documento che descrive le responsabilità e le modalità operative di un processo / attività o sua fase. E' redatta da RSGQ in collaborazione con la funzione interessata ed è verificata dallo stesso RSGQ.
Istruzione	Documento eventuale che elenca in dettaglio responsabilità, azioni e mezzi da impiegare per effettuare una determinata operazione.
Registrazione della Documento che riporta i risultati ottenuti o fornisce evidenza delle atta qualità svolte.	
Piano della qualità	Documento eventualmente predisposto per indicare, in relazione ad eventuali attività non governate da procedure esistenti: responsabilità, risorse, campo di applicazione, modalità operative, riferimenti a procedure applicabili e/o normative e contratti.

## 4 IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

#### 4.1 REQUISITI GENERALI

Il sistema di gestione per la qualità, implementato dall'azienda, si basa sulla gestione ed il governo dei suoi processi.

La Direzione ha ritenuto di impostare il SGQ focalizzando l'attenzione sui processi primari, poiché direttamente connessi alla realizzazione del servizio, utilizzando le rappresentazioni riportate nelle seguenti tabelle:

RAPPRESENTAZIONE (allegato)	SCOPO	
DIAGRAMMA A BLOCCHI (allegato 1)	Rappresentare schematicamente il macro-processo a nel suo insieme, raffigurando i processi primari e i p attività di supporto.	aziendale processi /
DIAGRAMMI DI FLUSSO (allegati 2A, 2B, 2C, 2D, 2E)	Rappresentare sinteticamente il flusso delle attivinterrelazioni tra i processi	vità e le
ELENCO DEGLI INDICATORI (allegato 3)	Elencare gli indicatori di processo con le relative for il calcolo.	mule per

L'azienda affida all'esterno alcuni processi che hanno effetti sulla conformità dei servizi ai requisiti. I fornitori i cui servizi influenzano la qualità del servizio dall'azienda sono principalmente riconducibili a fornitori di trasporto e manutentori.

L'azienda è impegnata a mantenere il proprio SGQ costantemente aggiornato allo scopo di migliorarne con continuità l'efficacia.

## 4.2 <u>REQUISITI RELATIVI ALLLA DOCUMENTAZIONE</u>

#### 4.2.1 Generalità

La documentazione del SGQ dell'azienda è costituita da:

- Manuale della qualità;
- Allegati;
- Procedure e istruzioni di lavoro;
- Registrazioni della qualità.

Le procedure e le istruzioni di lavoro sono:

- redatte da RSGQ in collaborazione con la funzione interessata;
- verificate da RSGO:
- approvate dalla funzione interessata.

#### 4.2.2. Manuale della qualità

L'Azienda ha predisposto e mantiene aggiornato il presente manuale della Qualità, che costituisce il documento-guida dell'intero SQ.

Il MQ è redatto e verificato dal RSGQ dell'azienda ed approvato dalla Direzione. Esso è suddiviso in capitoli, su ciascuna pagina viene riportato il marchio, l'indice di revisione, il numero di pagina ed il numero totale delle pagine.

Il Responsabile del Servizio Gestione Qualità (RSGQ) ha la responsabilità di ufficializzare le modifiche e gli aggiornamenti al testo del MQ.

Possibili motivi di un aggiornamento sono:

- evoluzione del servizio/mercato;
- variazioni di legislazioni nazionali ed internazionali e normative di riferimento;
- trasformazioni e nuove procedure aziendali.

Il MQ è disponibile per gli enti aziendali presso la sede aziendale e per i Clienti dell'azienda stessa, che ne fanno richiesta, previa approvazione della Direzione.

Il RSGQ mantiene aggiornato un elenco delle copie controllate distribuite; in tale elenco è indicato la persona e/o l'ente a cui il MQ è consegnato.

Le copie controllate, distribuite da RSGQ, sono soggette ad aggiornamento.

L'archiviazione del MQ è responsabilità del RSGQ che conserva le revisioni superate su supporto informatico per un periodo di un anno; anche procedure e istruzioni superate sono conservate per un anno.

#### 4.2.3. Tenuta sotto controllo dei documenti

L'Azienda assicura la tenuta sotto controllo dei documenti del SQ attraverso l'applicazione di una specifica procedura (procedura DOC Controllo dei documenti e delle registrazioni).

### 4.2.4. Tenuta sotto controllo delle registrazioni

L'Azienda assicura la tenuta sotto controllo delle registrazioni del SQ attraverso l'applicazione di una specifica procedura (procedura DOC Controllo dei documenti e delle registrazioni).

### 5 RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE

### 5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La Direzione sviluppa e sostiene con azione continua un SGQ conforme ai requisiti della normativa UNI EN ISO 9001:2008, allo scopo di mantenere e aumentare la competitività aziendale attraverso il continuo miglioramento dei propri processi.

In questo contesto:

- la Direzione si considera responsabile dell'intero programma relativo alla realizzazione e all'implementazione del SGQ;
- la Direzione si impegna a fornire le risorse (umane, tecniche e finanziarie) necessarie all'attuazione continua del progetto.

I precisi compiti della Direzione sono riassunti nella seguente tabella:

Compiti della Direzione			Strumenti	
Assicurare la disponibilità di risorse all'attuazione e sviluppo del SGQ	necessarie	Riesame di	Direzione	
Comunicare all'intera organizzazione l'impo SGQ e del soddisfacimento dei requisiti (de cogenti)	ortanza del el cliente e	Politica per Comunicazi	la qualità (all.4) oni interne	
Definire la politica aziendale per la Qualità		Politica per	la qualità (all.4)	
Definire gli obiettivi per la qualità periodici		Riesame di Elenco Indi		
Riesaminare periodicamente il SGQ		Riesame di	Direzione	

### 5.2 ORIENTAMENTO AL CLIENTE

La Direzione aziendale assicura l'orientamento dei processi aziendali all'obiettivo fondamentale della soddisfazione del cliente. La Direzione vuole che i requisiti del cliente siano individuati, definiti e soddisfatti allo scopo di accrescere la soddisfazione del cliente; a tale scopo garantisce la corretta determinazione dei requisiti relativi servizio insieme al monitoraggio sulla soddisfazione del cliente. La Direzione definisce, inoltre, nel riesame della Direzione, azioni rivolte al miglioramento del proprio operato in relazione ai requisiti del cliente.

## 5.3 POLITICA PER LA QUALITÀ

La Direzione aziendale considera fondamentale la definizione ed attuazione di una politica per la qualità appropriata agli scopi dell'organizzazione (vedi allegato 4 Politica della qualità). La Direzione formalizza ufficialmente la politica per la qualità aziendale e ne assicura l'effettiva attuazione.

### 5.4 PIANIFICAZIONE

#### 5.4.1 Obiettivi per la qualità

Gli obiettivi di carattere generale per la qualità sono descritti nella politica per la qualità (all. 4).

La Direzione aziendale definisce inoltre, coerentemente con la politica per la qualità, obiettivi misurabili di breve periodo (annuali) per i vari livelli aziendali in uno specifico Elenco Indicatori (All. 3) nella quale sono esplicitati gli obiettivi di miglioramento aziendali.

L'Allegato 3 viene emesso in sede di Riesame della Direzione e viene portato a conoscenza di tutti i responsabili.

## 5.4.2 Pianificazione per il SGQ

La Direzione assicura che le risorse necessarie per raggiungere gli obiettivi per la qualità, con relativi tempi di attuazione e responsabilità, siano individuate e pianificate. Per gli obiettivi indicati sono stabilite azioni preventive in cui sono evidenziate le risorse necessarie, le responsabilità, le attività e le scadenze.

Il riesame della Direzione rappresenta il momento ufficiale di verifica della pianificazione delle attività relative agli obiettivi.

Nell'eventualità che per soddisfare le esigenze del cliente si rendesse necessario inserire apposite procedure RSGQ provvederà alla definizione di appositi piani della qualità documentati in cui indicare responsabilità, campo di applicazione, risorse, modalità operative e riferimenti a procedure applicabili e/o a normative e contratti.

## 5.5 <u>RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE</u>

## 5.5.1 Responsabilità ed autorità

La Direzione aziendale ha definito e reso note le responsabilità e le autorità all'interno della propria organizzazione con le seguenti modalità:

Obiettivo	Strumento	Collocazione/utilizzo
<ul><li>gerarchia dell'organizzazione</li><li>responsabilità</li></ul>	organigramma nominativo	allegato al manuale della qualità (allegato 5)
• mansioni	mansionario	allegato al manuale della qualità (allegato 6)

## 5.5.2 Rappresentante della Direzione

La Direzione ricopre il ruolo di Rappresentante della Direzione stessa.

In particolare, oltre alle mansioni relative alla funzione ha il compito di:

- trasmettere la politica della Qualità, chiarendo ad ogni dipendente specifiche responsabilità per la sua implementazione;
- mantenere il Sistema Qualità conforme agli standard UNI EN ISO 9001:2008 e promuoverne il continuo miglioramento;
- pianificare l'addestramento del personale per qualificarlo all'attuazione delle mansioni assegnate. Egli gestisce tali compiti attraverso il contributo del RSGQ.

A RSGQ vengono attribuite le seguenti autorità:

- autorità organizzativa e funzionale sull'organizzazione del SGQ;
- autorità di controllo del settore SGQ;
- autorità e responsabilità nella gestione del SGQ;
- autorità nel gestire rapporti con Organismi ispettivi esterni.

Inoltre RSGQ deve curare l'aggiornamento della documentazione di SQ e garantire, anche mediante Audit ed ogni altro mezzo, che le prescrizioni ivi riportate vengano seguite. Il RSGQ risponde al Rappresentante della Direzione sul mantenimento e miglioramento del SQ aziendale e assicura che le informazioni sulle prestazioni del Sistema Qualità sono di base per il Riesame della Direzione.

#### 5.5.3 Comunicazioni interne

La Direzione aziendale ha definito e predisposto adeguati processi di comunicazione all'interno dell'organizzazione inclusa la comunicazione in materia di efficacia del SGQ.

La comunicazione in azienda viene effettuata secondo la sottostante tabella, uguale sia per quella verticale che per quella orizzontale. RSGQ, nelle attività periodiche di analisi delle NC, ne accerta l'efficacia verificando la presenza o meno di NC / reclami imputabili a malfunzionamenti della comunicazione interna.

Comunicazione Verticale (per funzioni)	Comunicazione Orizzontale (per processi)
Comunicazioni Scritte	Comunicazioni Scritte
Comunicazioni Verbali	Comunicazioni Verbali
Riunioni	Riunioni

#### 5.6 RIESAME DI DIREZIONE

#### 5.6.1 Generalità

La Direzione pianifica riesami del SGQ per assicurarsi della sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia rispetto agli obiettivi prestabiliti.

Il riesame è effettuato almeno una volta all'anno. Ulteriori riesami vengono effettuati in presenza di variazioni significative riguardanti aspetti del SGQ o di avvenimenti di importanza tale da farlo ritenere opportuno. Sono oggetto di revisione anche la politica e gli obiettivi per la qualità.

Il riesame è effettuato con la partecipazione di tutte le funzioni dell'azienda e sulla base dei dati da esse raccolti.

Le registrazioni e la successiva conservazione dei rapporti dei riesami effettuati è affidata al RSGQ.

#### 5.6.2 Elementi in ingresso per il riesame

Le indicazioni e le valutazioni risultanti dal riesame della direzione sono formalizzate dal RSGQ con apposito rapporto e si basano sulle evidenze oggettive ottenute a seguito di:

- azioni a seguire da precedenti riesami;
- verifica risorse per il SGQ (idoneità e necessità) personale, investimenti, mezzi e attrezzature, infrastrutture, ambiente di lavoro;
- programmi di miglioramento;
- Audit Interni effettuati sul SGQ;
- analisi delle Non Conformità di servizio e delle prestazioni dei processi di valutazione degli indicatori di qualità;
- informazioni di ritorno da parte del cliente (soddisfazione, reclami ecc.);
- Audit eseguiti da Enti di Certificazione;

- applicazione/esiti di azioni correttive e preventive;
- necessità di addestramento;
- modifiche pianificate con possibili effetti sul sistema di gestione per la qualità.

### 5.6.3 Elementi in uscita dal riesame

La Direzione dell'azienda valuta lo "stato di salute" del Sistema e formula direttive e/o indirizzi per il suo sviluppo e miglioramento, con il supporto delle Funzioni aziendali interessate.

Eventuali andamenti o situazioni anomale vengono prontamente affrontate e risolte impostando, attuando e verificando appropriate azioni correttive e/o preventive e stabilendo le relative responsabilità nella loro attuazione.

Gli elementi in uscita del riesame della direzione riportano decisioni e azioni relative a:

- miglioramento dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità e dei suoi processi;
- miglioramento dei prodotti in relazione ai requisiti del cliente;
- esigenza di risorse.

In particolare, il riesame della direzione può dare origine alla emissione o aggiornamento dell'Elenco Indicatori.

### 6 GESTIONE RISORSE

#### 6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

La Direzione ha stabilito le risorse necessarie per la gestione del sistema qualità aziendale, verificandone periodicamente l'applicazione all'interno del Riesame della Direzione.

### 6.2 RISORSE UMANE

#### 6.2.1 Generalità

La Direzione aziendale garantisce la **competenza** del personale che esegue attività che influenzano la qualità del servizio erogato. Tale competenza è basata su appropriata istruzione (scolastica e post-scolastica), addestramento professionale, abilità ed esperienza (la competenza minima è indicata all'interno dell'Allegato 6 – Mansionario). La formazione erogata può essere interna (corsi interni / affiancamento a personale) o esterna (corsi / incontri / seminari).

### 6.2.2 Competenza, formazione-addestramento e consapevolezza

E' compito della diverse funzioni individuare le necessità di addestramento del personale e di coloro che eseguono attività aventi influenza sulla qualità e di provvedere all'addestramento degli stessi. Le attività di addestramento riguardano sia aspetti di carattere professionale (specifico per la mansione svolta), sia la conoscenza delle logiche e delle procedure del SGQ.

Le attività sono:

- a) individuazione delle necessità di addestramento sia per nuovi assunti che per addetti già in forza;
- b) programmazione dell'attività di addestramento;
- c) formazione:
- d) documentazione e registrazione;
- e) formazione e addestramento nuovi assunti e personale adibito a nuove mansioni.
- a) Individuazione delle necessità di addestramento

I casi in cui tali necessità si manifestano sono tipicamente:

- attuazione di una nuova politica aziendale,
- introduzione di nuove mansioni,
- · aggiornamenti,
- nuove assunzioni.

Per tutti coloro i quali eseguono attività aventi influenza sulla qualità, è preparata, a cura della Direzione, una "Scheda personale".

In funzione della mansione da svolgere e l'effettiva professionalità dimostrata, vengono individuate dalla Direzione le eventuali necessità di addestramento. Inoltre periodicamente l'attività degli addetti viene esaminata da parte della Direzione, attraverso RSGQ, in base all'esame dei "Rapporti di Non Conformità" od ai reclami del Cliente a loro imputabili.

b) Programmazione dell'attività di addestramento

Sulla base delle necessità individuate durante gli Audit interni o altre motivazioni, RSGQ elabora un "Programma di addestramento" definendo il personale interessato, i tempi, i contenuti e lo propone a DIR per l'approvazione.

Ulteriori necessità possono nascere valutando lo scostamento tra ruolo atteso ed effettiva capacità della persona o per la necessità di accrescere le competenze del personale (es. abilitare un autista al trasporto eccezionale).

### c) Formazione

La Direzione provvede a quanto necessario per l'addestramento e formazione.

Gli addestramenti avvengono di norma attraverso affiancamento di esperti interni.

Il periodo di affiancamento deve essere valutato dalla Direzione in base alle capacità professionali della persona in addestramento.

L'auditor interno è qualificato con almeno 40 ore di affiancamento a esperti con almeno attestato di valutatore interno di sistemi qualità (qualifica del valutatore esterno) e mantiene la qualifica effettuando almeno 1 verifica all'anno.

L'addestramento per quanto concerne l'utilizzo di nuovi programmi software o di nuove attrezzature viene di norma concordato di volta in volta con il fornitore.

### d) Documentazione e registrazione

Per tutte le attività di addestramento e formazione, sia interne che esterne, è previsto l'aggiornamento della "Scheda personale".

Questi aggiornamenti hanno lo scopo di documentare l'avvenuta formazione.

La verifica dell'efficacia dell'addestramento impartito è valutata dai Responsabili di Funzione tramite prove orali o scritte o sulla base di attestati rilasciati da Enti esterni; sulla "Scheda Personale" viene registrato l'esito della verifica.

e) Formazione e addestramento nuovi assunti e personale adibito a nuove mansioni

Per il personale di nuova assunzione, sono previsti

- inserimento, attuato dagli enti interessati, tramite addestramento diretto operativo;
- formazione, a cura della Direzione, circa:
  - o Sistema Qualità Aziendale;
  - o Organizzazione Aziendale;
  - o Servizi realizzati.

Per il personale adibito a nuove mansioni, il programma prevede addestramento e formazione specifici per la nuova mansione da svolgere.

### 6.3 INFRASTRUTTURE

La Direzione, nel costante rispetto della normativa cogente vigente, garantisce un governo costante delle infrastrutture, tramite manutenzione dei mezzi utilizzati. Inoltre assicura la salubrità e la funzionalità nell'organizzazione dell'ambiente di lavoro affinché il personale possa garantire l'erogazione del servizio nei termini convenuti con soddisfazione del Cliente: rinnovo continuo dei mezzi, delle infrastrutture hardware e software, nonché con l'ammodernamento della sede operativa e delle strutture utilizzate come deposito mezzi e come officina di manutenzione interna.

## 6.4 AMBIENTE DI LAVORO

Le condizioni che possono influire sul servizio sono quelle atmosferiche, in quanto incidono sulla possibilità di transito e sulla velocità di percorrenza: gli autisti direttamente sono in grado di adattare lo sviluppo del servizio in base alle necessità, avvisando RTR e/o RTE nel momento in cui si verifichino condizioni tali da dover incidere sul servizio (neve, pioggia, interruzioni stradali,...).

## 7 REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

## 7.1 Pianificazione della realizzazione del prodotto

La pianificazione della realizzazione del servizio trova risposta nelle modalità operative predisposte dall'azienda, sia quelle stabilite internamente e regolate da flussi, procedure, registrazioni, ecc., sia dalle procedure di gestione delle attività strettamente legate alle attività operative. Le modalità di dettaglio vengono a definirsi di volta in volta, a seconda dell'andamento delle altre attività che condizionano in modo determinante lo svolgersi delle diverse commesse.

### 7.2 Processi relativi al cliente

### 7.2.1 Determinazione dei requisiti del prodotto

Il Cliente rappresenta una parte fondamentale per lo sviluppo del servizio: i dati a disposizione consentono di individuare quale tipo di servizio sia da erogare. E' indispensabile la massima collaborazione e coinvolgimento del Cliente, perché spesso dipende dal suo comportamento la possibilità o meno di soddisfare al meglio le sue esigenze. La procedura "Riesame del contratto" è descrittiva delle attività previste.

## 7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al prodotto

RTR o RTE procedono alla definizione delle condizioni del servizio e quindi propongono l'offerta (singola o per servizio continuativo) al cliente. Se accetta, essi procedono a confermare agli autisti i diversi incarichi, sulla base della loro esperienza e capacità. Nel caso di offerta pubblica, viene presentata una documentazione secondo quanto richiesto dal bando, valutando le richieste e la possibilità di poter effettuare il servizio in maniera adeguata; in caso di aggiudicazione, i dati sono conservati da RTR o RTE in collaborazione con RAMM.

### 7.2.3 Comunicazione con il cliente

La Direzione, considerando l'efficace comunicazione con il cliente fondamentale ai fini della sua completa soddisfazione, ne ha definito le responsabilità e le modalità come di seguito descritto:

Oggetto comunicazione	Modalità	Responsabilità
Informazioni relative alla realizzazione del servizio	segnalazioni degli autisti, contatti diretti con clienti o potenziali clienti mediante comunicazioni, e-mail, fax	DIR
Gestione degli ordini	vedi procedura relativa a offerte ed ordini e le procedure riguardanti l'erogazione del servizio	DIR
Informazioni di ritorno dal cliente	vedi la procedura di gestione del prodotto/servizio non conforme e dei reclami e le procedure di erogazione del servizio	DIR RSGQ

## 7.3 <u>Controllo della Progettazione e dello sviluppo</u>

## 7.3.1 Pianificazione della progettazione e sviluppo

La progettazione si applica ai servizi di trasporto eccezionale: sulla base delle esigenze, RTE, procede a selezionare le necessità in termini di mezzi, autisti, autorizzazioni necessarie.

La procedura "Controllo della progettazione" definisce le modalità di dettaglio.

## 7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e sviluppo

I dati di ingresso sono contenuti nelle richieste del cliente, in termini di oggetto da trasportare e siti di prelievo e consegna e altri dati ove necessari. RTE analizza le richieste e ne stabilisce le modalità di esecuzione.

## 7.3.3 Elementi in uscita dalla progettazione e sviluppo

RTE, dai dati in ingresso, elabora i percorsi e valuta i mezzi utilizzabili con i rispettivi autisti, i giorni in cui effettuare il servizio e quindi l'elenco delle autorizzazioni necessarie, scorte, le cartine relative al percorso, ecc.

## 7.3.4 Riesame della progettazione e sviluppo

Il riesame è avvalorato da parte di RTE, sentito RTR per la disponibilità delle risorse e DIR per la parte economica, indicando la data/periodo di effettuazione del trasporto sulla cartella relativa alla commessa, a titolo di corrispondenza tra richiesta del cliente e servizio offerto.

## 7.3.5 Verifica della progettazione e sviluppo

La verifica è svolta da RTE, che controlla la possibilità di svolgere il servizio con un determinato mezzo sulle strade scelte e attestandone la percorribilità, eventualmente anche tramite sopralluogo.

## 7.3.6 Validazione della progettazione e sviluppo

RTE valida il servizio dapprima consegnando i documenti all'autista per svolgere il servizio e poi controllando, una volta erogato il servizio, che sul DdT ci sia l'avvenuta chiusura della commessa, con le firme di accettazione del cliente e/o destinatario.

## 7.3.7 Modifiche della progettazione e sviluppo

Le modifiche sono riportate da RTE nei documenti di commessa e possono riguardare: cambi di percorso con relative richieste straordinarie, cambio di mezzi e/o autisti, cambio di date con o senza attivazione di nuove autorizzazioni.

### 7.4 Approvvigionamento

## 7.4.1 Processo di approvvigionamento

Tale punto risulta determinante specialmente per quanto riguarda gli aspetti di collaborazione tra fornitori di servizi (trasporti, manutenzioni/tarature/revisioni): lo sviluppo viene garantito dalla selezione dei fornitori e successiva valutazione. Le imprese incaricate per le attività di trasporto sono sicuramente fornitori importanti perché rappresentano "l'alter ego" dell'azienda: per questo è necessario che siano fidati, disponibili e attenti nello svolgimento delle diverse attività. Per i dettagli si rimanda alle procedure di valutazione fornitori e gestione acquisti.

## 7.4.2 Informazioni relative all'approvvigionamento

I dati relativi agli ordini sono contenuti in documenti redatti dall'acquirente, a seconda dell'acquisto; specialmente per il trasporto in subappalto, RTR sviluppa le richieste in maniera documentata.

## 7.4.3 Verifica del prodotto approvvigionato

I controlli sono svolti da parte dell'acquirente: su prodotti, verificandone la corrispondenza con le richieste (es. ricambi, oli, carburanti,ecc.); sul servizio, valutando il rispetto delle richieste e dei tempi tramite documenti relativi al trasporto, oppure controllando i documenti relativi agli altri servizi (tarature, revisioni, manutenzioni, ecc.).

#### 7.5 Realizzazione del prodotto

### 7.5.1 Pianificazione della realizzazione del prodotto

Le relative attività sono gestite secondo quanto previsto dalla procedura di controllo del processo. L'erogazione del servizio nella maniera migliore presuppone che il personale sia adeguatamente addestrato e sensibilizzato, soprattutto nel caso dei trasporti eccezionali, dove maggiori sono i vincoli e i problemi cui l'autista può incorrere. L'esperienza diviene così un fattore fondamentale, di cui RTR tiene conto al momento di commissionare i trasporti, valutando quale autista sia più indicato per il trasporto da eseguire. All'interno degli autisti disponibili, egli sceglie di norma chi ha maggiore conoscenza dei percorsi e delle caratteristiche del trasporto.

### 7.5.2 Validazione del processo

Non applicabile (vedi punto 1.2).

#### 7.5.3 Identificazione e rintracciabilità

L'identificazione si riferisce ai mezzi di trasporto, con relative targhe, e ai prodotti presenti in magazzino, con etichette e/o schede di riferimento (es. schede di sicurezza). La merce trasportata è individuata dai relativi documenti di trasporto ed eventuali identificativi apposti da chi fornisce la merce. Salvo particolari casi, la rintracciabilità non è un requisito richiesto.

### 7.5.4 Proprietà del cliente

La gestione della proprietà del cliente, cioè dei prodotti forniti da trasportare, è affidata all'autista che ne valuta la corretta identificazione e corrispondenza con i documenti di trasporto, assicura che le protezioni siano adeguate al trasporto, così come il mezzo stesso. In caso di danneggiamenti o deterioramenti del prodotto, è compito di RTR o RTE comunicare l'evento al cliente e concordare con esso la gestione della problematica.

## 7.5.5 Conservazione del prodotto

I prodotti trasportati sono protetti in maniera adeguata a seconda dei manufatti; l'azienda non effettua trasporto di merci pericolose o deperibili.

## 7.6 Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e misurazione

La taratura riguarda i cronotachigrafi per quanto attiene i mezzi e, internamente, le attrezzature di serraggio e di verifica spessori dischi dei freni. Le tarature dei cronotachigrafi sono eseguite da enti esterni dotati degli accreditamenti necessari per garantire una sufficiente validità delle misure rilevate. Gli Enti rilasciano apposita documentazione a supporto dell'intervento eseguito. Le chiavi dinamometriche sono soggette a taratura esterna da centro accreditato ogni 3 anni, mentre il calibro per la verifica degli spessori è periodicamente controllato con spessori noti (es. dischi nuovi).

## 8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

#### 8.1 Generalità

L'azienda ha stabilito il controllo delle proprie attività attraverso un sistema documentale e di registrazioni teso a monitorare costantemente processi e prodotti, la conformità rispetto alle Leggi di riferimento e alle esigenze del cliente. Per questo sono state determinate modalità operative in forma controllata, soggette a continui miglioramenti che derivano da quanto rilevato, attraverso il recepimento di dati, informazioni e altri stimoli a operare sempre maggiormente per la soddisfazione del cliente. A tale scopo, oltre a raccogliere i dati nello svolgimento delle operazioni previste, vi sono momenti puntuali di verifica: verifiche su progettazione, analisi sulla soddisfazione del cliente, ecc.

## 8.2 Monitoraggio e misurazione

#### 8.2.1 Soddisfazione del cliente

La soddisfazione del cliente, ad esempio, viene verificata valutando i dati emergenti da diversi documenti: reclami, non conformità, indicazioni degli autisti, comunicazione e-mail, andamento fatturati per cliente, regolarità dei pagamenti.

Da tali registrazioni la Direzione può trarre informazioni importanti sull'andamento del sistema qualità, fare le relative considerazioni e prendere eventuali provvedimenti.

#### 8.2.2 Audit interno

Gli Audit interni sono programmati annualmente da RSGQ secondo quanto previsto dalla relativa procedura.

Lo scopo degli Audit è quello di valutare se quanto svolto nell'azienda, oltre a rispettare quanto previsto dalle normative vigenti, sia coerente con la politica della qualità, con gli obiettivi prefissati e dimostri efficacia ed efficienza. I responsabili sono sensibilizzati ad attuare senza indugio le azioni correttive che dovessero rendersi necessarie, in tempi rapidi onde ripristinare gli aspetti emersi come non conformi.

## 8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi

I principali indicatori che rilevano la bontà dei processi sono riportati nell'Elenco Indicatori, ove si è deciso di mettere sotto osservazione gli aspetti che possono maggiormente incidere sull'immagine che l'azienda vuole trasmettere.

Tali indicatori sono stati approvati dalla Direzione e vengono sottoposti a costante controllo e in collaborazione con altre funzioni eventualmente coinvolte.

I processi erogati da personale esterno sono particolarmente critici, in quanto direttamente inseriti nei processi primari. Quando necessario, alle procedure previste si affiancano maggiori determinazioni riportate su documentazione integrativa, in modo che le attività critiche non presentino, anche grazie all'esperienza e alla conoscenza dei fornitori selezionati, problemi di sorta.

## 8.2.4 Monitoraggio e misurazione del prodotto

I controlli sui prodotti sono effettuati all'ingresso da parte di RPM o RMAN. Il controllo del servizio erogato è svolto da RTE o RTR sulla base dei documenti di trasporto e di eventuali segnalazioni, sia provenienti dagli autisti, sia dai clienti. E' l'autista che, siglando i documenti stessi, attesta di poter svolgere il lavoro e che i prodotti movimentati sono in stato di conformità.

### 8.3 Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi

I prodotti non corrispondenti nelle loro caratteristiche principali alle esigenze dell'azienda vengono gestiti secondo quanto previsto dalla procedura di gestione del servizio/prodotto non conforme.

Il servizio viene altrettanto monitorato e, in caso di NC, esse vengono registrate secondo quanto previsto dalla procedura citata. Le registrazioni servono poi per analizzare l'esistenza o meno di cause congenite a certi eventi indesiderabili e attuare le appropriate azioni onde evitare di mantenere in essere problematiche che, a lungo andare, possano incidere negativamente sulle prestazioni aziendali.

#### 8.4 Analisi dei dati

I dati raccolti sono analizzati proprio con lo scopo di ottenere nel medio-lungo periodo effetti positivi sul sistema qualità. Per questo è necessario coinvolgere e stimolare con continuità il personale e gli eventuali collaboratori, soprattutto quelli a più diretto contatto con i clienti, che possono maggiormente individuare opportunità per migliorare, sia riducendo l'impatto dei punti di debolezza, sia incrementando il valore aggiunto delle caratteristiche positive che contraddistinguono l'operato aziendale e la sua organizzazione. Dalle analisi dei dati emergono informazioni che devono indicare se l'azienda sta operando correttamente, dando soddisfazione ai clienti, mantenendosi nel pieno rispetto delle Direttive, Leggi e Regolamenti legati alla propria attività. Le valutazioni devono essere mirate a dimostrare che anche i fornitori sono coinvolti e concorrono al successo aziendale.

#### 8.5 Miglioramento

### 8.5.1 Miglioramento continuo

Come in un processo "circolare", il miglioramento continuo prevede, anzi impone che si mantenga costante la tensione a cercare sempre possibilità/occasioni per agire sempre meglio.

La pianificazione iniziale deve trovare riscontro nell'operatività quotidiana, ma con un atteggiamento attivo: dal controllo di quanto svolto possono verificarsi situazioni non conformi, oppure spunti di miglioramento.

A tale scopo sono utilizzati nel loro complesso:

- La Politica della Qualità
- I risultati degli Audit
- L'analisi dei dati
- Le Azioni Correttive e Preventive
- Il Riesame di Direzione

#### 8.5.2 Azioni correttive

Le Azioni Correttive, proposte da uno dei Responsabili e approvate dalla Direzione, devono essere aperte allo scopo di eliminare le cause delle non conformità. Quando è necessario agire per sradicare il problema eliminandone le cause determinanti: questa è la funzione dell'azione correttiva, eliminare i problemi alla radice. In questo RSGQ e la Direzione rappresentano gli autori principali. Per il dettaglio si rimanda alla procedura Azioni correttive e preventive.

#### 8.5.3 Azioni preventive

Le Azioni Preventive, proposte da uno dei Responsabili e approvate dalla Direzione, devono essere aperte allo scopo di eliminare le cause di non conformità potenziali.

Le situazioni potenzialmente dannose, ma anche le opportunità devono essere puntualmente riportate, affinché le persone responsabili attuino tempestivamente le azioni preventive opportune.

La gestione operative delle azioni correttive e preventive è riportata nella relativa omonima procedura.

## 9 ALLEGATI

Allegato 1	Diagramma a blocchi
Allegato 2A	Diagramma di flusso Commerciale
Allegato 2B	Diagramma di flusso Acquisti
Allegato 2C	Diagramma di flusso Gestione Traffico
Allegato 2D	Diagramma di flusso Manutenzione
Allegato 2E	Diagramma di flusso Progettazione
Allegato 3	Elenco degli indicatori
Allegato 4	Politica della qualità
Allegato 5	Organigramma
Allegato 6	Mansionario