

PARAGRAFO	DESCRIZIONE
5.0	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE
5.1	IMPEGNO DELLA DIREZIONE
5.2	ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE
5.3	POLITICA PER LA QUALITÀ
5.4	PIANIFICAZIONE
5.5	RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE
5.5.1	Comunicazione interna
5.6	RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE

[illegible]

MANUALE DEL SISTEMA QUALITA'		Pag. 2 di 10	rev. 0 data: 06/06/2016
SEZIONE 05	RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE		

5.0 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE

L'impegno della direzione nello sviluppo e messa in atto del sistema di gestione per la qualità e nel miglioramento continuo della sua efficacia si evince attraverso la:

- Definizione della politica della qualità;
- Diffusione della stessa al personale e all'esterno;
- Definizione di obiettivi per la qualità e misurazione degli stessi tramite indicatori quantificabili;
- Definizione di ruoli e responsabilità all'interno dell'azienda;
- definizione dei riesami del sistema da parte della direzione con cadenza almeno annuale;
- Identificazione e messa a disposizione delle risorse necessarie;
- Comunicazione interna circa l'importanza di soddisfare i requisiti cogenti, i requisiti interni e quelli del cliente.

5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE

Il sistema qualità adottato è orientato al soddisfacimento dei bisogni del cliente.

I processi interni sono stati definiti e analizzati in relazione alla loro capacità di rispondere con efficacia, equità ed efficienza ai requisiti dei clienti e al fine di comunicare con il cliente per migliorare continuamente i prodotti/servizi offerti.

La direzione pone quindi l'attenzione verso, non solo l'aumento dei servizi forniti al cliente e delle richieste da parte dello stesso ma soprattutto verso un miglioramento della qualità del servizio offerto anche in relazione all'utilizzo e applicazione di software di supporto innovativi.

5.3 POLITICA DELLA QUALITÀ

La direzione ha ritenuto opportuno dotarsi di un sistema di gestione per la qualità ponendo il cliente e la sua soddisfazione quale fattore centrale di riferimento.

La nostra società pone l'attenzione, al fine di soddisfare i requisiti, nel cliente privato presente nel mercato nazionale e internazionale e si propone di organizzare il sistema di gestione in modo da cogliere le sue aspettative ed istanze e soddisfarle.

L'organizzazione, al fine di rendere l'azienda sempre più competitiva ha analizzato le esigenze e aspettative del cliente basandosi sui contratti formulati e portati a termine. Sulla base di quanto emerso si sono colte dei requisiti e delle aspettative che l'azienda ha recepito trasformandoli in obiettivi e indicatori e predisponendo un sistema di gestione appropriato.

L'organizzazione ritiene importante e strategico il suo diretto coinvolgimento nella gestione del sistema al fine, di avere un prodotto/servizio sempre migliore e promuovere la responsabilità di ogni livello verso gli aspetti normativi, di sicurezza e del rispetto dell'ambiente. La direzione intende coinvolgere anche i fornitori in outsourcing nel raggiungimento dei propri obiettivi e nell'effettuazione delle attività in un'ottica di miglioramento e di uno standard qualitativo del prodotto/servizio molto elevato.

MANUALE DEL SISTEMA QUALITA'		Pag. 3 di 10	rev. 0 data: 06/06/2016
SEZIONE 05	RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE		

Inoltre, la direzione pone la propria attenzione sull'aumento dell'efficienza attraverso la diminuzione delle non conformità e dei tempi necessari per erogare il servizio; il fine è quello di limitare i costi e di essere sempre più competitivi nel mercato. Infine, la direzione pone molta cura al rispetto nell'ambiente e delle leggi di settore.

Coerentemente con la politica della qualità dell'azienda, l'organizzazione si pone i seguenti obiettivi:

- Ricercare la piena soddisfazione delle esigenze del Cliente definendo i requisiti del cliente stesso e fornendo prodotti\servizi conformi alle specifiche contrattuali e normativi;
- Erogare i servizi rispettando le direttive e leggi di riferimento sia per quanto riguarda il servizio reso al cliente sia per quanto riguarda il rispetto delle norme di sicurezza;
- Ottenere dal Cliente motivata fiducia sulla capacità dell'Azienda di conseguire il livello qualitativo prescritto e di mantenerlo nel tempo; (questo obiettivo verrà raggiunto tramite la strutturazione del sistema)
- Rispettare l'ambiente;
- mantenere un sistema di gestione qualità adeguato e orientato verso processi di miglioramento continuo;
- Garantire la sicurezza e la salvaguardia dei lavoratori durante lo svolgimento delle attività; (questo obiettivo viene realizzato adottando tutte le misure stabilite dal Dlgs 81/08 e s.m.i.).
- garantire la salvaguardia dei dati personali dei lavoratori e del cliente/fornitore (questo obiettivo verrà raggiunto adottando tutte le misure previste dal Dlgs 196/2003 –legge privacy).

Periodicamente, durante il riesame della direzione gli obiettivi, e la politica per la qualità verranno riesaminati ed eventualmente ridefiniti al fine di un loro adeguamento.

Per il raggiungimento degli obiettivi di cui sopra l'organizzazione intende:

- Monitorare le esigenze e le aspettative del mercato;
- Definire in appositi documenti obiettivi e indici misurabili legati per es, alle non conformità, ai reclami e alla valutazione dei costi.;
- Individuare i momenti di controllo e di riesame degli obiettivi;
- registrare l'attività di pianificazione, di controllo e di riesame;
- mettere a disposizione le risorse necessarie;
- costruire un sistema di informazione con il cliente puntuale e corretto.

Per maggiori informazioni sugli obiettivi individuati in relazione alle diverse aree all'interno dell'azienda e ai controlli predisposti per verificare il raggiungimento degli stessi è stata predisposta apposita documentazione. Il modulo piano di miglioramento riporta indicatori specifici che consentono di verificare il livello raggiunto ed individuare le aree di miglioramento. Quest'ultimo viene allegato al riesame e/o utilizzato separatamente in base alle esigenze interne.

MANUALE DEL SISTEMA QUALITA'	Pag. 4 di 10	rev. 0 data: 06/06/2016
SEZIONE 05	RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE	

Per l'istituzione, gestione e applicazione del sistema di gestione per la qualità è stato nominato il **Responsabile del Sistema di gestione per la Qualità (RSQ)**, avente la specifica autorità per assicurare che il SQ, istituito e mantenuto attivo, sia conforme alla norma di riferimento.

Inoltre è stato individuato il **Rappresentante della Direzione (RDIR)** avente la responsabilità di riferirmi sul grado di applicazione del SQ al fine di procedere a riesami dello stesso ed avviare un processo di miglioramento continuo. Ad oggi tale figura coincide con quella della Direzione.

In caso di modifiche apportate alla politica della qualità, non verrà revisionato il presente manuale della qualità ma data evidenza della revisione nel documento di politica (All. 03-M)

5.4 PIANIFICAZIONE

L'attività di pianificazione da parte della società si evince dalla definizione dei processi necessari per raggiungere gli obiettivi per la qualità e nella pianificazione di azioni e responsabilità al fine del raggiungimento degli stessi.

Gli obiettivi coinvolgono tutta la struttura a vari livelli e vengono definiti per misurare l'efficienza e l'efficacia dei processi aziendali.

Gli stessi sono monitorati attraverso indici misurabili e processi di miglioramento che tengono conto anche delle segnalazioni dei clienti e dei suggerimenti del personale interno.

Al fine del raggiungimento degli stessi e della soddisfazione dei requisiti, sono state quindi emesse e approvate procedure e il presente manuale della qualità. I documenti definiscono come devono essere soddisfatti i requisiti di qualità per ogni processo aziendale, in accordo con i requisiti contrattuali e le esigenze del cliente.

La società non ritiene necessario emettere piani di qualità, in quanto attualmente non sono richiesti dal cliente; pertanto la pianificazione della qualità consiste nelle descrizioni riportate nei documenti di cui sopra e nei piani eventualmente predisposti. Tuttavia, se richiesti, la società è in grado, tramite il proprio sistema di qualità, di fornire la documentazione relativa alla pianificazione della specifica commessa.

Si rinvia alla sez 4 al paragrafo 4.1 per la visione dei processi individuati e dell'interazione tra gli stessi e delle modalità di gestione degli indicatori di processo e al paragrafo 5.3 della presente sezione per la definizione degli obiettivi generali della società. Gli obiettivi specifici sono inseriti nel piano di miglioramento allegato ai riesami della direzione.

Inoltre le risorse necessarie per supportare il funzionamento e il monitoraggio dei processi sono definite nella sez. 6.

5.5 RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ

L'organizzazione per l'applicazione di questo Manuale è riportata nella figura n°1 di questa Sezione.

Quanto di seguito definisce i rapporti reciproci tra il personale interno ed esterno con assegnazione di specifiche autorità per la gestione, verifica ed esecuzione delle attività lavorative e quelle relative alle verifiche ispettive interne della qualità.

MANUALE DEL SISTEMA QUALITA'	Pag. 5 di 10	rev. 0 data: 06/06/2016
SEZIONE 05	RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE	

Inoltre la DIR, oltre a mettere a disposizione adeguate risorse umane, provvede a distribuire documenti di prescrizione del Sistema di gestione per la Qualità, mezzi e strumenti idonei per produrre quanto definito e formalizzato nella politica della qualità.

Ogni persona identificata in questo Manuale, è responsabile dell'applicazione dei requisiti del Manuale stesso nell'area di propria responsabilità.

Questa Sezione fornisce una panoramica della struttura organizzativa.

Altre Sezioni descrivono le responsabilità in maggior dettaglio ed assegnano tali responsabilità specificatamente mediante indicazione della funzione.

Ruoli e responsabilità

Ogni persona che abbia funzioni di supervisione può delegare l'espletamento di tali funzioni a personale competente alle proprie dipendenze.

La responsabilità, tuttavia, non può essere delegata.

La **DIREZIONE (GENERAL MENAGER) (DIR)**, rappresenta l'azienda dal punto di vista legale e le sue responsabilità sono regolamentate dalle leggi vigenti; inoltre stabilisce la politica della qualità e l'organizzazione con la quale perseguire gli obiettivi stabiliti.

Tra l'altro essa è responsabile di:

- determinare gli obiettivi della Società a medio e lungo termine e definire le strategie per raggiungerli;
- compiere tutte le operazioni, anche di straordinaria amministrazione, consentite dallo statuto, necessarie a conseguire lo scopo sociale;
- organizzare, coordinare, gestire le funzioni aziendali nelle attività finalizzate all'attuazione degli obiettivi stabiliti;
- definire i programmi di informazione, formazione ed addestramento, di tutto il personale aziendale;
- garantire il rispetto delle prescrizioni del presente MSQ e la sua piena attuazione;
- pianificare processi di miglioramento;
- organizzare riunioni per promuovere la consapevolezza dei requisiti del cliente e in particolare riguardanti l'analisi dei dati e degli andamenti, la diffusione degli obiettivi e dei risultati ottenuti;
- delegare e stabilire i gradi di responsabilità all'interno dell'azienda e le competenze necessarie per la gestione delle attività;
- stabilire quali documenti e attività devono essere portate alla sua attenzione per l'approvazione finale.
- Mantenere i contatti con le parti interessate (associazioni, fornitori..);
- effettuare, insieme a RSQ, l'analisi periodica del sistema qualità (riesame).
- gestire la risoluzione delle non conformità e dei reclami da parte del cliente.

Il **RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE** è la direzione stessa ed ha, tra l'altro, le seguenti responsabilità:

- assicurare che sia istituito, applicato e mantenuto attivo un sistema per la gestione della qualità conforme alla norma di riferimento;
- riferire alla direzione sull'andamento del sistema di gestione per la qualità al fine di permetterne il riesame e il miglioramento;

MANUALE DEL SISTEMA QUALITA'	Pag. 6 di 10	rev. 0 data: 06/06/2016
SEZIONE 05	RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE	

La nomina quale rappresentante della Direzione è stata effettuata automaticamente con la firma del presente manuale da parte della stessa.

II RESPONSABILE SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' (RSQ) è un organo di staff alla direzione ed ha, tra l'altro, le seguenti responsabilità:

- assicurare che i processi individuati siano predisposti, attuati e mantenuti aggiornati;
- promuovere all'interno dell'azienda la consapevolezza dell'importanza dei requisiti del cliente.

Inoltre:

- redigere e tenere aggiornato il "MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER QUALITÀ".
- emettere e gestire tutta la documentazione di prescrizione della Qualità;
- riferire alla direzione sugli andamenti del sistema e su azioni di miglioramento riportando dati sulle diverse misurazioni del sistema (indici e obiettivi misurabili) e sulle non conformità, sulle azioni correttive e preventive e sulla misurazione della soddisfazione del cliente.
- Gestire tutta la documentazione del sistema qualità;
- Gestire le verifiche ispettive interne.
- Effettuare la qualifica dei fornitori in collaborazione con il resp.le acquisti e la direzione.
- formalizzare le non conformità e i reclami da parte del cliente e le relative azioni correttive e preventive e concorrere, insieme alla direzione, alla risoluzione delle stesse.
- effettuare, insieme alla direzione, l'analisi periodica del sistema qualità (riesame).

II QUALITY OFFICER (AQ) è un organo che dipende da RSQ ed ha, tra l'altro, le seguenti responsabilità:

- aiutare RSQ nell'espletamento delle sue funzioni.

II RESPONSABILE SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE (RSPP) è un organo di staff alla direzione e ha la responsabilità di:

- gestire tutte le attività previste dal D.lgs.81/08 e s.m.i.;
- conoscere le modalità di gestione delle emergenze e prendere provvedimenti in caso di necessità.

PURCHASES (APV), risponde del suo operato alla direzione ed ha le responsabilità di:

- gestire gli acquisti di materiale di consumo ed attrezzature,
- richiedere preventivi da vari fornitori,
- monitorare i prezzi d'acquisto

MANUALE DEL SISTEMA QUALITA'	Pag. 7 di 10	rev. 0 data: 06/06/2016
SEZIONE 05	RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE	

OPERATION (TEC) risponde direttamente alla direzione ed ha, tra l'altro, le responsabilità di :

- Predisporre gli strumenti utilizzati per il controllo delle attività;
- Coordinare e gestire tutte le attività di filiale in collaborazione con L.U.
- Controllare che le operazioni di pianificazione e controllo del prodotto/servizio siano attuate nel pieno rispetto dei documenti di prescrizione interni ed esterni;
- Coordinare e controllare i lavori da effettuare, compresi quelli eventualmente affidati all'esterno;

TRAFFIC (TRF) risponde direttamente alla direzione ed ha, tra l'altro, le responsabilità di :

- Predisporre gli strumenti utilizzati per il controllo delle attività;
- Coordinare e gestire tutto il servizio di trasporto
- Richiedere preventivi ai trasportatori;
- Controllare i prezzi;
- Assistere il cliente per il tracking

CFO (amministrazione) risponde direttamente alla direzione ed ha, tra l'altro, le responsabilità di :

- Gestire la contabilità analitica e il controllo di gestione;
- Gestire le uscite/entrate finanziarie; rapporti con Consulente finanziario/fiscale per l'elaborazione del bilancio aziendale ed altri adempimenti fiscali

HUMAN RESOURCE (RIS) risponde direttamente alla direzione ed ha, tra l'altro, le responsabilità di :

- gestire rapporti con il personale;
- gestire rapporti con Consulente del lavoro per l'attività di elaborazione buste paga ed assistenza sulla normativa in materia di consulenza del lavoro

ASSISTANT HUMAN RESOURCE (ORIS) risponde direttamente al human resource ed ha, tra l'altro, le responsabilità di :

- collaborare con il resp.le gestione umane.

MARKETING (MKT) risponde direttamente alla direzione ed ha, tra l'altro, le responsabilità di :

- pianificare attività di promozione dell'azienda;
- gestire la comunicazione aziendale;
- curare l'immagine aziendale su vari canali

ASSISTANT MARKETING (OMKT) risponde direttamente al marketing ed ha, tra l'altro, le responsabilità di :

- collaborare con i resp.li marketing

MANUALE DEL SISTEMA QUALITA'	Pag. 8 di 10	rev. 0 data: 06/06/2016
SEZIONE 05	RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE	

SALES (COM) risponde direttamente alla direzione ed ha, tra l'altro, le responsabilità di:

- gestire i rapporti commerciali;
- gestire le ricerche di mercato;
- individuare potenziali clienti in collaborazione con il Marketing

ASSISTANT SALES (OCOM) risponde direttamente al sales ed ha, tra l'altro, le responsabilità di :

- collaborare con il resp.le per ogni funzione commerciale

IT risponde direttamente alla direzione ed ha, tra l'altro, le responsabilità di:

- sviluppare software,
- sviluppare interfaccia dati con gestionali dei clienti;
- rapportarsi con Sistemista esterno per il funzionamento delle reti informatiche aziendali
-

ASSISTANT IT (OIT) risponde direttamente all'IT ed ha, tra l'altro, le responsabilità di :

- collaborare con il resp.le per lo sviluppo delle attività.

L.U. (TEC) risponde direttamente all'operation ed ha, tra l'altro, le responsabilità di:

- coordinare e gestire tutte le attività di filiale
- Controllare che le operazioni di pianificazione e controllo del prodotto/servizio siano attuate nel pieno rispetto dei documenti di prescrizione interni ed esterni per la filiale di riferimento
- Coordinare e controllare i lavori da effettuare, compresi quelli eventualmente affidati all'esterno per la filiale di riferimento

CUSTOMER CARE (CCA) risponde direttamente a L.U. ed ha, tra l'altro, le responsabilità di:

- coordinare e gestire
- curare i rapporti con i clienti,
- gestire le entrate ed immagazzinamento del prodotto,
- ricevere gli ordini,
- gestire eventuali attività extra,
- gestire le attività per l'uscita della merce

ASSISTANT MAGAZZINO (MAG) risponde direttamente al customer care ed ha, tra l'altro, le responsabilità di :

- gestire l'attività di movimentazione merce in accettazione, ubicazione, picking, imballo, e preparazione colli per l'uscita

MANUALE DEL SISTEMA QUALITA'	Pag. 9 di 10	rev. 0 data: 06/06/2016
SEZIONE 05	RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE	

L'organigramma è riportato nell'allegato 1 al presente manuale della qualità.

5.5.1 Comunicazione interna

La direzione stabilisce i modi per attivare al suo interno la comunicazione e il ritorno di informazioni relative ai requisiti, agli obiettivi e ai risultati del sistema.

In particolare:

- diffonde tra gli operatori le informazioni relative agli obiettivi stabiliti e ai risultati raggiunti tramite affissioni in bacheca, incontri periodici con tutto il personale, interno ed esterno;
- fa partecipare il personale nella preparazione della documentazione del sistema di gestione per la qualità;
- diffonde la politica per la qualità agli operatori che operano all'interno della struttura tramite circolari e/o riunioni.
- Predisporre documenti che riportano gli obiettivi, le date di conseguimento, le azioni da intraprendere e li consegna ai responsabili; tutti i dati vengono raccolti in appositi documenti scritti e riesaminati in sede di riesame della direzione. In relazione ai dati emersi la Direzione informerà il personale circa il suo gradimento o meno nel raggiungimento degli obiettivi;
- Distribuisce tutti i documenti operativi interni necessari per lo svolgimento delle attività;
- Dispone canali di comunicazione informatici e cartacei con il personale al fine di migliorare la capacità di comunicazione e di informazione al cliente e verso l'interno.

Lo scopo della comunicazione interna è quello di evitare:

- Che circolino false informazioni o informazioni non aggiornate all'interno della struttura;
- Una scarsa comunicazione delle notizie e delle informazioni al cliente da parte di tutta la struttura.

e di migliorare:

- il livello di soddisfazione del personale;
- l'efficacia e l'efficienza organizzativa;
- il rapporto relazionale con il cliente.

5.2 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE

Periodicamente, almeno una volta all'anno, la direzione verifica l'andamento del sistema e la sua adeguatezza.

L'attività di riesame comprende non solo l'analisi del sistema di gestione per la qualità ma l'efficienza e l'efficacia di tutta l'organizzazione.

Elementi in entrata per il riesame sono:

- La politica per la qualità;

MANUALE DEL SISTEMA QUALITA'	Pag. 10 di 10	rev. 0 data: 06/06/2016
SEZIONE 05	RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE	

- gli obiettivi individuati (macro e micro obiettivi);
- indicatori di processo per verificare l'efficacia delle prestazioni;
- risultati derivanti da precedenti riesami della direzione;
- risultati derivanti da audit interni (non conformità rilevate nelle diverse aree);
- piani di miglioramento implementati;
- le modifiche che potrebbero avere effetti sul sistema di gestione per la qualità;
- prestazione dei processi;
- report sul grado di soddisfazione del cliente e le informazioni di ritorno da parte del cliente;
- registri delle non conformità e dei reclami;
- situazione delle azioni correttive e preventive;
- documenti del sistema di gestione per la qualità.

Viene predisposta un apposita cartella anno per anno, da parte di RSQ, che riporta tutti i dati necessari per l'attività di riesame.

Durante il riesame della Direzione vengono presi in considerazione tutti i documenti utilizzati del sistema qualità per verificarne l'adeguatezza.

Eventuali modifiche comporteranno una revisione e riemissione del documento secondo le modalità previste dalla procedura.

I dati in uscita dell'attività di riesame devono essere il più possibile misurabili e sono essenzialmente:

- azioni di miglioramento non solo del prodotto/servizio ma anche del processo;
- programmazione delle verifiche ispettive necessarie;
- necessità di risorse e ottimizzazione di quelle esistenti;
- predisposizione di sistemi di controllo e monitoraggio anche tramite modulistica;
- definizione nuovi obiettivi con l'individuazione delle responsabilità e dei tempi di attuazione;
- ridefinizione degli obiettivi esistenti;
- ridefinizione della politica della qualità.

In caso di variazione della struttura organizzativa aziendale, che possono scaturire dalle esigenze di adeguamento del sistema in un ottica di miglioramento continuo, la direzione fa sì che la continuità e la stabilità dei processi e del sistema stesso non venga alterata.

Le conclusioni vengono riportate per iscritto e viene apposta la firma da parte della direzione. I riesami vengono archiviati in un apposita cartellina da parte di RSQ.

AII. 01- M - ORGANIGRAMMA AZIENDALE

AII. 02 -M - RIESAME DELLA DIREZIONE

AII. 03 -M - POLITICA DELLA QUALITA'