



# MANUALE ASSICURAZIONE QUALITÀ

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ  
UNI EN ISO 9001 : 2008

LA PRESENTE COPIA DEL MANUALE E' REGOLATA DA DISTRIBUZIONE

CONTROLLATA

Copia n° 2 Ed. 1 Rev. 8 del 2 Ottobre 2013

A Ente di Certificazione RINA S.p.A.

NON CONTROLLATA

Il contenuto del presente documento è di proprietà esclusiva della **SAIMARE Spa**.  
Senza autorizzazione scritta della società, lo stesso non può venire comunicato a terzi né riprodotto totalmente o parzialmente

---

**TABELLA DI CORRELAZIONE MAQ - POI - UNI EN ISO 9001:2008**

# MANUALE di GESTIONE per la QUALITÀ

Norma	Titolo del punto	MAQ			POI		
		Sez.	Rev.	Data	N°	Rev.	Data
0	<i>Introduzione</i>	0	2	19/09/13			
1	Scopo e campo di applicazione	I	1	01/09/09			
2	Riferimenti normativi	II	3	01/09/09			
3	Termini e definizioni	III	2	20/01/10			
4	Requisiti del Sistema di gestione per la Qualità	IV	3	20/12/10	04/01	1	01/09/09
5	Responsabilità della direzione	V	1	01/09/09			
6	Gestione delle risorse	VI	1	01/09/09	06/01	1	01/09/09
7	Realizzazione del servizio	VII	4	20/12/10			
8	Misurazioni, analisi e miglioramento	VIII	2	01/09/09	08/01 08/03	2 2	01/09/09 01/09/09

**INDICE GENERALE**
**Informazioni Generali**

- Sez. 0      Introduzione
- Sez. I      Scopo e campo di applicazione
- Sez. II     Riferimenti normativi
- Sez. III    Termini e definizioni

**Aree Organizzative Gestionali**

- Sez. IV     Sistema di gestione per la qualità
- Sez. V      Responsabilità della Direzione
- Sez. VI     Gestione delle risorse
- Sez. VII    Realizzazione del servizio
- Sez. VIII   Misurazioni, analisi e miglioramento

**Allegati**

- All. A      Copertina
- All. B      Tabella di correlazione
- All. C      Politica della Qualità
- All. D      Obiettivi anno corrente
- All. E      Organigramma
- All. F      Nomina RAQ
- All. G      Elenco DRQ

Data

19/09/2013

La Direzione Generale

Dott. Renzo Muratore

## Politica della Qualità

Validità dal 01/01/2013

La Direzione della **SAIMARE Spa** ritiene che il successo dell'azienda dipenda dalla capacità di soddisfare i requisiti contrattuali e le esigenze dei clienti.

Per raggiungere tale obiettivo **SAIMARE Spa** ha istituito e mantiene un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alle prescrizioni della norma UNI EN ISO 9001:2008, perfettamente inserito nel sistema di gestione della società.

Il Sistema Qualità si basa sull'integrazione di tutte le funzioni aziendali in modo da realizzare una stretta collaborazione fra tutte le componenti atte ad ottenere il miglioramento delle prestazioni di servizi, la soddisfazione dei clienti, una maggior efficienza interna ed una riduzione dei disservizi.

Tutta la società è pertanto impegnata in programmi che, attraverso la sinergia delle funzioni aziendali, per il periodo di validità soprascritto, perseguono gli obiettivi definiti nella pagina seguente a fronte degli indicatori individuati e quant'altro indicato negli obiettivi aziendali.

La **SAIMARE Spa** si impegna, altresì, a perseguire obiettivi naturali per ogni realtà aziendale "sana", quali:

- ❖ l'aumento del fatturato compatibilmente all'aumento dei costi di gestione, dovuto anche alla completa integrazione del sistema Qualità in azienda;
- ❖ la rimozione e la prevenzione dei disservizi al fine di ridurre i costi dovuti alle non conformità e una esplicita evidenza dell'ottenimento della qualità raggiunta, attraverso i seguenti obiettivi:
  - riduzione dei disservizi nei servizi approvigionati e degli imprevisti "calcolabili" del servizio, anche con l'uso di tecniche statistiche.
  - riduzione delle non conformità durante il processo di erogazione del servizio
  - miglioramento dei sistemi di gestione informatizzati (Know-how)
  - miglioramento della formazione tecnica del personale utilizzato, attraverso corsi d'aggiornamento interni ed esterni;
- ❖ la motivazione, la responsabilizzazione, il riconoscimento dei meriti e l'accrescimento professionale dei dipendenti e collaboratori;
- ❖ la considerazione dei fornitori come partner, attraverso contatti diretti con gli stessi;
- ❖ l'ottimizzazione delle condizioni di lavoro, attraverso un processo progressivo che porti al raggiungimento di maggior organizzazione del servizio, necessari per la realizzazione delle attività;
- ❖ il miglioramento del livello di soddisfazione dei Clienti attraverso il raggiungimento dei seguenti obiettivi:
  - nessun reclamo
  - ampliamento e miglioramento della gamma di servizi offerti
  - rispetto dei tempi della rimessa dei documenti;
- ❖ la standardizzazione delle procedure interne di acquisto ed erogazione dei servizi, al fine di conseguire una migliore efficienza ed interscambiabilità del personale.

Per verificare che la Politica della Qualità sia compresa ed attuata, la Direzione stabilisce periodi di addestramento e verifiche sistematiche, da parte del RAQ, che permettono di correggere e sostenere, con continuità il Sistema di Gestione per la Qualità.

La convinzione è che il perseguimento di tale politica porti vantaggi concreti all'azienda ed ai clienti in misura tale da comportare il soddisfacimento di entrambi.

**L'Amministratore Delegato**

Data  
04/01/2013

Dott. Renzo Muratore

**Pianificazione degli Obiettivi  
Esercizio 2013**

Data emissione OBIETTIVI  
**30/04/2013**

Data esecuzione RIESAME  
**Aprile 2014**

<b>1</b>	<b>Monitoraggio processo</b>	<b>Direzione</b>
----------	------------------------------	------------------

	Obiettivo	Obiettivo	indicatore	
<b>1.1</b>	<b>Superamento crisi economica congiunturale e mantenimento livello di produttività aziendale</b>	Superiore al +0%	% incremento valore aggiunto rispetto esercizio precedente	
Metodo / azione	Limitare i rischi finanziari legati all'operatività doganale tramite l'acquisizione della certificazione doganale AEO "Operatore Economico Autorizzato"	€ messi a disposizione -	Risorse 2 interni ROPE + DIR	Tempi attuazione 12 mesi
Metodo / azione	Effettuare interventi di riorganizzazione e ristrutturazione degli uffici della sede di Genova	€ messi a disposizione 15.000 euro	Risorse Consulenti esterni	Tempi attuazione 24 mesi
Metodo / azione	Realizzare un nuovo impianto di trattamento dell'aria negli uffici della sede di Genova	€ messi a disposizione 50.000 euro	Risorse Consulenti esterni	Tempi attuazione 12 mesi
Metodo / azione	Aumentare la garanzia assicurativa in vigore per estendere la copertura dei rischi professionali legati al regime di rappresentanza indiretta che prevede responsabilità in solido con l'importatore nei confronti della Dogana (CAD)	€ messi a disposizione 25.000 euro	Risorse 1 interno RAMM + DIR	Tempi attuazione 12 mesi
Metodo / azione	Migliorare l'operatività dell'ufficio operativo di Napoli	€ messi a disposizione 5.000 euro	Risorse RAMM + ROPE	Tempi attuazione 12 mesi

	Risultato esercizio	Analisi di OUTPUT
		

<b>2</b>	<b>Monitoraggio processo</b>	<b>Commerciale</b>
----------	------------------------------	--------------------

	Obiettivo	Obiettivo	indicatore	
<b>2.1</b>	<b>Aumento della penetrazione commerciale e consolidamento del posizionamento della Società in rapporto alla concorrenza</b>	Vedi azioni sotto indicate	Raggiungimento di almeno uno degli obiettivi sotto indicati	
Metodo / azione	Entrare a far parte del Consorzio Servizi Portuali costituito per ottimizzare la gestione delle entrate/uscite dal porto di Voltri	€ messi a disposizione 10.000 euro	Risorse RAMM + DIR	Tempi attuazione 6 mesi
Metodo / azione	Acquisire certificazione AEO per poter offrire alla clientela maggiore rapidità nello svolgimento delle procedure doganali e riduzione dei controlli documentali e sulle merci	€ messi a disposizione -	Risorse 1 interno +DIR	Tempi attuazione 12 mesi

**La Direzione**

Data 30/04/2013
--------------------

--

# Manuale di Gestione per la Qualità Responsabilità della Direzione

Allegato D  
Pag. 2/4  
Rev. 1 del 20/12/2010

Metodo / azione Contattare clienti già acquisiti per verificare la possibilità di estendere i servizi ad altri porti o ad altro tipo di attività	€ messi a disposizione 1.000 euro	Risorse 1 interno +RCOMM +ROPE	Tempi attuazione 24 mesi
---	--------------------------------------	---	-----------------------------



Risultato esercizio	Analisi di OUTPUT
---------------------	-------------------

## 3 Monitoraggio processo Erogazione dei servizi

3.1	Obiettivo <b>Mantenere buoni livelli di efficienza produttiva - ridurre costi per servizi e garantire medesimi standard qualitativi</b>	Obiettivo Superiore a 0%	indicatore Numero pratiche operative rispetto esercizio precedente	
	Metodo / azione Implementazione archiviazione elettronica dei documenti operativi	€ messi a disposizione -	Risorse 1 interno	Tempi attuazione 12 mesi
Metodo / azione Aggiornamento personale operativo ed amministrativo	€ messi a disposizione 5.000 euro	Risorse Interni+consulenza esterna	Tempi attuazione 12 mesi	
Metodo / azione Aggiornamento competenze doganali e perfezionamento conoscenze linguistiche del personale operativo	€ messi a disposizione 5.000 euro	Risorse Interni +corso lingue	Tempi attuazione 12 mesi	



Risultato esercizio	Analisi di OUTPUT
---------------------	-------------------

## 4 Monitoraggio processo Acquisti

4.1	Obiettivo <b>Monitorare e, ove possibile, contenere i costi relativi al processo acquisti</b>	Obiettivo Non superiore al 5%	indicatore % variazione consuntivo costi per servizi rispetto esercizio precedente	
	Metodo / azione Implementazione software operativo che permetta di ripartire in contabilità analitica i costi operativi consistenti nelle tasse portuali	€ messi a disposizione 5.000,00 euro	Risorse 1 consulente esterno	Tempi attuazione 12 mesi
Metodo / azione Acquisto di nuovi arredi destinati all'ufficio della sede	€ messi a disposizione 15.000 euro	Risorse consulenti esterni	Tempi attuazione 12 mesi	
Metodo / azione Stipula nuovo contratto con gestore telefonico per ridurre i costi delle linee telefoniche	€ messi a disposizione 3.000 euro	Risorse 1 interno +RAMM	Tempi attuazione 12 mesi	
Metodo / azione Implementazione impianto ENEL da 30 a 52 kWh resosi necessario a seguito di realizzazione nuovo impianto di condizionamento	€ messi a disposizione 10.000 euro	Risorse -	Tempi attuazione 6 mesi	



Risultato esercizio	Analisi di OUTPUT
---------------------	-------------------

La Direzione

Data 30/04/2013
--------------------

Pag. 2 di 4

<b>5</b>	<b>Monitoraggio</b>	<b>Risorse Umane</b>
----------	---------------------	----------------------

<b>5.1</b>	Obiettivo Aggiornare le competenze del personale	Obiettivo 0,5 %	indicatore Percentuale ore formazione eseguita su monte ore lavoro	
	Metodo / azione Accrescimento competenze del personale attraverso le azioni formative sottostanti	€ messi a disposizione 5.000,00	Risorse 1 esterno 1 interno	Tempi attuazione 12 mesi



Risultato esercizio	Analisi di OUTPUT
---------------------	-------------------

PIANIFICAZIONE FORMAZIONE ESERCIZIO 2013			CONSUNTIVO	
Esigenza formativa / corso pianificato	Periodo potenziale	Numero addetti	Periodo	Numero addetti
Aggiornamento competenze personale amministrativo (novità IVA ed inversione contabile)	Aprile/ Dicembre	8		
Aggiornamento competenze operative: sistemi Usmaf, Sintesi Pif e Traces - importazioni da Israele- pratiche contenzioso	Aprile/ Dicembre	Tutto il personale operativo		
Nuovo portale Capitaneria di Porto di Genova : utilizzo nuove procedure sistema integrato P.M.I.S. - Uff. navi/capitaneria di Genova	Aprile/Giugno	9		
Procedura incassi diretti - ufficio expor San Benigno	Aprile/ Settembre	15		
Gestione pratiche di capitaneria - sistema PMIS 2 - ufficio operativo di Napoli	Aprile/ Dicembre	6		
Corsi individuali lingua inglese e francese parlata e scritta	2013	2		
Addestramento sistema adottato per archiviazione documentale	Aprile/Giugno	21 (SB+VT)		

<b>6</b>	<b>Informazioni di ritorno e Soddisfazione del Cliente</b>
----------	--

<b>6.1</b>	Obiettivo Quantificare ed individuare le carenze percepite dal Cliente in merito ai nostri servizi	Obiettivo < 6	Indicatore Indice medio di soddisfazione	
	Metodo / azione Invitare il Cliente a segnalarci eventuali difformità rispetto al servizio atteso - non limitando le osservazioni al rapporto qualità/prezzo	€ messi a disposizione 0	Risorse 1 interno	Tempi attuazione 12 mesi



Risultato esercizio	Analisi di OUTPUT
---------------------	-------------------

<b>7</b>	<b>Stato Non Conformità e azioni di miglioramento</b>
----------	---

<b>7.1</b>	Obiettivo Monitorare le anomalie del servizio per migliorare lo stesso	Obiettivo < Euro 1.000,00	Indicatore Costo generato da NC	
	Metodo / azione Invitare il personale interno a comunicare situazioni non conformi anche di minima rilevanza e a individuare possibilità di miglioramento	€ messi a disposizione 0	Risorse Tutto il personale	Tempi attuazione 12 mesi

La Direzione

Data 30/04/2013
--------------------

--

**Manuale di Gestione per la Qualità  
Responsabilità della Direzione**

Allegato D

Pag. 4/4

Rev. 1 del 20/12/2010



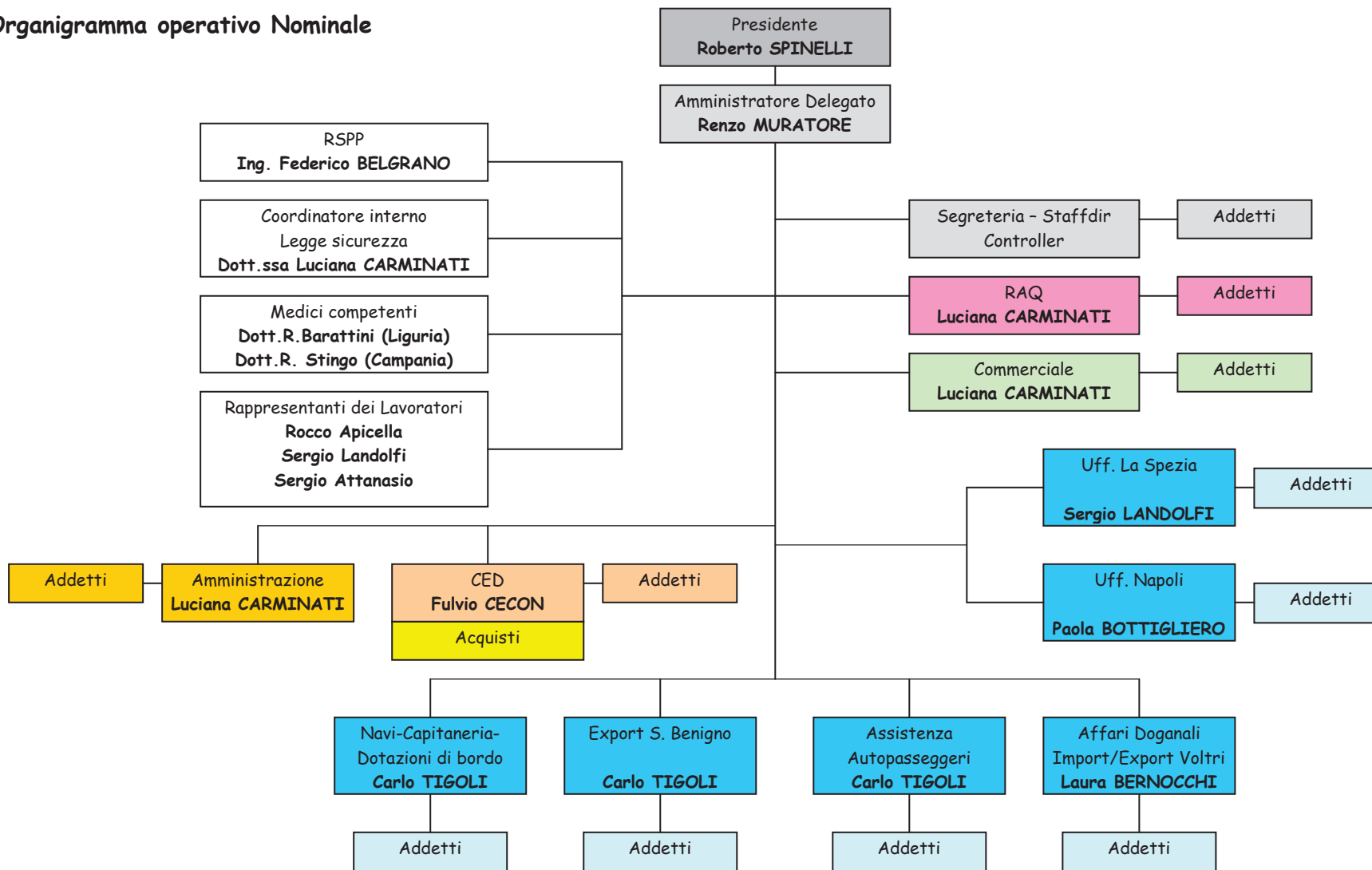
Origine NC	OBIETTIVO		RISULTATO		Analisi di OUTPUT
	Incidenza	Costo	Incidenza	Costo	
Commerciale	0 %	0,00 €			
OPE Import	0 %	0,00 €			
OPE Capitaneria	0 %	0,00 €			
OPE Export	0 %	0,00 €			
OPE Navi	0 %	0,00 €			
OPE Dotazioni	0 %	0,00 €			
Fornitore	0 %	0,00 €			
Visite Ispettive interne	0 %	0,00 €			
Reclami Cliente	0 %	0,00 €			
Altro	0 %	0,00 €			

La Direzione

Data  
30/04/2013

Pag. 4 di 4

**Organigramma operativo Nominale**



Data  
2/10/2013

Amm. Delegato  
Muratore Dott. Renzo



Lettera di Nomina del

## **RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE**

L' Amministratore Delegato della **SAIMARE Spa** nomina, quale suo rappresentante per la conduzione del Sistema di Gestione per la Qualità, il

Responsabile Sistema Qualità

**R.A.Q**

Dott.ssa Luciana **CARMINATI**

e il coadiutore

Dott.ssa Claudia **CONTINI**

Il quale ha piena autorità per far applicare, rispettare e monitorare il Sistema di gestione per la Qualità documentato formato dal Manuale Assicurazione Qualità, dalle Procedure Operative Interne e dai Documenti di Registrazione Qualità.

L'Amministratore Delegato

Data  
13/09/2013

**Struttura documentale Sistema - Matrice stato revisione documenti, DRQ e responsabilità gestione e conservazione**

Codifica	Oggetto / Titolo documento	Rif. norma	*	**	Ed. Rev. attiva	Data	DRQ	Comp.	Arch.	Tempi
<b>POI 04/01</b>	<b>Gestione documenti e dati DRQ</b>	<b>4</b>	<b>S</b>	<b>C/I</b>	<b>1/1</b>	<b>01/09/09</b>				
Mod. 04A1	Struttura documentale Sistema	4	S	C/I	-/0	08/01/07	x	RAQ	RAQ	3 anni
Mod. 04A2	Elenco Norme e leggi		S	I	-/0	08/01/07	x	RAQ	RAQ	3 anni
Mod. 04A3	Gestione HW - SW		S	I	-/0	08/01/07	x	CED	CED	Vita
-----	Lista di diffusione documenti (intranet)		S	C/I	----	----		RAQ	RAQ	1 mese
<b>POI 06/01</b>	<b>Gestione risorse e ambiente di lavoro</b>	<b>6</b>	<b>S</b>	<b>C/I</b>	<b>1/1</b>	<b>01/09/09</b>				
Mod. 06A1	Scheda competenze	6	S	C/I	-/2	02/01/09	x	RAQ	RAQ	3 anni
Mod. 06A2	Verbale addestramento e formazione		S	C/I	-/0	08/01/07		RAQ/RFA	RAQ	3 anni
<b>MQ sez.VII</b>	<b>Gestione Cliente</b>	<b>7</b>	<b>P</b>	<b>C/I</b>	<b>1/4</b>	<b>20/12/10</b>				
Mod. 07A1	Offerta	7	P	C/I	-/0	23/03/07	x	COM	COM	3 anni
Mod. 07A2	Offerta di contratto di fornitura servizio		P	C/I	-/0	23/03/07	x	COM	COM	3 anni
<b>MQ sez.VII</b>	<b>Gestione fornitori</b>	<b>7</b>	<b>P</b>	<b>C/I</b>	<b>1/4</b>	<b>20/12/10</b>				
Mod. 07B1	Foglio Gestione Fornitori	7	P	C/I	-/1	08/01/07	x	RAQ	RAQ	3 anni
<b>MQ sez.VII</b>	<b>Gestione Acquisti</b>	<b>7</b>	<b>P</b>	<b>C/I</b>	<b>1/2</b>	<b>23/03/07</b>				
Mod. 07C1	Ordine acquisto	7	P	C/I	-/2	28/04/08	x	CED	CED	3 anni
Mod. 07C2	Controllo ordine		P	C/I	-/1	20/12/10		CED	CED	3 anni
<b>MQ sez.VII</b>	<b>Gestione processo</b>	<b>7</b>	<b>P</b>	<b>C/I</b>	<b>1/4</b>	<b>01/09/09</b>				
<b><u>Mod 07I1</u></b>	<b><u>Apertura pratica con frontespizio import</u></b>	7	<b><u>P</u></b>	<b><u>C/I</u></b>	<b><u>-/2</u></b>	<b><u>25/09/13</u></b>	<b><u>x</u></b>	<b><u>OPE</u></b>	<b><u>OPE</u></b>	<b><u>3 anni</u></b>
Mod 07I2	Ordine di posizionamento		P	C/I	-/1	08/01/07	x	OPE	OPE	3 anni
Mod 07I3	Richiesta rimessa anticipi		P	C/I	-/1	08/01/07	x	OPE	OPE	3 anni
<b><u>Mod 07I4</u></b>	<b><u>Apertura pratica con frontespizio transiti</u></b>		<b><u>P</u></b>	<b><u>C/I</u></b>	<b><u>-/1</u></b>	<b><u>25/09/13</u></b>	<b><u>x</u></b>	<b><u>OPE</u></b>	<b><u>OPE</u></b>	<b><u>3 anni</u></b>
Mod 07X1	Apertura pratica con frontespizio ENS-EXS		P	C/I	-/0	23/12/11	x	OPE	OPE	3 anni
Mod 07I5 (SP)	Apertura pratica con frontespizio import SP		P	C/I	-/0	01/03/08	x	OPE	OPE	3 anni
Mod 07I6 (SP)	Apertura pratica con frontespizio transiti SP		P	C/I	-/0	01/03/08	x	OPE	OPE	3 anni
Mod 07I7 (NA)	Ordine di posizionamento		P	C/I	-/0	10/06/08	x	OPE	OPE	3 anni
Mod 07E1	Apertura pratica con frontespizio export		P	C/I	-/1	08/01/07	x	OPE	OPE	3 anni
Mod 07E2	Ordinativo imbarco		P	C/I	-/1	08/01/07	x	OPE	OPE	3 anni
Mod 07E3	Richiesta movimentazione x verifica cntr		P	C/I	-/1	08/01/07	x	OPE	OPE	3 anni
Mod 07E4	Richiesta movimentazione x scanner		P	C/I	-/1	08/01/07	x	OPE	OPE	3 anni
Mod 07E5 (SP)	Richiesta messa a disposizione visita cntr LSCT		P	C/I	-/0	01/03/08	x	OPE	OPE	3 anni
Mod 07E6 (SP)	Apertura pratica con frontespizio trasbordi LME SP		P	C/I	-/0	01/03/08	x	OPE	OPE	3 anni
Mod 07E7	Ordine di posizionamento		P	C/I	-/0	10/06/08	x	OPE	OPE	3 anni
Mod 07E8 (NA)	Ordine di posizionamento		P	C/I	-/0	10/06/08	x	OPE	OPE	3 anni
Mod. 07E9	Apertura pratica export sintetica		P	C/I	-/1	15/09/11	x	OPE	OPE	3 anni
<b><u>Mod 07N1</u></b>	<b><u>Busta nave</u></b>		<b><u>P</u></b>	<b><u>C/I</u></b>	<b><u>-/2</u></b>	<b><u>22/07/13</u></b>		<b><u>OPE</u></b>	<b><u>OPE</u></b>	<b><u>3 anni</u></b>
Mod 07N2	Apertura pratica rinfuse o containers nave		P	C/I	-/1	08/01/07	x	OPE	OPE	3 anni
Mod 07D1	Fax con richiesta dati aziend. O mandato for. doganali		P	C/I	-/1	08/01/07		OPE	OPE	3 anni
Mod 07D2	Fax con dati azien. Nuovo cliente a contabilità		P	C/I	-/1	08/01/07		OPE	OPE	3 anni
Mod 07D3	Apertura pratica dotazioni di bordo		P	C/I	-/1	08/01/07	x	OPE	OPE	3 anni

 Data  
 25/09/2013

L'Amministratore Delegato

**Struttura documentale Sistema - Matrice stato revisione documenti, DRQ e responsabilità gestione e conservazione**

Codifica	Oggetto / Titolo documento	Rif. norma	*	**	Ed. Rev. attiva	Data	DRQ	Comp.	Arch.	Tempi
Mod 07D4	Apertura pratica dotazioni di bordo Tirrenia		P	C/I	-/1	08/01/07	×	OPE	OPE	3 anni
Mod 07D5	Preparazione memorandum Bandiera Italia Import		P	C/I	-/1	08/01/07	×	OPE	OPE	3 anni
Mod 07D6	Preparazione memorandum Bandiera Italia Export		P	C/I	-/1	08/01/07	×	OPE	OPE	3 anni
Mod 07D7	Preparazione memorandum altre bandiere ft.pro forma		P	C/I	-/2	10/04/07	×	OPE	OPE	3 anni
Mod 07D8	Preparazione lettera di vettura CMR		P	C/I	-/1	08/01/07	×	OPE	OPE	3 anni
Mod 07D9	Autorizzazione imbarco generico dotaz. Stato estero		P	C/I	-/1	08/01/07	×	OPE	OPE	3 anni
Mod 07D10	Autorizzazione imbarco Merce Estera art.7		P	C/I	-/1	08/01/07	×	OPE	OPE	3 anni
Mod. 07D11	Autorizzazione imbarco Duty free		P	C/I	-/1	08/01/07	×	OPE	OPE	3 anni
Mod 07D12	Invio copia per cliente		P	C/I	-/1	08/01/07		OPE	OPE	3 anni
Mod 07D13	Apertura pratica dotazioni di bordo/transiti		P	C/I	-/1	08/01/07	×	OPE	OPE	3 anni
Mod 07D14	Apertura pratica dotazioni di bordo Tirrenia		P	C/I	-/1	08/01/07	×	OPE	OPE	3 anni
Mod 07D15	Apertura pratica dotazioni di bordo/export Tirrenia		P	C/I	-/1	08/01/07	×	OPE	OPE	3 anni
Mod 07P1	Apertura pratica Formalità Capitaneria	7	P	C/I	-/1	08/01/07	×	OPE	OPE	3 anni
Mod 07P2	Apertura pratica Formalità Polizia di frontiera		P	C/I	-/1	08/01/07	×	OPE	OPE	3 anni
Mod 07P3	Apertura pratica Movim.equipaggi Tirrenia		P	C/I	-/1	08/01/07	×	OPE	OPE	3 anni
Mod 07P4	Apertura pratica Form. Merci pericolose		P	C/I	-/1	08/01/07	×	OPE	OPE	3 anni
Mod 07P5	Creazione dossier nave - agenzia		S	C/I	-/1	08/01/07		OPE	OPE	3 anni
Mod 07P6	Gest.ruolo equipag. registr. Mese di Anchorage Dues		S	C/I	-/0	08/01/07	×	OPE	OPE	3 anni
Mod 07P7	Certificate of Clearance Outwards		S	C/I	-/0	08/01/07	×	OPE	OPE	3 anni
Mod 07P8 (NA)	Apertura pratica navi cabotaggio Tirrenia		S	C/I	-/0	10/06/08	×	OPE	OPE	3 anni
Mod 07H1	Verifica servizio assistenza imbarco		S	C/I	-/0	01/04/07	×	OPE	OPE	3 anni
POI 08/01	<b>Gestione Verifiche Ispettive interne</b>	8	S	C/I	1/2	01/09/09				
Mod. 08A1	Piano annuale della Visite Ispettive Interne		S	C/I	-/1	01/03/07	×	RAQ	RAQ	3 anni
Mod. 08A2	Programma di Visita Ispettiva interna	8	S	C/I	-/0	01/03/07		RAQ	RAQ	3 anni
Mod. 08A3	Lista riscontro e rapporto di Visita Ispettiva Interna		S	C/I	-/2	01/03/10	×	RAQ	RAQ	3 anni
MQ sez.VIII	<b>Gestione monitoraggi e misurazioni</b>	8	S	C/I	1/2	01/09/09				
<del>Mod. 08B1</del>	<del>Questionario Soddisfazione Cliente</del>	8	<del>S</del>	<del>C/I</del>	<del>-/1</del>	<del>15/01/07</del>		<del>COM</del>	<del>RAQ</del>	<del>3 anni</del>
<u>Mod. 08B2</u>	<u>Autovalutazione soddisfazione cliente</u>		<u>S</u>	<u>C/I</u>	<u>-/1</u>	<u>5/03/13</u>	<u>×</u>	<u>RAQ</u>	<u>RAQ</u>	<u>3 anni</u>
POI 08/03	<b>Gestione Non Conf. e azioni di miglior.</b>	8	S	C/I	1/2	01/09/09				
Mod. 08C1	Registro Non Conformità		S	C/I	-/1	08/01/07	×	RAQ	RAQ	3 anni
Mod. 08C2	Rapporto Non Conformità	8	S	C/I	-/1	08/01/07	×	Tutte	RAQ	3 anni
Mod. 08C3	Rapporto Azione Correttiva/Preventiva		S	C/I	-/2	10/12/09	×	RAQ	RAQ	3 anni

LEGENDA : \* documento =&gt; S = Sistema, P = Prodotto ----- \*\* documento =&gt; C = Cartaceo, I = Informatico

AD	RAQ	COM	OPE	AMM
Amministratore delegato	R. Qualità	Funzione Commerciale	Funzione Operativa	Funz. Amministrativa

 Data  
 25/09/2013

L'Amministratore Delegato

## INTRODUZIONE

Il presente Manuale di Garanzia della Qualità (altrimenti indicato come "MAQ" o "Manuale") è stato redatto per consentire l'implementazione, il mantenimento ed il miglioramento di un Sistema di Gestione per la Qualità aziendale che soddisfi e supporti la Politica della Qualità nello svolgimento delle attività aziendali.

Esso definisce e descrive le responsabilità ed i criteri di conduzione delle attività aziendali inerenti alla norma di Qualità **UNI EN ISO 9001:2008**, assunta come riferimento e chiamata, in seguito, semplicemente "Norma".

Il Manuale richiama, inoltre, le Procedure del Sistema di Gestione per la Qualità, che definiscono le responsabilità e le modalità di attuazione delle attività aziendali inerenti le prescrizioni della norma di riferimento.

La struttura della modulistica di supporto al Sistema di gestione per la Qualità non è volutamente delineata nel Manuale ma, per maggior praticità, nelle Procedure (o Istruzioni di dettaglio operativo) che ne prescrivono l'utilizzo.

Le prescrizioni del presente Manuale si applicano a tutte le funzioni ed a tutto il personale aziendale, a tutti i servizi ed attività svolte dall'azienda, internamente ed esternamente ad essa.

Tali prescrizioni sono approvate, e rese pertanto obbligatorie, per tutto il personale aziendale, dalla Direzione Generale che sottoscrive il presente Manuale e le sue successive revisioni.

### 0.1 La nostra azienda

La SAIMARE S.p.A., società leader nel settore delle spedizioni, è stata fondata nel 1924 con la denominazione di "Espresso Bagagli", per iniziativa di un gruppo costituito dalle più importanti società di armatori dell'epoca.

Successivamente l'azienda è stata acquisita dal gruppo IRI-FINMARE che ne ha mantenuto la proprietà fino al 1989, anno in cui è stata acquisita, per la maggioranza, dal Gruppo Spinelli e partecipata da operatori di rilievo nel campo dello shipping, quali F.Ili Cosulich S.p.A., Clerici S.p.A., Gruppo Scerni, Hamal Trading S.r.l. Questa privatizzazione ha segnato una svolta nel futuro della società apportando un notevole miglioramento ed ampliamento delle attività.

La società si è sviluppata fino a ricoprire una posizione preminente nel settore delle spedizioni internazionali, attraverso la fornitura di una vasta gamma di servizi doganali, di spedizione, di logistica e di agenzia marittima, mostrando costante attenzione all'evoluzione e alle tendenze di mercato e adattando le strutture alle esigenze operative della propria clientela. Questa è una delle principali ragioni della "longevità" della Società, che ha saputo garantire continuità alla propria attività nell'arco degli oltre 80 anni della propria storia.

La strategia aziendale di SAIMARE S.p.A. è oggi rivolta al mantenimento e al consolidamento della propria posizione nel settore. Ciò ha spinto SAIMARE S.p.A. a sviluppare in modo integrato i servizi offerti e ad indirizzare la professionalità e la competenza acquisite verso attività di supporto informativo in materia doganale, tributaria e fiscale, complementari alla vera attività dello spedizioniere doganale.

L'attuale Amministratore Delegato, Dott. Renzo Muratore, ha al suo attivo un'esperienza eccezionalmente diversificata. Ha, infatti, ricoperto ruoli manageriali alla direzione di imprese di grandi dimensioni, nonché cariche di punta nella Pubblica Amministrazione regionale. Dispone inoltre di solidissima esperienza nel mondo delle attività marittime.

Grazie ad attrezzature telematiche all'avanguardia, l'azienda ha realizzato un sistema informatizzato di gestione delle pratiche che permette una rielaborazione di tutti i dati in tempo reale.

SAIMARE S.p.A. dispone di una sede sociale situata in posizione strategica, ovvero nel nuovo centro direzionale di Genova-S. Benigno e di uffici operativi situati all'interno del porto di Genova, nel terminal di Voltri e nei porti di La Spezia e Napoli, mentre è presente nei porti di Livorno e Gioia Tauro tramite società controllate.

Lo staff è composto da persone estremamente qualificate, in grado di rispondere tempestivamente a qualsiasi esigenza del cliente. E' costantemente in crescita il livello di scolarizzazione, infatti sempre maggiori sono i dipendenti laureati o in possesso di diploma di specializzazione.

Si può affermare che il successo dell'azienda si basa sui solidi rapporti con i clienti, l'affidabilità del servizio e la competenza del personale impiegato.

L'immagine conquistata sul mercato rappresenta senz'altro un punto di forza di SAIMARE S.p.A.

La lunga esperienza cui si è precedentemente accennato ha permesso all'azienda di raggiungere una perfetta conoscenza del settore che è in continua evoluzione, consentendole di prevedere le problematiche e ad offrire soluzioni improntate alla massima efficienza.

La decisione dell'azienda di continuare ad avere al suo interno un sistema di qualità a norma **ISO 9001:2008**, dopo avere ottenuto la certificazione, prima ISO 9002:1994 ed in seguito 9001.2000, nasce dalla volontà di poter offrire ai propri clienti la consulenza e tutta l'assistenza necessaria nell'ottica del costante miglioramento delle performance.

SAIMARE S.p.A., nell'offrire tale servizio, desidera essere in perfetta regola ed armonia con quelle che sono le normative relative a dare adeguata garanzia alla clientela che la propria organizzazione aziendale soddisfi determinati requisiti di qualità.

Gli obiettivi che SAIMARE S.p.A. si prefigge di raggiungere con l'utilizzo del sistema di gestione per la qualità, a norma ISO 9001:2008, sono essenzialmente quelli di:

- assegnare a tutto il personale la responsabilità della qualità e attivazione del medesimo sistema per il miglioramento della qualità aziendale;
- utilizzo delle tecniche di controllo della qualità come tecniche prioritarie per la gestione della qualità e dell'azienda;
- formazione ed addestramento di tutto il personale alle tecniche di controllo della qualità.

Ciascun servizio fornito è il risultato di una curata mediazione tra la necessità di garantire un'elevata qualità e l'esigenza di economicità.

Questo "modus operandi" ha permesso alla Società di raggiungere notevoli risultati ed una radicata esperienza professionale, ma soprattutto una profonda stima per la validità del proprio lavoro nonché per la serietà del proprio operato.

## I SERVIZI

SAIMARE S.p.A. opera nel settore delle spedizioni internazionali, fornendo servizi ad ampio raggio:

- servizi navi
- capitaneria
- dotazioni di bordo
- operazioni doganali import/transiti
- operazioni doganali export
- assistenza imbarco e sbarco auto e passeggeri

## GLI OBIETTIVI

In un mondo che si evolve rapidamente verso la globalizzazione dei mercati, SAIMARE S.p.A. punta con decisione a diventare un centro di riferimento per servizi e informazioni per tutte le attività inerenti alle spedizioni marittime internazionali.

Grazie alla telematica, si può essere ormai "virtualmente" presente ovunque, senza fare subire dei costi alla clientela.

L'obiettivo: essere in contatto continuo con il mercato e scegliere il meglio per i clienti.

## DATI GENERALI DELLA SOCIETA'

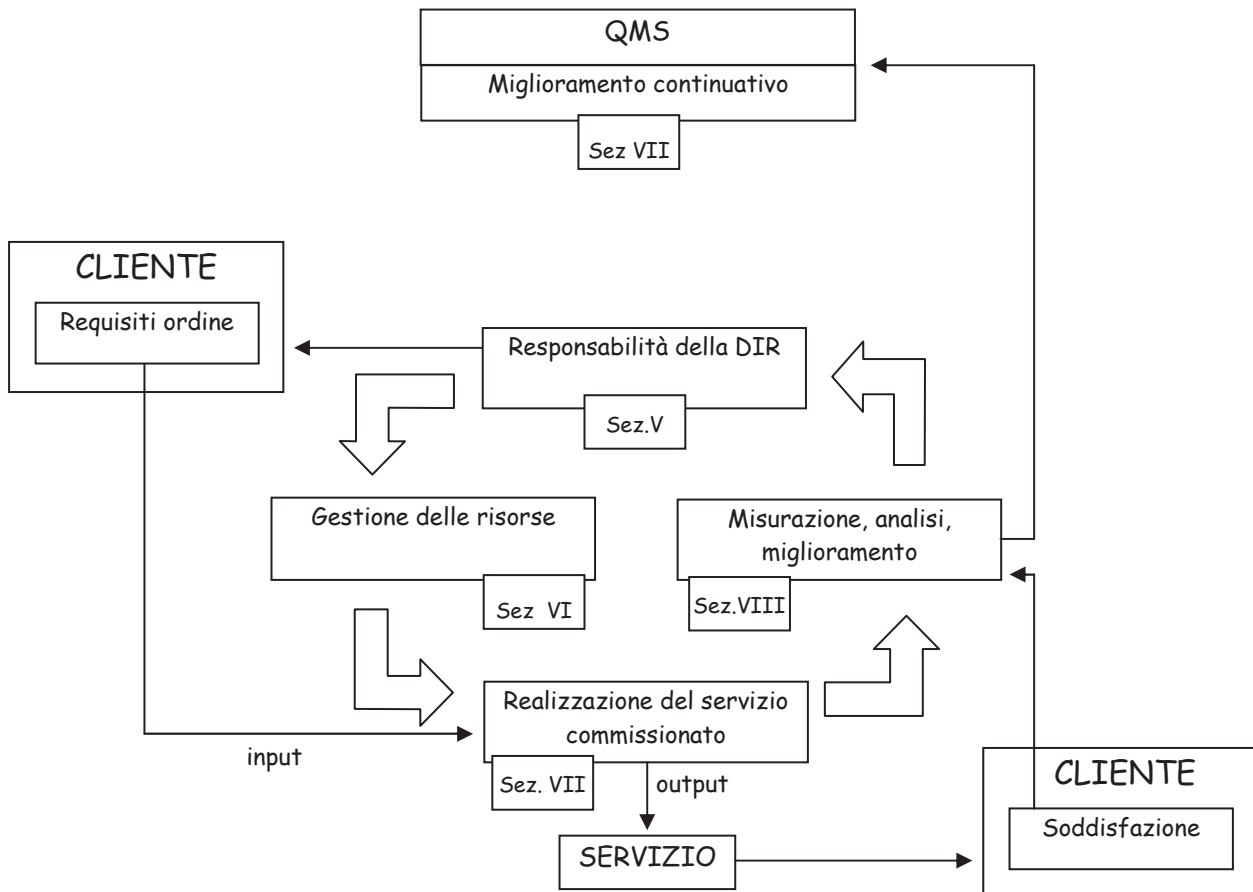
- Ragione sociale: SAIMARE S.p.A. - Servizi Ausiliari Internazionali Marittimi
- Data di costituzione: 24 marzo 1924
- Sede legale e operativa:
  - Telefono 010 6027-1
  - Telefax 010 6027-355
  - E-mail [info@saimare.com](mailto:info@saimare.com)
- Direzione: General Manager Dott. Renzo Muratore
- Operativo Affari Doganali/Import/Export Voltri: Sig.ra Laura Bernocchi
- Operativo Navi/Capitaneria/Autopasseggeri/Export San Benigno: Sig. Carlo Tigoli
- Amministrazione:
  - Contabilità e Bilanci Dott.sa Luciana Carminati
  - Banche - Fornitori Dott.sa Luciana Carminati

## PRINCIPALI ATTIVITA' E SERVIZI

- Servizi navi
- Capitaneria
- Dotazioni di bordo
- Operazioni doganali import/transiti
- Operazioni doganali export
- Assistenza imbarco e sbarco auto e passeggeri

## 0.2 Modello di processo

Il seguente modello di processo intende presentare graficamente l'integrazione dei quattro principali punti della norma UNI EN ISO 9001:2008 (5, 6, 7, e 8) dettagliati maggiormente nei diagrammi di flusso riportati nei rispettivi paragrafi.



Tale modello grafico vuole riconoscere l'essenzialità del ruolo dei clienti e delle altre parti interessate nella definizione dei requisiti del servizio.

## 0.3 Compatibilità con altri sistemi di gestione

Il presente Sistema di Gestione per la Qualità è realizzato in modo conforme ai requisiti previsti dalla norma di riferimento adattando la documentazione del sistema di gestione aziendale già applicato presso la **SAIMARE Spa**.

Il presente Sistema di Gestione per la Qualità è inoltre conforme e si integra con i sistemi di gestione della salute e della sicurezza sul posto di lavoro previsti dal D. Lgs. 81/08, applicati presso la **SAIMARE Spa**.

## 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

### 1.1 Generalità

La scelta di utilizzare presso la **SAIMARE Spa** un Sistema di gestione per la Qualità, a norma ISO 9001:2008 come prosieguo della precedente ISO 9001:2008, è motivata dalla sentita esigenza di migliorare lo svolgimento del proprio lavoro, mediante documentazione di riferimento, in base alla quale ottimizzare l'organizzazione delle risorse e stabilire degli obiettivi qualitativi finalizzati a ridurre, il più possibile, il verificarsi di situazioni e condizioni di non conformità nei rapporti con la Clientela, obiettivi rivolti, principalmente, ad accrescere la soddisfazione della clientela stessa, attraverso il continuo aumento dell'efficienza della prestazione inerente l'erogazione del servizio di:

**Erogazione di servizi di spedizioni, assistenza doganale e portuale a case di spedizione, agenzie marittime, compagnie di navigazione ed importatori/esportatori per l'espletamento delle formalità relative a navi, merci ed equipaggi.**

Non trascuriamo, inoltre, la potenzialità di espansione sul mercato, che riteniamo possibile proprio in virtù di un consolidamento dell'attuale immagine dell'azienda, rafforzata, anche, dal presentarci in forma certificata secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008.

Oltre a soddisfare questi scopi, riteniamo che la diffusione della nostra politica per la qualità, attraverso la divulgazione del nostro Manuale, possa contribuire ad elevare la cultura della qualità nelle persone che operano in azienda. Il continuo coinvolgimento nella conoscenza e nell'applicazione delle Procedure del sistema, fa sì che tutto il personale possa concorrere alla riduzione di sprechi e difetti, riconducibili alla "non qualità", che, inevitabilmente, apporta costi aggiuntivi all'economia aziendale e danneggia l'immagine guadagnata "sul campo".

### 1.2 Campo di applicazione

Il Sistema di gestione per la Qualità della **SAIMARE Spa**, documentato dal presente Manuale, ha come campo di applicabilità la regolamentazione e la gestione di tutti i processi aziendali finalizzati alla **erogazione di servizi di spedizioni, assistenza doganale e portuale a case di spedizione, agenzie marittime, compagnie di navigazione ed importatori/esportatori per l'espletamento delle formalità relative a navi, merci ed equipaggi.**

Sono dunque coperti dal campo di applicazione del nostro Sistema:

- Processo di gestione aziendale (responsabilità della direzione - Sez. V)
- Processo di gestione delle risorse (capacità di soddisfare i requisiti - Sez. VI)
- Processo realizzazione del servizio (soddisfazione dei requisiti - Sez. VII)
- Processo di misurazione e analisi (miglioramento dei processi - Sez. VIII)

Sono, inoltre, governate da specifiche Procedure le attività proprie di conduzione e controllo del Sistema da parte della funzione Assicurazione Qualità, con particolare riferimento all'addestramento del personale, alle attività di verifica periodica (verifiche ispettive interne e riesame del Sistema) e alla registrazione documentata dei risultati conseguiti nel tempo (utilizzabili come indici di riscontro in funzione degli obiettivi prestabiliti).



All'interno dell'organizzazione della **SAIMARE Spa** vengono definiti i seguenti processi primari:

Processo Commerciale

Processo di Acquisto (Beni e servizi)

Processo di erogazione servizi

Questi processi interagiscono tra loro nelle varie funzioni aziendali e nelle attività dell'organizzazione interna.

I processi sopra definiti si possono, a loro volta, suddividere in funzione delle attività in esso contenute; in particolare:

Processo Commerciale:

Contratti con clienti consolidati o nuovi;

Il Processo Commerciale viene sviluppato nella Sez. VII del presente Manuale "Realizzazione del Servizio" e nella Procedura Operativa Interna (POI) - *Gestione del Cliente* POI 07/01.

L'integrazione tra i processi Commerciale, Operativo e Qualità vengono esplicitati attraverso un diagramma di flusso cromatico (POI 07/01 pag. 2 di 2) che mette in evidenza i legami di interconnessione nelle varie fasi del Processo Commerciale.

Processo di Acquisto:

Acquisto di Beni/Acquisto di Servizi;

Il Processo di Acquisto viene sviluppato nella Sez. VII del presente Manuale "Realizzazione del Servizio" e nelle Procedure Operative Interne (POI) - *Gestione dei Fornitori* POI 07/02 e *Gestione degli Acquisti* POI 07/03.

L'integrazione tra i processi Operativo, Acquisti e Qualità vengono esplicitati attraverso un diagramma di flusso cromatico (POI 07/02 pag. 2 di 2 e POI 07/03 pag. 2 di 2) che mette in evidenza i legami di interconnessione nelle varie fasi del Processo di acquisto.

Processo di Erogazione del Servizio

Gestione delle attività di:

- IMPORT
- EXPORT
- DOTAZIONI DI BORDO, CAPITANERIA, NAVI
- ASSISTENZA IMBARCO-SBARCO PASSEGGERI

Il Processo di Erogazione del Servizio viene sviluppato nella Sez. VII del presente Manuale "Realizzazione del Servizio" e nella Procedura Operativa Interna (POI) - *Gestione del Processo* POI 07/04.

L'integrazione tra i processi Operativo e Qualità vengono esplicitati attraverso i diagrammi di flusso cromatici (POI 07/04 all. I, II, III, IV e V), che mettono in evidenza i legami di interconnessione nelle varie fasi del Processo di Produzione.

### 1.2.1. Esclusioni

La **SAIMARE Spa**, quale società operante nei servizi ausiliari marittimi, non considera applicabile, allo stato attuale e, pertanto, ritiene di poter escludere dalla gestione del proprio Manuale di *Gestione della Qualità*, i requisiti espressi ai paragrafi della Norma UNI EN ISO 9001:2008:

- 7.3 "Progettazione e sviluppo". Il Requisito non è applicabile perché l'Organizzazione per la sua attività non svolge alcuna progettazione, in quanto non eroga servizi con caratteristiche innovative e originali rispetto alle conoscenze ed esperienze presenti.

Il servizio, infatti, viene erogato sulla base delle norme di legge e normative applicabili; l'Organizzazione si limita ad effettuare servizi di spedizione e a pianificarne le attività. La mancanza di progettazione non ha dunque alcuna influenza sulla rispondenza ai requisiti cogenti o di legge

- Requisito 7.5.2 "validazione ed erogazione dei processi di produzione ed erogazione dei servizi", in quanto il risultato finale del servizio può essere verificato prima dell'erogazione attraverso opportune attività di controllo e monitoraggio.
- Requisito 7.5.5 "Conservazione dei prodotti", in quanto l'attività svolta dall'organizzazione consiste nella erogazione di servizi; le attività di deposito e movimentazione delle merci e unità di carico, seppur gestite dall'organizzazione, sono materialmente effettuate da fornitori incaricati direttamente dai Clienti;
- Requisito 7.6 "Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione", in quanto la Società, nell'erogare un servizio conforme ai requisiti dei suoi clienti e a quelli cogenti, non effettua misure fisiche e pertanto non utilizza i relativi dispositivi e apparecchiature per effettuarle.

## 2 RIFERIMENTI NORMATIVI

I riferimenti normativi considerati per l'impostazione del Sistema di gestione per la Qualità della **SAIMARE Spa**, sono gestiti dal Responsabile Assicurazione Qualità (RAQ), che ha in custodia sia le Norme di riferimento aggiornate, sia la documentazione di Sistema, gestita così come descritto nella POI 04/01 "Gestione dei documenti e dei dati"

Come riferimenti ufficiali abbiamo preso in considerazione le seguenti Norme aggiornate:

UNI EN ISO 9001:2008	Sistema di gestione per la Qualità Requisiti
UNI EN ISO 9000:2005	Sistema di gestione per la Qualità Fondamenti e vocabolario
UNI EN ISO 9004:2009	Sistema di gestione per la Qualità Guidelines for performance improvements
D.lgs. 81/2008 e successivi aggiornamenti di legge (T.U. per la sicurezza sul lavoro)	Misure in tema di tutela della salute e della sicurezza sul lavoro in attuazione Legge 123/2007

Come ulteriori titoli di riferimento, vengono di volta in volta assunti, oltre alle eventuali disposizioni di legge desunte da testi del settore, le norme e/o i regolamenti proposti/richiesti dal Cliente e da esso forniti in sede di perfezionamento contrattuale.

### 3 TERMINI E DEFINIZIONI

Allo scopo di evitare interpretazioni ambigue riferite alla definizione di termini, quando necessario vengono utilizzati i termini e definizioni contenuti nella norma UNI EN ISO 9000:2005.

Viene riportato un glossario dei termini e delle abbreviazioni di uso interno.

La catena di fornitura è descritta:



#### 3.2.2 ABBREVIAZIONI

<b>AD</b>	=	Amministratore Delegato
<b>AMM</b>	=	Funzione Amministrazione
<b>AQ</b>	=	Funzione Assicurazione Qualità
<b>CDA</b>	=	Consiglio di Amministrazione
<b>COM</b>	=	Funzione Commerciale
<b>DRQ</b>	=	Documenti di Registrazione Qualità
<b>ED</b>	=	Edizione
<b>FA</b>	=	Funzione Aziendale
<b>IO</b>	=	Istruzione operativa
<b>MAQ</b>	=	Manuale Assicurazione Qualità
<b>MOD</b>	=	Modulistica
<b>NAP</b>	=	Non applicabile
<b>OPE</b>	=	Funzione Operativa
<b>POI</b>	=	Procedure Operative Interne
<b>R</b>	=	Responsabile
<b>RAQ</b>	=	Responsabile Assicurazione Qualità
<b>REV</b>	=	Revisione

## 4 REQUISITI DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

### 4.1 Generalità

In quest'Area del Manuale viene descritta l'impostazione del Sistema di gestione per la Qualità (QMS) della **SAIMARE Spa**, ovvero le modalità e gli strumenti individuati ed utilizzati ai fini della gestione dei processi necessari per garantire la conformità dei servizi offerti rispetto ai requisiti del Cliente, così come specificato al p.to 1.2.

Alcuni processi o segmenti di processi di erogazione dei servizi possono essere affidati a fornitori terzi. I processi o i segmenti di erogazione dei servizi gestiti in outsourcing saranno evidenziati con il simbolo \* nei diagrammi di flusso riportati nella sezione 7 del Manuale Qualità.

Le responsabilità del controllo ai fini dell'attuazione, mantenimento e miglioramento del QMS sono a carico del RAQ; inoltre, tutti i RFA sono responsabili dell'applicazione e della diffusione delle informazioni al proprio personale ai fini dell'attuazione, del mantenimento e del miglioramento del sistema di gestione per la qualità aziendale.

### 4.2 Requisiti generali della documentazione

Il Sistema di gestione per la Qualità della **SAIMARE Spa** è descritto e documentato da:

- Politica e obiettivi della Qualità
- Manuale Qualità MAQ
- Procedure Operative Interne POI
- Istruzioni Operative IO
- Modulistica prestampata MOD
- Documentazione tecnica (DOT)
- Documenti di registrazione della Qualità (DRQ)

#### Manuale Qualità

Il Manuale contiene la descrizione del Sistema di gestione per la Qualità della **SAIMARE Spa**; vengono quindi illustrate, attraverso l'ausilio di diagrammi di flusso, le attività svolte per assicurare il soddisfacimento dei requisiti del Cliente.

Il MAQ è autorizzato dalla firma della AD della **SAIMARE Spa**, ed è vincolante per tutto il personale e i collaboratori interni ed esterni della società stessa.

Il MAQ può essere distribuito in copia controllata o in copia non controllata.

Le copie controllate sono due , una destinata all'Ente Certificatore, e una al RAQ, eventuali copie controllate potranno essere consegnate a Clienti che ne facciano richiesta, per i quali il MAQ (o parti di esso) possa costituire parte integrante della documentazione contrattuale.

Le copie non controllate non sono soggette ad aggiornamento e possono essere destinate a Enti, Società o persone fisiche per le quali l'azienda individua interessi nella diffusione (ad esempio per scopi promozionali o come requisito documentato per l'acquisizione di commesse).

### Procedure Operative Interne

Al fine di assicurare una soddisfacente esecuzione delle mansioni di ciascuna funzione, l'Azienda ha predisposto una adeguata serie di procedure operative interne (POI).

La **SAIMARE Spa** non si accontenta di attuare prassi efficaci ma si impegna a formalizzare queste prassi in procedure strutturate in modo da definire:

1. Scopo
2. Obiettivi da perseguire a fronte di quanto riportato nella Politica della Qualità
3. Applicabilità
4. Riferimenti
5. Responsabilità operative
6. Modulistica operativa di supporto, con la definizione delle responsabilità di compilazione ed archiviazione
7. Modalità operative, dettagliate attraverso la redazione di specifici diagrammi di flusso (D.F.)

Tutto il personale aziendale è addestrato a fare riferimento a questa documentazione scritta al fine di consentire il coordinamento degli sforzi compiuti e garantire un efficace rapporto interfunzionale.

La descrizione delle attività della **SAIMARE Spa** sono quindi dettagliate attraverso le POI che governano lo svolgimento, il controllo e la registrazione documentata delle medesime.

Riteniamo opportuna la distinzione tra Manuale e Procedure al fine di evitare che, attraverso la divulgazione del Manuale, possano essere trasmesse informazioni riservate all'esterno dell'azienda a persone non autorizzate.

Le POI sono elaborate dai RFA che dovranno attuarle; prevedono la verifica del RAQ, l'approvazione della AD e l'opportuno addestramento del personale destinatario prima che la stessa AD ne deliberi l'emissione ufficiale e la distribuzione interna controllata.

Nel dettaglio, la nostra azienda ha predisposto ed applica le seguenti procedure:

Codifica Interna	Titolo ed oggetto
POI 04/01	Gestione dei documenti, dei dati e delle registrazioni della Qualità
POI 06/01	Gestione delle risorse umane ed ambiente di lavoro
POI 08/01	Gestione delle Visite Ispettive Interne
POI 08/03	Gestione del prodotto non conforme e attività di miglioramento

In allegato a ciascuna POI (quando applicabile) viene indicata e/o allegata la modulistica o la documentazione di supporto predisposta per la registrazione oggettiva di quanto prescritto e contemplato.

### Istruzioni Operative

Per ogni POI che richieda particolari approfondimenti su modalità operative di tipo tecnico, o al fine di descrivere il corretto utilizzo della documentazione di supporto, sono predisposte, se ritenuto necessario,

apposite istruzioni operative ausiliarie con la definizione particolareggiata di come tali attività debbano essere svolte, controllate e registrate.

Eventuali IO, emesse dal responsabile di funzione, sono distribuite in forma non controllata in ambito aziendale con codifica concettualmente identica.

### Documenti di registrazione della qualità

I DRQ costituiscono parte della documentazione di Sistema (o della documentazione di origine esterna) ed hanno la funzione di monitorare l'andamento e i risultati della qualità, pianificata e ottenuta attraverso l'applicazione pratica delle POI e delle IO e quindi l'impiego della modulistica (MOD) del Sistema.

I Documenti di Registrazione della Qualità sono gestiti nelle modalità descritte nella POI 04/01 ed inseriti in apposito elenco.

### Documentazione Tecnica

La DOT supporta le modalità della realizzazione e controllo del servizio realizzato e può essere costituita da:

a) Normative e Leggi

Viene assicurata, dal RAQ, la presenza in società dell'ultima revisione e/o edizione edita e vigente delle Norme di origine esterna (eventuali normative di legge, norme di riferimento), con il monitoraggio annuale di un apposito elenco (mod. 04 A2).

Il RAQ cura l'archiviazione dei documenti cartacei nella bibliografia dell'azienda.

b) Cliente e/o Fornitore

A titolo esemplificativo e non esaustivo, si intendono quei documenti senza i quali non può avvenire la erogazione del servizio.

Per il **Cliente** sono, quando presenti: fattura, dichiarazione merci, dichiarazione iva, documenti merci pericolose, copia lettera di credito, copia istruzione a fornitore, certificato dogana.

Per il **Fornitore**: Fotocopia fattura vistata dogana, documenti doganali, copia polizze di carico,.

In entrambi i casi viene verificato dal responsabile della Funzione che il documento utilizzato non sia stato superato da successive versioni.

In caso risultino documenti superati, questi vengono distrutti o, se eventualmente conservati, vengono barrati e siglati da qualsiasi addetto della funzione interessata.

Per i fornitori in outsourcing vengono stabilite contrattualmente le condizioni di erogazione dei servizi.

La DOT, opportunamente registrata o richiamata al fine di poter essere associata alle pratiche corrispondenti, costituisce, con gli ordini clienti, l'insieme dei dati e dei riferimenti di base per la pianificazione della qualità.

La codifica della DOT, stabilita a seguito di elaborazione da parte di esterni, viene mantenuta tal quale.

La Documentazione tecnica è gestita nelle modalità descritte nella POI 04/01.

### Risorse

Il Sistema di gestione per la Qualità della **SAIMARE Spa** si avvale anche di risorse.

Per risorse si intende: il personale quali dipendenti, consulenti esterni, fornitori in outsourcing, la attrezzatura interna di lavoro, gli strumenti informatici, i capitali investiti.

Ogni funzione aziendale (FA) necessita di risorse per lo svolgimento dei compiti assegnati.

Il Sistema di gestione per la Qualità è quindi documentato in modo da perseguire i seguenti scopi:

- identificare i processi aziendali,
- determinare la sequenza e le interrelazioni tra i processi,
- definire le metodologie di controllo dei processi,
- individuare e controllare le informazioni necessarie al corretto svolgersi dei processi
- individuare le opportunità di miglioramento aziendale ai fini della qualità e quindi della soddisfazione dei requisiti del Cliente, soprattutto come usufruente del servizio fornito.

A tale scopo il nostro Sistema di gestione per la Qualità è reso dinamico: periodicamente verificato e mantenuto aggiornato in funzione delle condizioni interne, intese come modalità operative, prassi e nuovi adempimenti legislativi.



## 5 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

Quest'area del Manuale ha lo scopo di definire e documentare il processo di gestione aziendale includendo in tale processo le seguenti attività:

- Definizione della politica per la qualità
- Definizione dell'organizzazione aziendale
- Definizione del Quality Management System
- Riesame da parte della direzione del Quality Management System
- Pianificazione della qualità
- Controllo dei documenti, dei dati e delle registrazioni della qualità (POI 04/01)

Quest'area del Manuale è quindi applicabile alle attività indicate.

Le responsabilità, relative all'applicazione di quanto descritto in quest'area del Manuale, sono definite nei singoli paragrafi per ogni specifica attività, individuate cromaticamente così come definito nella tabella di seguito:

Amministratore Delegato	CDA/AD/DG	
Funzione Assicurazione Qualità	AQ	
Funzione Commerciale	COM	
Funzione Amministrazione / Acquisti	AMM	
Funzione Operativa/Responsabili/Addetti	OPE	
Funzione CED / Acquisti	CED	

### 5.1 Impegno della direzione

La AD della **SAIMARE Spa**, attraverso l'adozione del Sistema di gestione per la Qualità (QMS) aziendale e della relativa implementazione, ha creato e divulgato al proprio interno la consapevolezza di quanto sia importante soddisfare le richieste dei clienti.

A tale scopo, in quest'area del **MAQ** vengono stabilite:

- La politica della qualità
- Gli obiettivi e la pianificazione della qualità
- Il sistema di gestione del QMS
- Le modalità di riesame del QMS da parte della AD
- Le risorse rese disponibili al fine di conseguire gli obiettivi della qualità.

E' quindi responsabilità della AD della **SAIMARE Spa**:

- Far sì che la politica per la qualità venga diffusa a tutti i livelli aziendali, sensibilizzando quanti operano in azienda affinché rispettino ed attuino il Sistema e le sue Procedure
- definire i criteri organizzativi della **SAIMARE Spa**, in base ai quali vengono definite le responsabilità ed i rapporti reciproci del personale che dirige, che esegue e che verifica le attività coinvolte nell'applicazione del Sistema, con particolare attenzione per gli aspetti che riguardano la gestione e la correzione delle non conformità;
- la nomina del Responsabile Assicurazione Qualità (RAQ) per il coordinamento e il controllo del Sistema di gestione per la Qualità;

## 5.2 Attenzione al Cliente

La **SAIMARE Spa**, ai fini della gestione della qualità, intende soddisfare in pieno e sempre meglio le esigenze e le attese dei seguenti soggetti:

- Clienti
  - Personale interno all'organizzazione
  - Fornitori e partners
- a) La **SAIMARE Spa** si impegna a garantire nei confronti dei clienti, i seguenti requisiti:
- Conformità del servizio rispetto a quanto atteso dal Cliente
  - Affidabilità
  - Disponibilità
- b) Il personale della **SAIMARE Spa** ha i seguenti requisiti:
- Riconoscimenti personali e professionali
  - Soddisfazione nel lavoro
  - Acquisizione di sempre maggiori competenze
  - Sicurezza nel luogo di lavoro
- c) I fornitori della **SAIMARE Spa** hanno i seguenti requisiti:
- Competenza professionale compatibile con quanto commissionato
  - Rispetto delle modalità operative interne durante l'erogazione del servizio

La **SAIMARE Spa** rispetta inoltre ogni requisito previsto dalle leggi italiane e comunitarie monitorate attraverso la consultazione mensile di siti dedicati in internet, quali:

- [www.agenziadogane.it](http://www.agenziadogane.it)
- [www.sole24ore.com](http://www.sole24ore.com)
- [www.rina.com](http://www.rina.com)
- [www.tariffariodogana.com](http://www.tariffariodogana.com)

## 5.3 Politica della qualità

L'Amministratore Delegato(AD) della **SAIMARE Spa** ritiene fondamentale, al fine di assicurare continuità e successo alla propria iniziativa imprenditoriale, perseguire la soddisfazione del Cliente come condizione indispensabile per qualificare l'azienda .

Per il conseguimento di questo obiettivo primario è preciso impegno della Direzione attivare un Sistema di gestione per la Qualità certificabile che permetta all'azienda di:

- identificare i fabbisogni e le aspettative del Cliente;
- identificare le leve organizzative ai fini del miglioramento continuo;
- identificare e riesaminare gli obiettivi per la qualità;

La corretta applicazione del Sistema di gestione per la Qualità permette quindi alla AD di monitorare i fattori essenziali alla vita della nostra azienda; tali fattori sono:

- livello di soddisfazione del Cliente
- esigenze delle altre parti coinvolte nell'attività aziendale
- opportunità di miglioramento continuo
- risorse necessarie al miglioramento continuo
- contributo dato ai fornitori e dagli altri partner dell'azienda

A tale scopo la AD della nostra azienda si assume la responsabilità di:

- garantire la congruenza tra gli obiettivi della qualità e ogni strategia aziendale
- divulgare e far comprendere gli obiettivi della qualità a tutto il personale
- dimostrare impegno ai fini della implementazione del Sistema di gestione per la Qualità
- rendere disponibili le risorse necessarie al conseguimento degli obiettivi di qualità
- guidare l'intera organizzazione verso il miglioramento continuo

L' AD con cadenza annuale, in sede di riesame del Sistema di gestione per la Qualità, si assume inoltre la responsabilità di verificare l'adeguatezza della seguente politica per la qualità, vedi **Allegato C** e quindi degli obiettivi della qualità dichiarati nell'**Allegato D** del Manuale e nel successivo § 5.4.1.

## **5.4 Pianificazione**

### **5.4.1 Obiettivi**

Al fine di perseguire la politica per la qualità, l' AD definisce precisi obiettivi della qualità, li comunica a tutta l'organizzazione aziendale tramite l'**Allegato D** e li definisce per tipologia di processo nelle singole procedure operative interne POI di pertinenza; tali obiettivi sono inoltre abbinati a specifici indicatori di misura definiti e valutati in sede di riesame del Sistema di gestione per la Qualità.

È responsabilità del RAQ misurare il raggiungimento degli obiettivi indicati annualmente nell'**Allegato D** e riferire gli esiti di tale monitoraggio alla AD in sede di riesame.

L' AD della **SAIMARE Spa**, provvede ad assegnare a ciascuna FA di competenza, i rispettivi obiettivi e le rispettive responsabilità.

E' quindi responsabilità di ogni RFA divulgare e rendere comprensibili gli obiettivi all'interno della propria area operativa, attraverso la diffusione delle POI e/o la programmazione di corsi di formazione mirati.

Gli obiettivi di funzione, come gli obiettivi della qualità, sono soggetti a riesame periodico da parte della AD.

### **5.4.2 Pianificazione della qualità**

La pianificazione della qualità fa capo ai requisiti degli ordini stipulati con il cliente ed ai vincoli preposti dalle leggi e ai regolamenti propri del settore inerente l'attività di

**Erogazione di servizi di spedizioni, assistenza doganale e portuale a case di spedizione, agenzie marittime, compagnie di navigazione ed importatori/esportatori per l'espletamento delle formalità relative a navi, merci ed equipaggi.**

Sulla base di questi requisiti, la nostra azienda identifica e pianifica le attività e le risorse umane necessarie per eseguire quanto definito nella documentazione tecnica di riferimento.

La pianificazione della Qualità di ogni ordine acquisito viene di conseguenza concretamente attuata attraverso l'applicazione delle procedure gestionali, delle procedure operative e dei relativi documenti di pianificazione, esecuzione, e controllo dei processi previsti e regolamentati dal Sistema di gestione per la Qualità aziendale, richiamati in specifici diagrammi di flusso riportati di seguito.

## **5.5 Gestione del Sistema di gestione per la Qualità**

### **5.5.1 Requisiti generali**

Come indicato dalla Norma, in questo paragrafo, viene descritta l'impostazione del Sistema di gestione per la Qualità della nostra azienda, ovvero le modalità e gli strumenti individuati ed utilizzati nel dirigere le attività per il conseguimento degli obiettivi stabiliti.

Il Sistema di gestione per la Qualità trova applicazione in tutte le attività aziendali, particolarmente nel rispetto degli ordini inviati dai clienti, costituendo uno strumento di riferimento metodologico per tutte le attività svolte presso la **SAIMARE Spa**.

Le responsabilità di gestione e di coordinamento del Sistema sono a carico del RAQ.

Tutti i RFA sono responsabili dell'applicazione del Sistema e della diffusione delle informazioni al proprio personale.

Questo sistema documentale è sottoposto a controlli periodici, in modo da garantire la coerenza tra il sistema "sulla carta" e la realtà operativa. Inoltre i continui controlli fanno sì che il sistema risponda, nel modo migliore, ai requisiti della normativa di riferimento applicabile alle richieste ed alle esigenze dei Clienti oltre che agli obiettivi di Qualità della **SAIMARE Spa**.

#### **Qualità nel processo di gestione del Cliente**

L'applicazione del Sistema di gestione per la Qualità alle nostre attività commerciali è basata sull'attuazione di procedure specifiche che regolano l'iter di contrattazione con il Cliente, finalizzate all'accettazione e acquisizione di ordini, preceduti dall'emissione e trasmissione di un'offerta o di un contratto in forma scritta.

Tale procedura, POI 07/01, comporta una piena valutazione delle richieste dei clienti della **SAIMARE Spa**, raffrontate alle effettive capacità dell'azienda di soddisfarle in modo da giungere ad un punto di incontro in cui tutti gli aspetti risultino chiariti e tutte le eventuali discrepanze tra domanda e offerta risultino appianate.

#### **Qualità nel processo di acquisto di prodotti o servizi**

Procedure specifiche di riferimento sono, altresì, attivate per le valutazioni qualitative dei beni o servizi approvvigionati necessari alla **SAIMARE Spa**; queste procedure, definite nella POI 07/03, comportano (o meno) la qualifica dei nostri fornitori, vedi POI 07/02, a fronte di requisiti minimi di affidabilità e qualità cui essi devono sottostare.

I criteri di qualifica e le attività di valutazione sono gestite d'intesa tra le funzioni OPE, COM e il RAQ; e per ciascuno dei fornitori considerati viene conservata la necessaria documentazione di riferimento, valutazione e qualifica.

Il ROPE ed il reparto OPE è l'unico responsabile dell'emissione di contratti e/o ordini di acquisto ai fornitori qualificati di servizi, mentre i beni vengono acquistati dai RFA interessate, previa gara tra fornitori, su base annua. Gli ordini sono emessi puntualmente.

### **Qualità nel processo di pianificazione degli ordini**

Ciascun ordine viene pianificato e gestito a fronte dei requisiti concordati con i clienti ed i nostri addetti COM in sede contrattuale, e dagli addetti OPE in sede di riesame dell'ordine, nonché in relazione ad altri ordini in atto e/o in programmazione.

Il ROPE è, inoltre, il responsabile della **SAIMARE Spa** ed è l'unico referente nel caso in cui si debbano discutere eventuali modifiche o varianti all'ordine ormai acquisito, confermato e riesaminato.

La programmazione è basata su un insieme di valutazioni individuate nella disponibilità della risorsa umana, dei fornitori e dei tempi stabiliti per l'evasione dell'ordine.

Oltre a ciò vengono predeterminate sia la tempistica sia gli opportuni controlli qualitativi da effettuare per gli ordini in corso di erogazione.

### **Qualità nel processo di verifica del lavoro**

Tutte le attività di verifica del lavoro sono svolte in autocontrollo dal personale operativo, grazie alla competenza dimostrata a livello di qualificazione e addestramento ricevuto.

Sono eseguite puntuali verifiche sullo stato di evasione degli ordini, a fronte del riscontro delle registrazioni dei controlli e pianificate come riportato nella documentazione utilizzata e definite nella POI 07/04.

### **Qualità nel processo di conduzione del QMS**

Per la gestione del "Sistema di Gestione per la Qualità" della **SAIMARE Spa** sono state predisposte apposite procedure per regolare le attività di:

- controllo e gestione dei documenti, dei dati e delle registrazioni della Qualità **POI 04/01**
- addestramento del personale **POI 06/01**
- verifica ispettiva interna **POI 08/01**
- gestione delle non conformità **POI 08/03**
- azioni correttive e/o preventive per rimediare alle non conformità **POI 08/03**
- azioni di miglioramento **POI 08/03**

Le sopraelencate attività vengono gestite dal Responsabile Assicurazione Qualità che è investito dell'autorità necessaria e sufficiente allo scopo, e può avvalersi del supporto degli RFA.

L'AD ricopre un ruolo di massima importanza nel riesame del Sistema, in quanto tutti gli obiettivi sono stabiliti a livello direzionale; i RFA segnalano eventuali necessità di addestramento.

L'intesa tra il RAQ e i RFA è, altresì, fondamentale qualora si debba studiare l'introduzione di azioni correttive e/o preventive correlate alle non conformità, da cui trarre spunti di miglioramento.

### **Qualità nel processo di gestione aziendale**

La qualità nei metodi gestionali della **SAIMARE Spa** si riflette nella definizione degli obiettivi stabiliti sulla base della nostra politica.

La AD è mantenuto costantemente aggiornato dal RAQ sull'andamento del QMS (anche grazie ad appropriate valutazioni statistiche sui dati di rilievo) e imposta, di riflesso,

### 5.5.2 Responsabilità ed autorità

Ai fini di garantire una corretta e funzionale identificazione delle mansioni, sono state definite le responsabilità, l'autorità, e i rapporti reciproci di tutto il personale che dirige, esegue e verifica le attività che influenzano la Qualità.

A tale scopo è definito in **Allegato F** l'organigramma nominale e richiamate su base cromatica, vedi para. 5, le precise responsabilità ed autorità, nelle POI di competenza.

L' **AD** esercita la sua azione direttiva su tutte le FA e ad essa spetta il compito di stabilire la Politica e gli obiettivi da raggiungere con l'applicazione del Sistema, così come ad essa rispondono i RFA, ai quali viene delegata l'autorità necessaria e sufficiente per assolvere competentemente alle proprie responsabilità.

Il **RAQ**, in veste di Rappresentante della AD, si occupa delle attività di gestione e coordinamento del Sistema, con autorità nelle seguenti aree:

- verificare che tutte le attività della **SAIMARE Spa** siano adeguatamente condotte nel rispetto delle Procedure e degli obiettivi (Politica per la Qualità), tramite la pianificazione ed esecuzione di opportuni programmi ispettivi;
- verificare e registrare le variazioni e le modifiche della documentazione di Sistema;
- sviluppare adeguati programmi di motivazione, informazione e formazione relativi alle problematiche dell' Assicurazione della Qualità (addestramento);
- intervenire, quando necessario, per correggere le situazioni di non conformità, indirizzando le azioni correttive (o preventive) necessarie, d'intesa con i RFA coinvolti, verificandone poi la corretta attuazione.
- gestire i reclami e la soddisfazione del Cliente.

Il **RAQ** è preposto al compito di valutazione e qualifica dei fornitori (di beni e di servizi).

Il **RAMM** cura gli aspetti finanziari, contabili, amministrativi e fiscali dell'azienda; cura inoltre l'aspetto relativo alla fatturazione.

L'attività di reperimento dei servizi necessari per il regolare procedimento dell'evasione degli ordini fa quindi capo a **ROPE o addetti OPE** ed è realizzata sulla scorta degli ordini ricevuti.

Il **RCOM** ha il compito di sviluppare i rapporti con i clienti (potenziali e/o acquisiti), analizzando e cogliendo le opportunità offerte dal mercato, in rapporto alle capacità effettive e potenziali dell'azienda per il raggiungimento e miglioramento degli obiettivi strategici prefissati (qualità, prezzo, concorrenza e tendenza del mercato).

In quest'ambito l'AD è l'autorità ed interfaccia primaria per i Clienti definiti "Direzionali" mentre il **RCOM**, con delega agli addetti **COM** lo è per i rapporti tra l'azienda e il Cliente ed entrambi sono responsabili della chiara e corretta definizione dei requisiti delle offerte e dei contratti.

Il **RCOM o gli addetti COM** sono la Funzione delegata all'elaborazione delle offerte e del relativo riesame dei requisiti del Cliente.

Il **RCOM** o gli addetti **COM** hanno la responsabilità di:

- gestire le richieste d'offerta di primo contatto.
- Verificare mensilmente l'andamento degli ordini.

Il **ROPE** ha la responsabilità di

- pianificare e programmare l'evasione dell'ordine;
- verificare che vengano rispettate le procedure nella gestione del processo;
- analizzare la documentazione ad essi correlata e necessaria
- eseguire il riscontro della documentazione utilizzata
- collaborare, con i dati di propria competenza, nella valutazione dei fornitori di servizi.
- organizzare e gestire le attività, ottimizzando l'impiego operativo delle risorse a disposizione.
- pianificare e programmare i processi di erogazione del servizio attraverso l'assegnazione ai fornitori, sulla base delle pratiche ricevute
- supportare i fornitori, per adeguarli e portarli alla qualità desiderata dall'azienda
- analizzare le non conformità riscontrate durante il processo di erogazione del servizio
- curare l'emissione e l'aggiornamento della documentazione di sostegno, tecnica e qualitativa.
- garantire un continuo miglioramento qualitativo dei servizi erogabili.
- garantire i controlli in autocontrollo e finali.
- garantire l'identificazione e lo stato qualitativo dei servizi in corso o conclusi.
- garantire l'identificazione delle attività non conformi riscontrati durante l'erogazione del servizio.
- garantire il controllo dell'attività di assistenza all'imbarco/sbarco passeggeri e merci
- garantire l'acquisto dei servizi necessari alla realizzazione del contratto o dell'ordine.
- piazzare gli ordini su fornitori approvati, tenendo conto, se esistenti, dei vincoli imposti dal cliente.
- verificare l'adeguatezza e completezza dei dati d'acquisto del servizio prima dell'invio dell'ordine al fornitore.

Direttamente o tramite gli **addetti OPE** è responsabile di

- Effettuare il Riesame dell'ordine
- Emettere le conferme d'ordine (ove richiesto)
- Utilizzare la modulistica associata
- Effettuare il controllo finale dei servizi erogati

Particolare attenzione è inoltre rivolta al personale interno ed esterno che ha l'autonomia organizzativa, l'autorità e le responsabilità necessarie per:

- promuovere le azioni necessarie per prevenire il verificarsi di non conformità del processo e del Sistema di gestione per la Qualità POI 08/03
- identificare e registrare ogni problema relativo alla qualità del processo e del Sistema di gestione per la Qualità
- avviare, proporre o fornire soluzioni, in base alle procedure definite.
- verificare l'attuazione delle soluzioni
- tenere sotto controllo l'ulteriore trattamento delle non conformità, finché la carenza o condizione insoddisfacente non sia stata corretta

### 5.5.3 Rappresentante della direzione

Per assicurare l'attuazione della Politica per la Qualità e per sviluppare e mantenere aggiornato il Sistema nel tempo, la AD della **SAIMARE Spa** conferisce la nomina nell'**Allegato E** di Rappresentante della Direzione per l'Assicurazione Qualità (RAQ) affinché provveda alla gestione e divulgazione del Sistema di gestione per la Qualità aziendale e del Manuale Qualità, coordinandone la relativa applicazione ed

adeguandolo costantemente alle necessità, alle normative ed alle evoluzioni della tecnica applicabili nel settore di attività dell'azienda.

In conseguenza di ciò, vengono ad esso delegate l'autorità e le responsabilità necessarie e sufficienti per compiere azioni e verifiche ispettive nel rispetto delle prescrizioni contenute nello stesso Manuale.

Il Responsabile Assicurazione Qualità ha, inoltre, il compito di provvedere a realizzare una costante funzione di reporting nei confronti della AD, allo scopo di mantenerlo informato sugli esiti del proprio operato e con lo scopo di verificare e migliorare costantemente il Sistema di gestione per la Qualità attuato dall'azienda.

La AD esorta tutto il personale ad operare conformemente al Manuale ed esercita la propria autorità a sostegno delle azioni intraprese dal Responsabile Assicurazione Qualità ed indirizzate al raggiungimento degli obiettivi prestabiliti ed in esso definiti.

Per i problemi relativi alla qualità che non può risolvere autonomamente, il Responsabile Assicurazione Qualità si appoggia quindi alla AD ed è da essa sostenuto, giacché l'applicazione ed il miglioramento continuo del Sistema di gestione per la Qualità aziendale sono impegni pienamente condivisi e approvati dalla medesima.

#### **5.5.4 Comunicazioni interne**

Presso la nostra azienda sono assicurati adeguati canali di informazione tra i diversi livelli e funzioni a garanzia della conoscenza dei processi aziendali, del sistema di gestione aziendale e delle performance dell'intera organizzazione.

È responsabilità del RAQ monitorare l'efficacia e l'efficienza del sistema di comunicazione interno alla nostra azienda e riportare alla AD informazioni utili ai fini del miglioramento del sistema di comunicazione stesso (intranet).

#### **5.5.5 Gestione della documentazione**

La **SAIMARE Spa** adotta specifici criteri per mantenere il controllo dei documenti necessari, sia cartacei che informatici, al funzionamento del sistema di gestione per la qualità.

In particolare la procedura **POI 04/01** regolamenta:

- le responsabilità relative a emissione, verifica, approvazione e diffusione;
- l'utilizzo di documenti e dati approvati e relativi all'ultima revisione edita;
- la tenuta di un elenco dei documenti nel quale evidenziare l'ultima revisione edita;
- la raccolta in un archivio storico della documentazione superata;
- le modalità per cambiare e/o modificare la documentazione esistente, stabilendo dopo quante modifiche ogni documento deve essere rielaborato.

Quanto descritto si applica a tutta la documentazione della **SAIMARE Spa** relativa al Sistema di gestione per la Qualità, sia essa destinata all'uso interno o divulgabile all'esterno.

Il RAQ ha il compito di accertare che la documentazione sia controllata, verificata, registrata, ecc., secondo quanto previsto dalla Norma e dalla POI citata.

L'approvazione per l'introduzione e uso dei documenti e dati è invece a carico della AD, per MAQ e POI mentre ai RFA compete per IO e modulistica.



Per ciascun documento adottato dalla **SAIMARE Spa** esiste un solo RFA obbligato alla sua redazione (quello della FA interessata allo stesso), anche se l'elaborazione può prevedere la consultazione di altre FA coinvolte nel campo di applicazione del documento.

L'emissione di un documento consiste nella sua:

- individuazione (necessità);
- elaborazione e stesura;
- verifica di conformità;
- verifica di adeguatezza;
- approvazione;
- distribuzione.

Per ciascuna di queste fasi sono individuate le relative responsabilità:

- l'elaborazione del documento consiste nella sua concezione e preparazione sulla base delle informazioni recepite (necessità, requisiti, normative e regolamenti) e delle Procedure applicative, ed è a carico del RFA;
- la verifica di adeguatezza del documento consiste nell'accertarne la correttezza e la congruenza con le richieste specifiche, ed è a carico del RFA;
- la verifica di conformità del documento consiste nel riscontrare ed attestare il rispetto delle Procedure e dei requisiti di riferimento (Norma) ed è a carico diretto del RAQ, per MAQ e POI;
- l'approvazione consiste nel riesaminare le soluzioni introdotte, alla luce delle motivazioni che hanno portato all'emissione o modifica del documento, ed è a carico della AD, per MAQ e POI.

A compimento dell'iter di emissione, il RAQ provvede alla distribuzione del documento, nuovo o revisionato, presso tutte le FA della **SAIMARE Spa** implicate nell'uso dello stesso, utilizzando la lista di diffusione informatica.

Al RAQ spetta inoltre, allo stesso modo, il compito di provvedere all'eventuale distribuzione esterna di documentazione di Sistema.

Una copia (originale) di ciascun documento, nuovo o revisionato, viene conservata a cura del RAQ presso l'archivio della documentazione di Sistema, gestito dallo stesso RAQ.

La documentazione obsoleta, destinata a tale archivio, (copie dei documenti modificati) viene opportunamente evidenziata e convenientemente isolata al fine di evitarne un uso indesiderato.

La modifica della documentazione è affidata alla stessa FA responsabile della sua elaborazione e gestione, e tutte le modifiche apportate sono poste in risalto riscrivendo le parti nuove con caratteri diversi rispetto a quelli della parte modificata, mantenendole entrambe in modo che sia possibile capire la natura della modifica.

Qualora il RAQ lo ritenga necessario, alle copie per l'archivio viene allegato un foglio verbale con le spiegazioni dettagliate dei motivi per cui il documento è stato revisionato o modificato.

Dopo un certo numero di modifiche apportate e/o quando la leggibilità o la comprensione del documento siano carenti, il documento viene riemesso, incorporando organicamente tutte le modifiche precedentemente apportate.

Ai fini della identificazione, sui documenti di base del Sistema di gestione per la Qualità della nostra azienda (MAQ, POI e IO), sulla prima pagina di ogni documento sono riportati il numero di edizione, il

numero di revisione, la data di revisione e le firme dei responsabili della redazione/emissione del documento, della verifica del documento e dell'approvazione dello stesso.

Per la eventuale documentazione tecnica (DOT) fornita dal Cliente o dal Fornitore, viene mantenuta l'identificazione (codice, riferimenti, ecc.) attribuita dallo stesso Fornitore e viene conservata presso gli archivi delle funzioni responsabili dell'utilizzo (**RAQ, COM o OPE**).

Per quanto riguarda la DOT elaborata dal personale aziendale, la gestione ed il controllo vengono operati con criteri analoghi a quelli applicati per la restante documentazione di Sistema (iter di emissione, modifica, distribuzione, archiviazione, ecc.).

È cura del **RAQ** provvedere, dopo l'ufficializzazione della modifica, all'aggiornamento della DOT distribuita, indicando sui nuovi documenti:

- se la nuova versione è totalmente sostitutiva delle precedenti, con effetto immediato;
- se (e in quali ambiti) possono essere ancora utilizzate la/le versioni precedenti.

#### 5.5.6 Controllo delle registrazioni

I Documenti di Registrazione della Qualità hanno lo scopo di dimostrare che l'esecuzione delle attività svolte all'interno della **SAIMARE Spa**, sono conformi alle norme e alla documentazione tecnica ad esse associata e che il Sistema di Gestione della Qualità (QMS) è applicato correttamente; tali modalità sono definite in apposita procedura operativa **POI 04/01**.

#### 5.6 Riesame della direzione

Il riesame della AD ha lo scopo di garantire l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di gestione per la Qualità ed assicura che il Sistema sia modificato per adeguarsi ai cambiamenti dell'attività dell'Azienda, a nuove esigenze dei clienti ed a modifiche della normativa di riferimento.

È responsabilità della AD effettuare il riesame del QMS con il supporto del RAQ e dei responsabili di ogni funzione aziendale.

Il Sistema di gestione per la Qualità adottato della **SAIMARE Spa** è sottoposto a riesame da parte della Direzione almeno una volta all'anno.

Ulteriori riunioni possono essere convocate dal Responsabile Qualità.

Il riesame considera necessariamente i seguenti aspetti:

- risultati sulle forniture del servizio (Ex: grado di soddisfazione dei clienti) dalla **SAIMARE Spa**;
- risultati delle eventuali verifiche dell'organismo di certificazione;
- risultati emersi dalle verifiche ispettive interne a fronte di indicatori prestazionali;
- analisi della Politica e degli obiettivi di Qualità;
- proposte, decisioni e risorse necessarie per migliorare il Sistema di gestione per la Qualità;
- verifica dei risultati raggiunti in base alle azioni formative sviluppate;
- proposte e necessità di formazione da sviluppare;
- verifica dell'attività svolta dal RAQ;
- non conformità irrisolte, risultati delle azioni correttive e preventive **POI 08/03**;
- verifica dell'attività e della qualificazione dei fornitori.

Tutta l'attività di riesame è registrata su apposito verbale, a cura della DG, strutturato in modo da definire:

1. Riepilogo dell'andamento della Visita Ispettiva eseguita in riferimento agli indicatori desumibili dalle liste di riscontro
2. Riepilogo statistico dell'andamento delle Non Conformità generate nel periodo di riferimento, rielaborate per tipologia, tra le quali:
  - Durante lo svolgimento delle attività di processo
  - Durante il processo di gestione dei fornitori
  - Reclami dei Clienti
3. Tabella di correlazione per la valutazione degli obiettivi enunciati in sede di emissione della Politica della Qualità
4. Relazione finale della DG sull'andamento del Sistema di gestione per la qualità

Il RAQ ne cura anche la conservazione in base alla procedura di registrazione della documentazione del Sistema di gestione per la Qualità (**POI 04/01**).

## 6 GESTIONE DELLE RISORSE

Quest'area del Manuale ha lo scopo di definire e documentare il processo di gestione delle risorse aziendali includendo in tale processo le seguenti attività:

- Gestione delle risorse umane, quali dipendenti e collaboratori, con particolare riferimento all'addestramento del personale
- Gestione della attrezzatura interna di lavoro e degli strumenti informatici

Quest'area del Manuale è quindi applicabile alle attività indicate e descritta nella **POI 06/01**, in grado di definirne le modalità di gestione.

La **SAIMARE SPA srl** pianifica lo sviluppo e la disponibilità delle risorse aziendali in funzione dei piani strategici di lungo periodo e quindi in funzione delle competenze professionali individuate su appositi reports.

### 6.1 Infrastrutture

Allo scopo di garantire la conformità di ogni servizio erogato, la **SAIMARE SPA** dispone delle necessarie infrastrutture operative per effettuare le attività di gestione commerciale, operativa ed amministrativa.

1. Gli uffici direzionali sono situati nel centro di Genova -S.Benigno, in via Scarsellini n° 155 dove la società ha la sede legale e amministrativa, nonché l'ufficio commerciale e uffici operativi
2. Ci sono uffici operativi nell'ambito del porto di Genova, nel Terminal di Voltri, uffici operativi a Napoli e a La Spezia

Tutti i supporti utilizzati (informatici e non) sono mantenuti in buono stato di conservazione ed efficienza attraverso gli opportuni programmi di manutenzione volti ad eliminare ogni difetto che possa pregiudicarne l'utilizzo o comunque incidere negativamente sull'esecuzione delle attività aziendali o sulle condizioni di sicurezza (sedute, schermi computers. ecc.).

### 6.2 Ambiente di lavoro

L'ambiente di lavoro è una combinazione di fattori umani e fisici che influenzano il grado di motivazione, soddisfazione del personale con un impatto sulla Qualità finale del servizio erogato.

Al fine di garantire adeguate condizioni di salute e sicurezza per ogni addetto, così come idonee condizioni ambientali, la **SAIMARE SPA srl** si è uniformata al D.Lgs. 81/08.

Il documento di valutazione dei rischi ed il conseguente piano di sicurezza sono la concreta testimonianza della conformità alle normative in materia di sicurezza.

Tali normative sono rispettate presso gli uffici della società e tutto il personale è stato formato, così come previsto dalla POI 06/01, alla corretta applicazione del D.Lgs. 81/08.

## 7 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Quest'area del Manuale ha lo scopo di definire e documentare il servizio erogato dalla SAIMARE Spa inerente l'erogazione di servizi di spedizioni, assistenza doganale e portuale a case di spedizione, agenzie marittime, compagnie di navigazione ed importatori/esportatori per l'espletamento delle formalità relative a navi, merci ed equipaggi.

Alcuni processi o segmenti dei processi di erogazione dei servizi possono essere affidati a fornitori terzi. I processi o i segmenti di erogazione dei servizi gestiti in outsourcing saranno evidenziati con il simbolo \* nei diagrammi di flusso contenuti in questa sezione.

Le modalità operative per la corretta gestione di quanto sopra sono indicate nel paragrafo successivo attraverso l'ausilio di diagrammi di flusso richiamati nella tabella sottostante.

In particolare, presso la nostra azienda sono:

- stabilite le fasi di ogni processo necessarie per ottenere il risultato voluto
- definiti i criteri di controllo necessari a garantire la conformità del servizio
- definiti i mezzi per tenere sotto controllo il processo perché fornisca i risultati pianificati
- garantite le disponibilità di dati e informazioni per il supporto efficace delle attività e per la sorveglianza dei processi
- conservate come registrazioni della Qualità i risultati dei controlli.

Documenti correlati ai requisiti espressi in quest'area del Manuale, sono:

Riferimento norma UNI EN ISO 9001:2008	Oggetto e descrizione	Diagramma di flusso di riferimento
7.1	Pianificazione della realizzazione del servizio	D.F. 07/01
7.2	Processi relativi al Cliente	D.F. 07/01
7.4.1	Processo di Approvvigionamento	D.F. 07/02
7.4.2	Informazione per Approvvigionamento	D.F. 07/03
7.4.3	Verifica dei prodotti approvvigionati	D.F. 07/03
7.5	Produzione ed erogazione dei servizi	D.F. 07/04
7.6	Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione	-----

Le responsabilità, relative all'applicazione di quanto descritto in quest'area del Manuale, sono definite nei singoli diagrammi di flusso D.F., per ogni specifica attività su base cromatica, così come definito al § 5.0

Le comunicazioni con il Cliente sono distinte in funzione delle informazioni in oggetto:

- Informazioni relative all'evasione dell'ordine
- Informazioni di ritorno da parte del Cliente

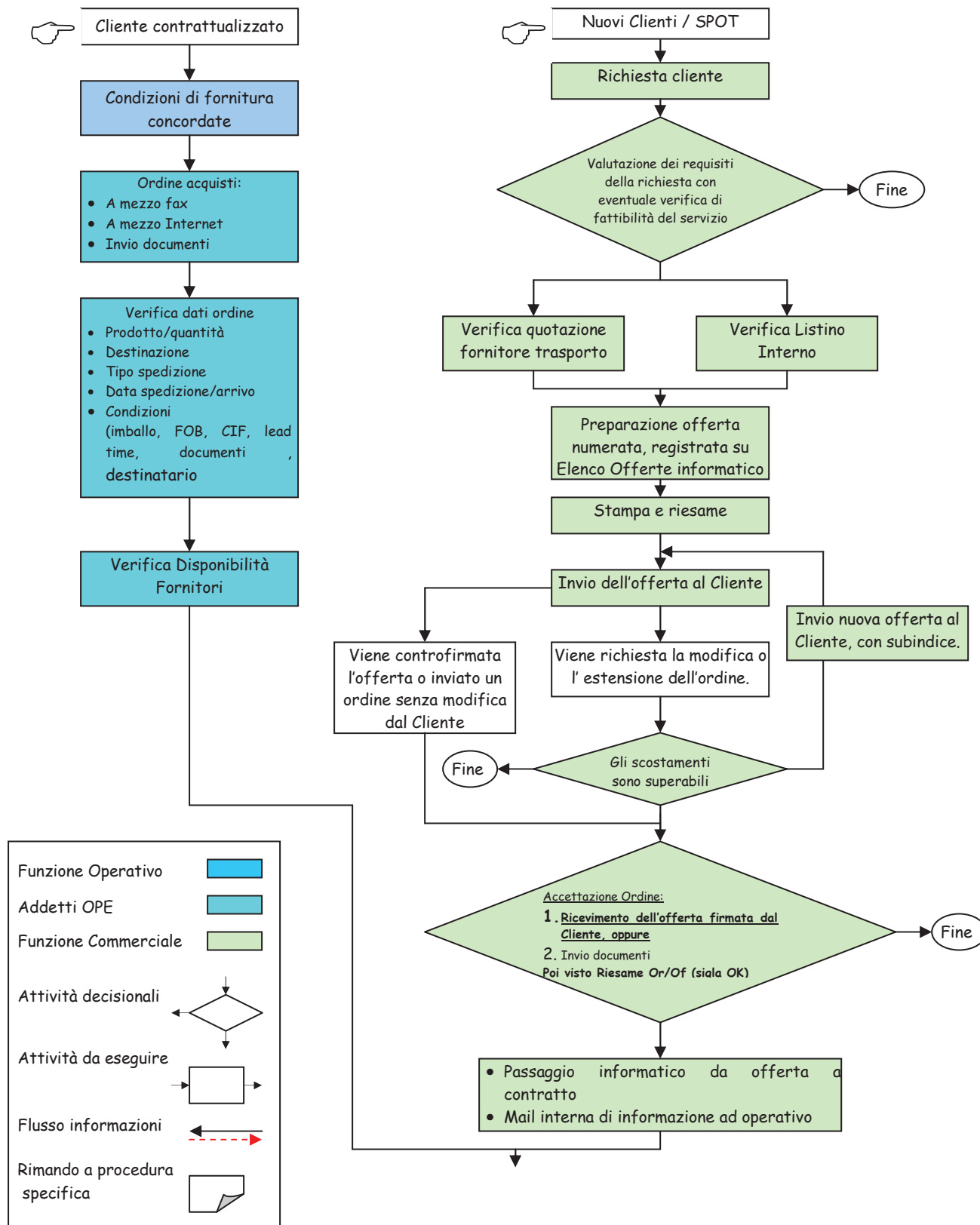
Tutte le informazioni indicate sono comunicate in forma scritta ad esclusione di quelle informazioni che costituiscono dettagli operativi purché nell'ambito dell'ordine contratto.

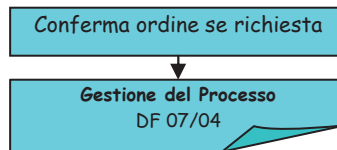
### 7.1 Proprietà del Cliente

Nel caso in cui la documentazione fornita dal Cliente, per essere utilizzato nelle attività risulti perso, danneggiato o inadatto all'uso, verrà notificato al cliente con apposito modulo (Rapporto di NC), che riporta la causale di quanto avvenuto.

Particolare attenzione è inoltre rivolta alle informazioni di ritorno da parte del Cliente, quali ad esempio i reclami che sono registrati e gestiti come rapporti di non conformità sulla base di quanto definito nella POI 08/03.

**7.2 Descrizione delle attività e loro interazione - Commerciale**

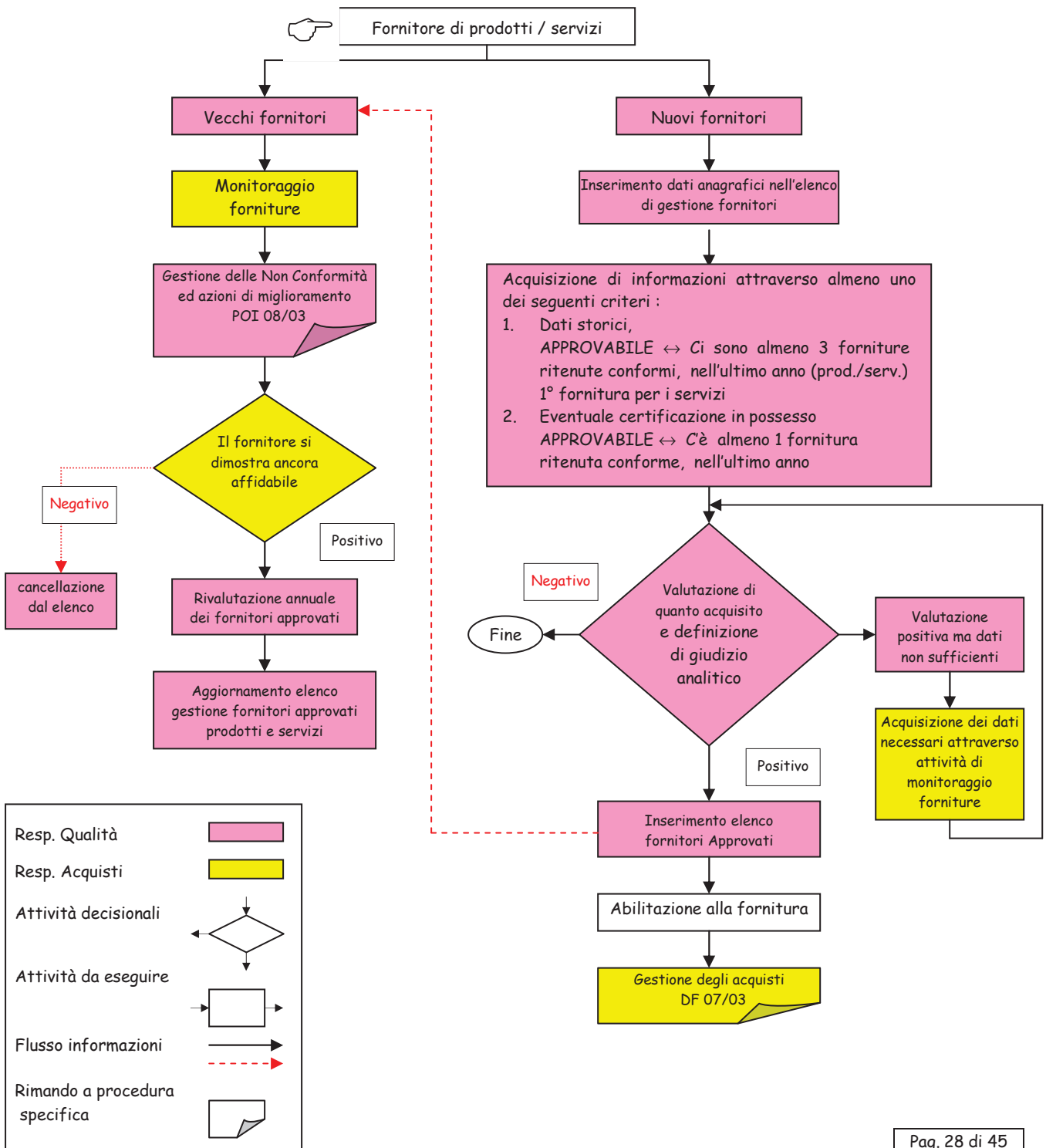




Nel D.F. 07/01, si definiscono le attività eseguite dall'invio dell'offerta all'ordine accettato e le conseguenti azioni, attraverso l'attività di riesame dell'offerta prima e dell'eventuale ordine poi.

A seguito dell'accettazione da parte del Cliente dei termini contrattuali, ha inizio l'attività di pianificazione del servizio, e quindi dell'individuazione di eventuali fornitori, gestiti così come individuato nei D.F. 07/02, per quanto concerne la valutazione, e D.F. 07/03 in merito alla gestione degli acquisti.

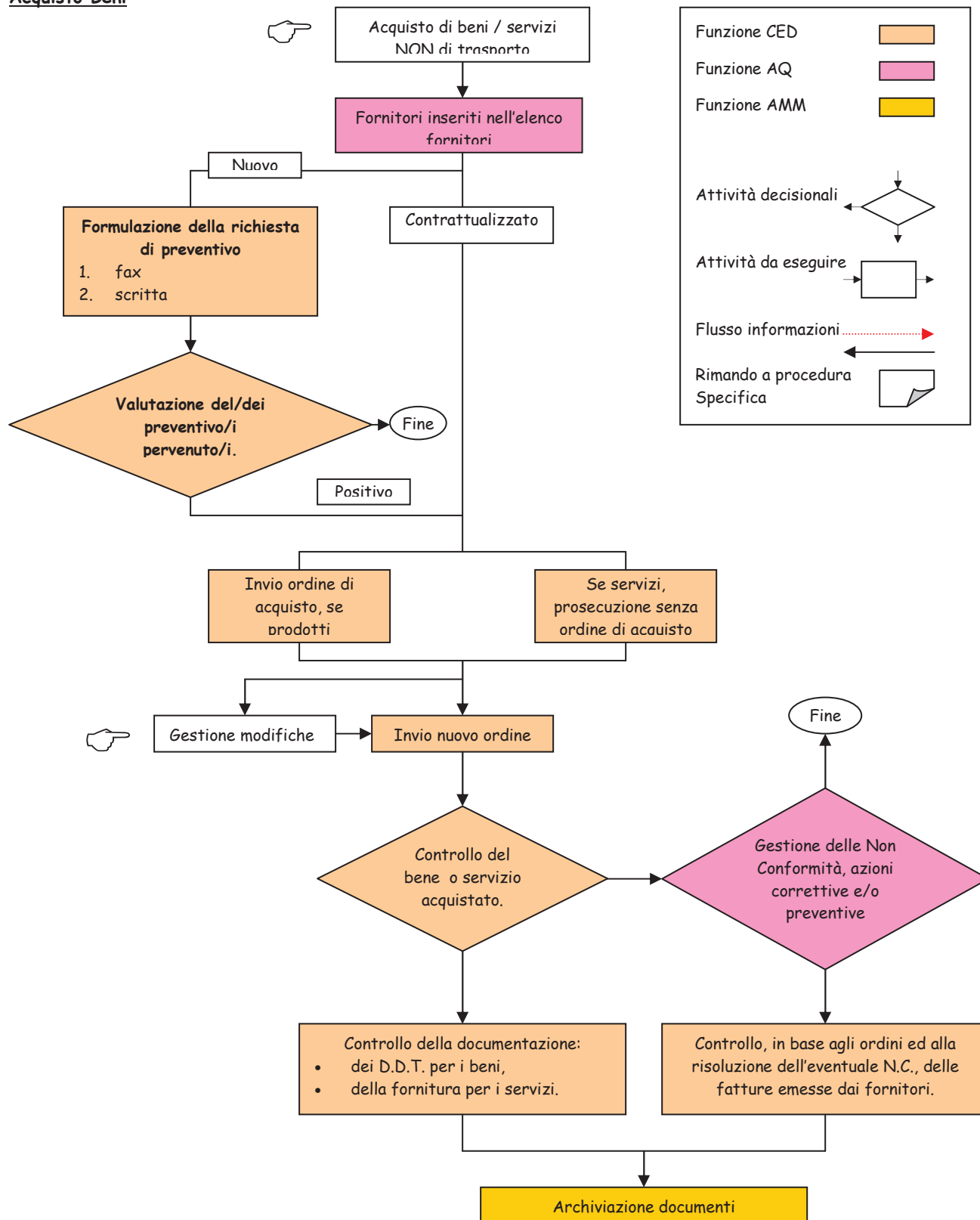
**Valutazione fornitori Beni/Servizi**



Tutti i fornitori della **SAIMARE Spa** sono valutati sulla base di criteri definiti (DF 07/02), a seconda che questi rappresentino beni o servizi impiegati durante l'erogazione del servizio, ed una volta approvati, monitorati durante lo svolgimento delle loro forniture. La valutazione dei fornitori ha validità annuale, è responsabilità del RAQ rieseguire a tale scadenza il processo valutativo.

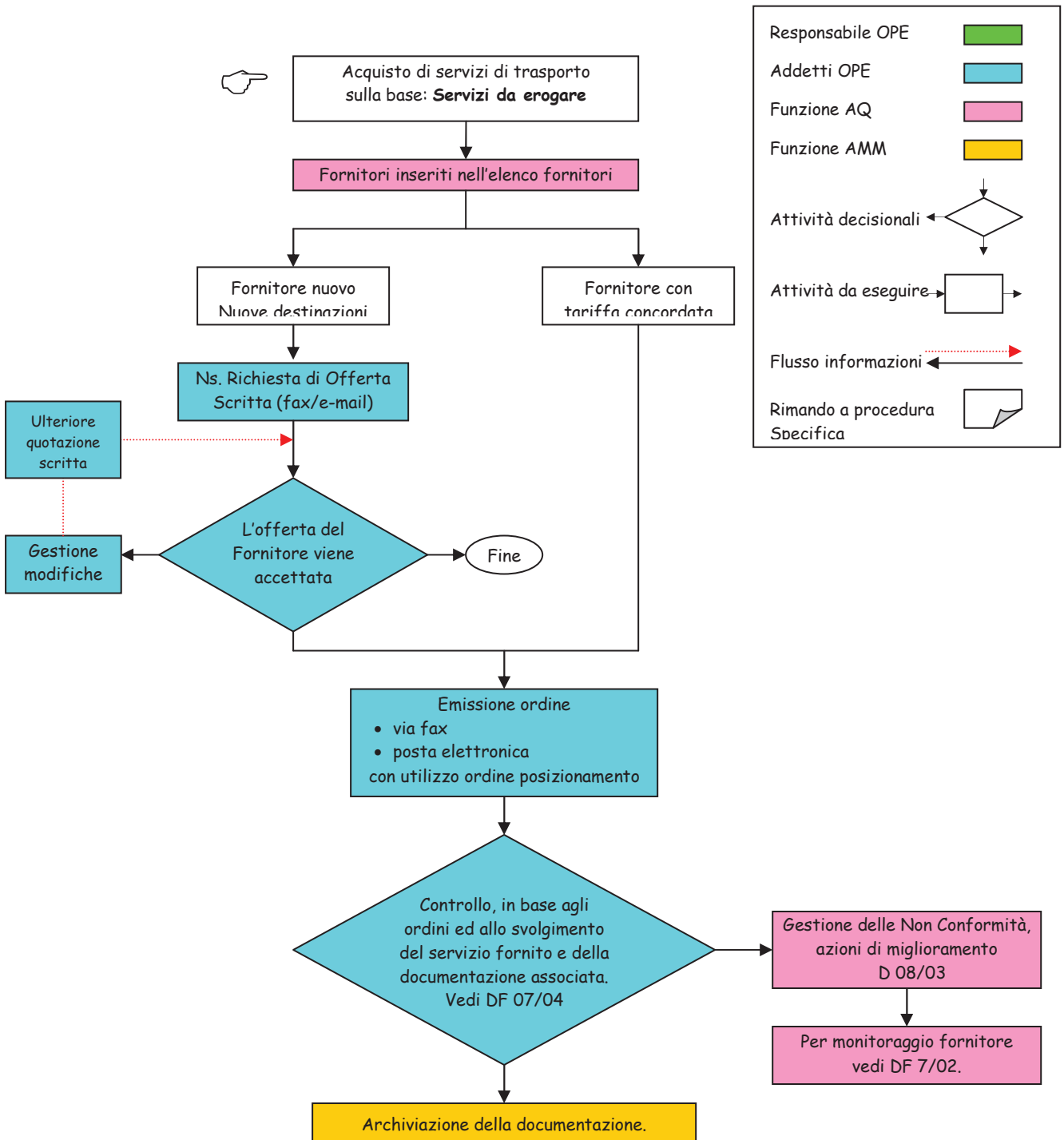
Nel D.F. 07/03, sono definite le modalità operative inerenti all'approvvigionamento di beni o servizi, durante le attività inerenti all'erogazione del servizio.

**Acquisto Beni**





**Acquisto Servizi (trasporti e servizi collegati)**

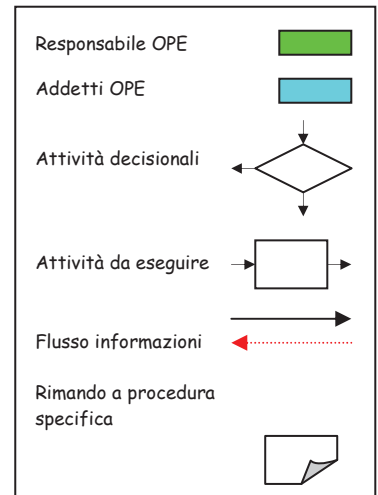
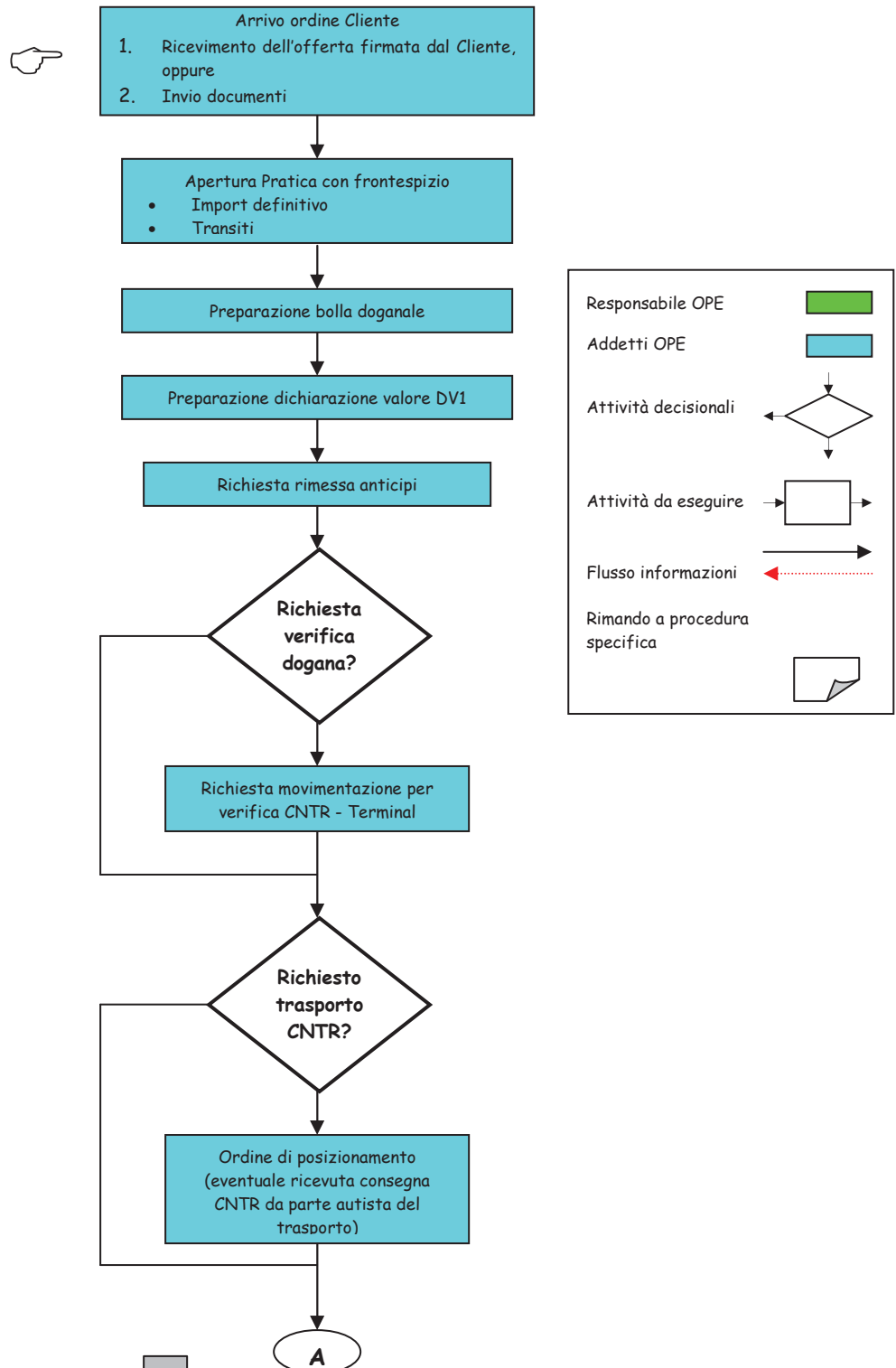


Ad acquisizione dell'ordine la **SAIMARE SPA srl** attiva le azioni necessarie per la pianificazione della evasione.

A tale scopo, attua un sistema di monitoraggio della documentazione finalizzato alla minimizzazione delle non conformità di processo in merito a modalità e tempi di evasione dell'ordine.

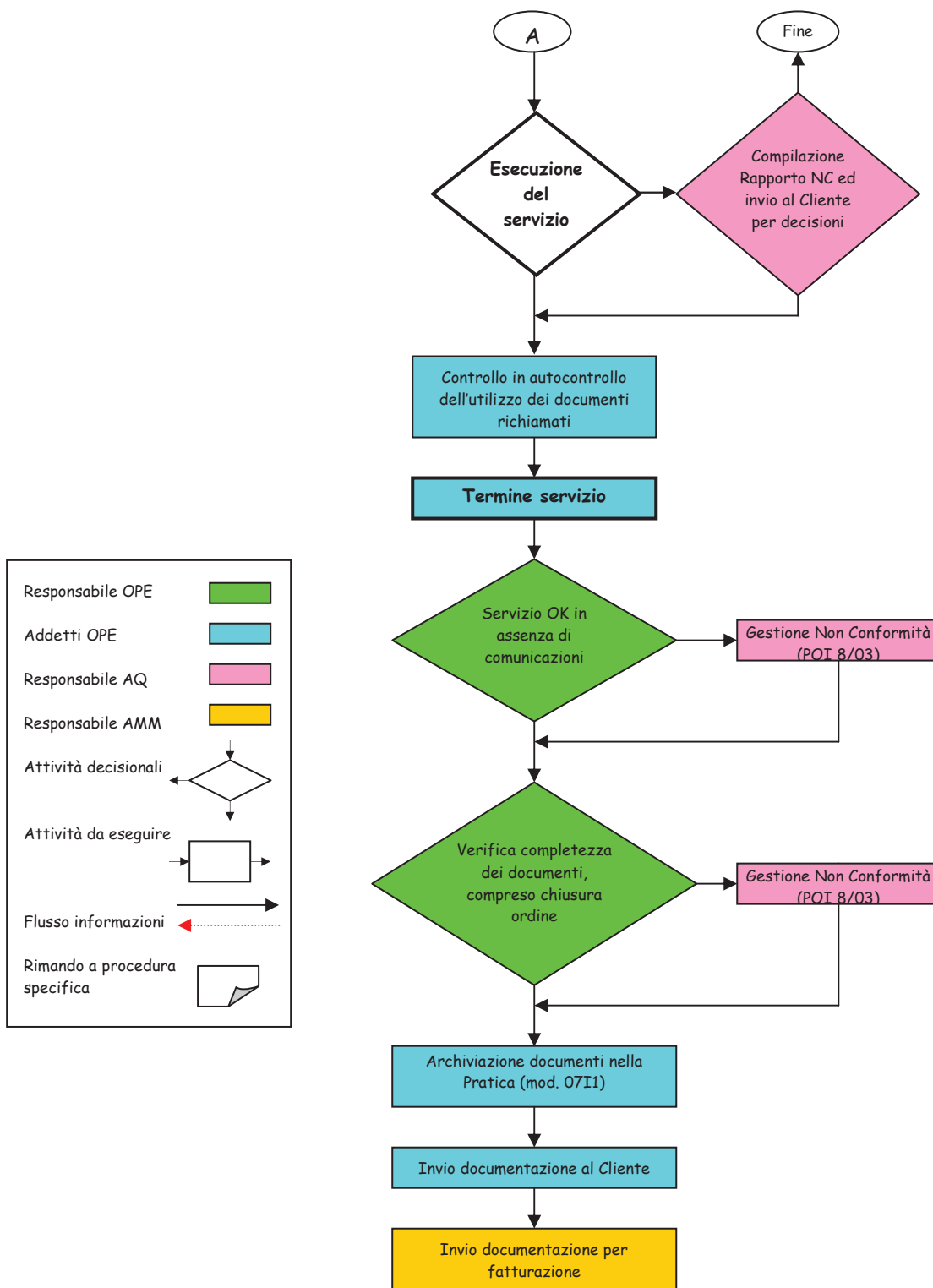
Viene aperta una Pratica, in grado di definire tutti i documenti operativi, indispensabili per la corretta gestione e programmazione dell'ordine, nel rispetto a quanto atteso; il ROPE o gli addetti OPE pianificano, a fronte degli Ordini, l'erogazione del servizio, dal controllo iniziale ai controlli in process e finali da eseguire, al termine del servizio.

**Processo di erogazione del Servizio (Import)**

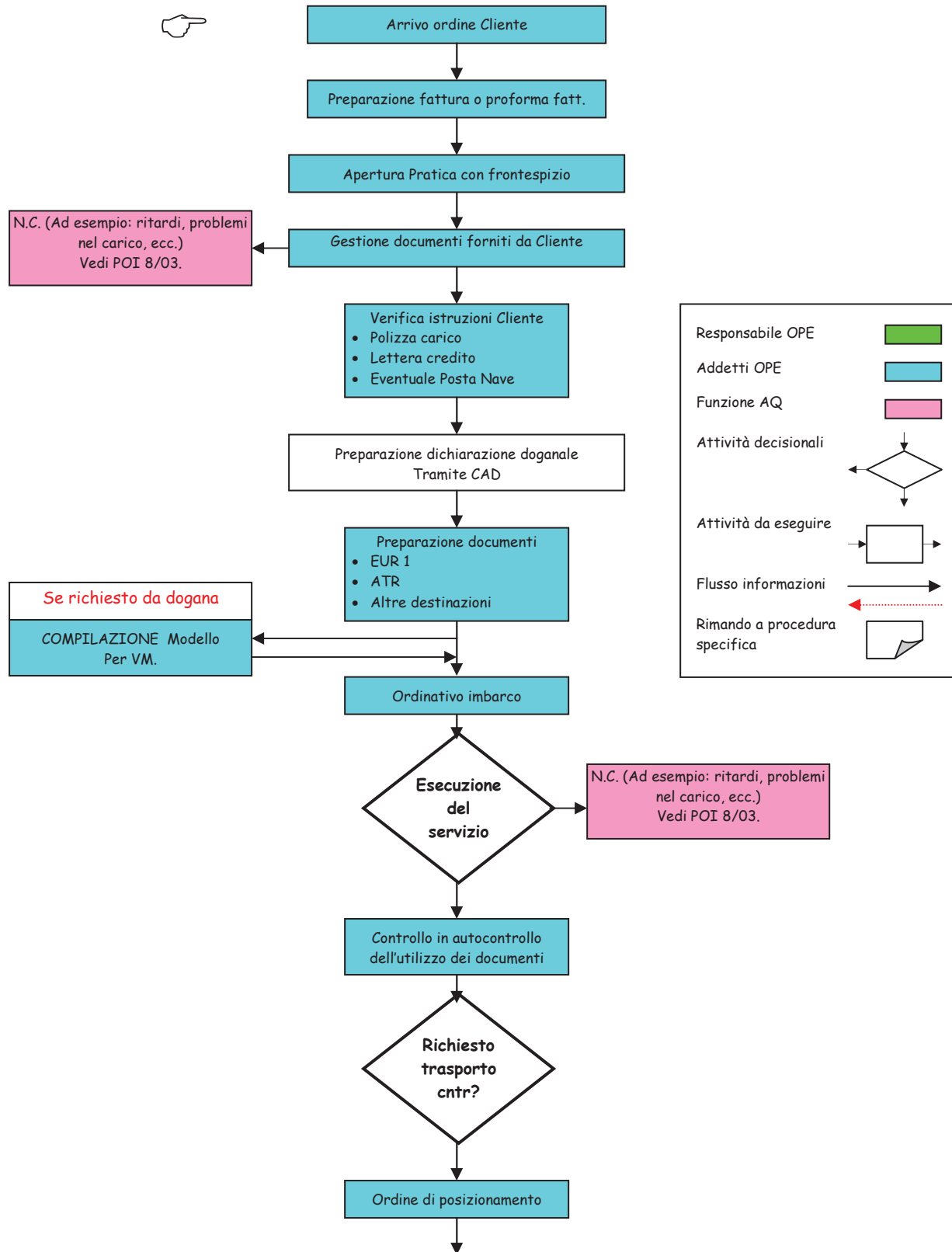


Continua nella pagina successiva

Continua dalla pagina precedente



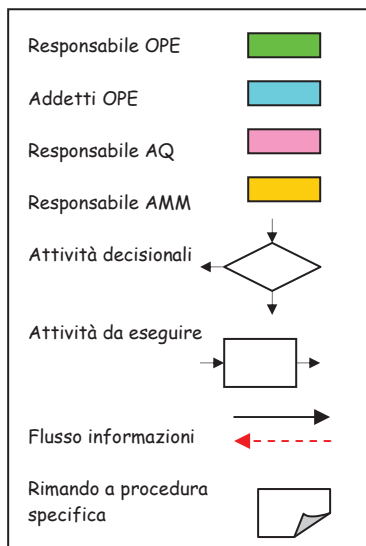
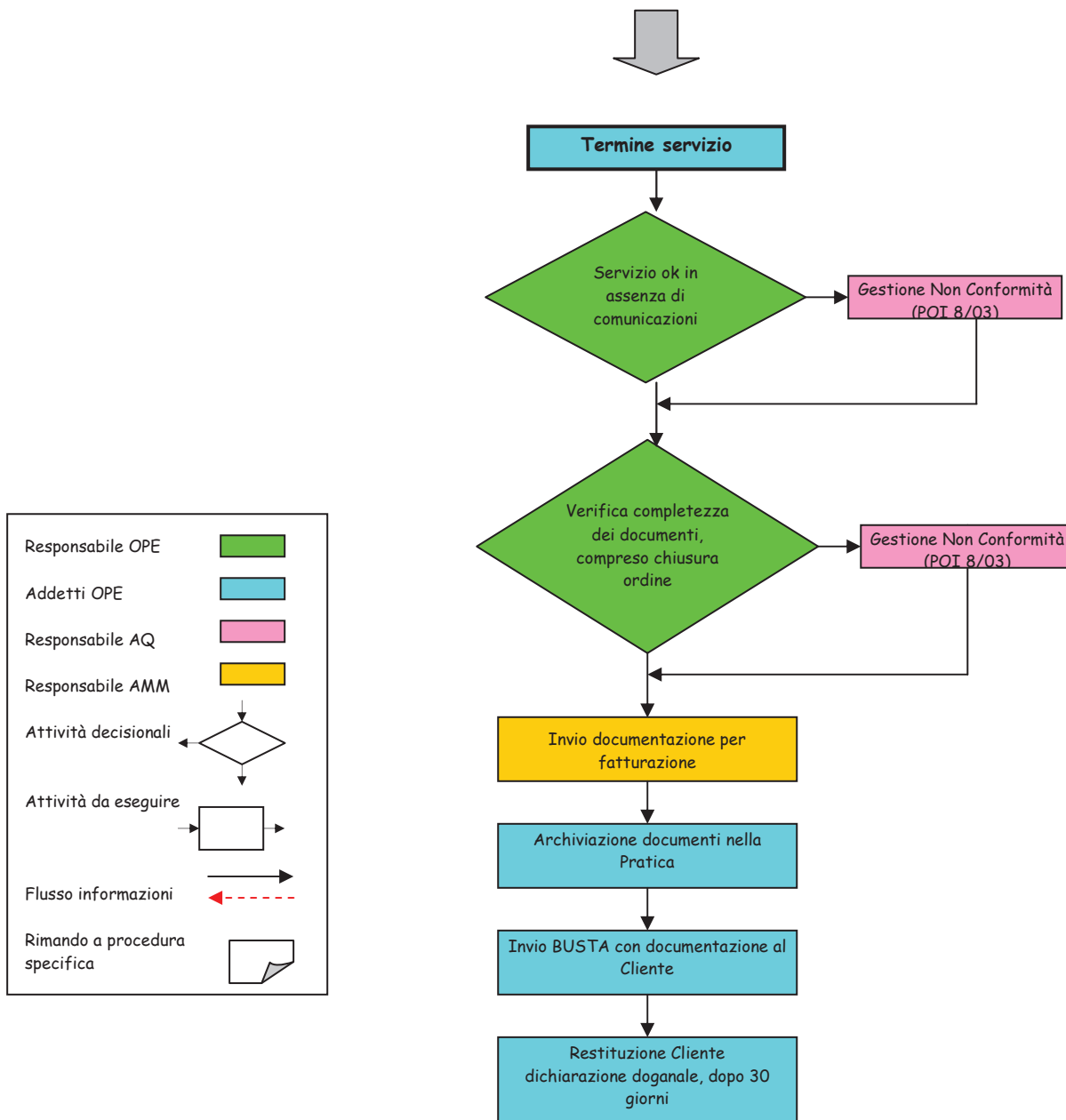
**Processo di erogazione del Servizio (Export)**



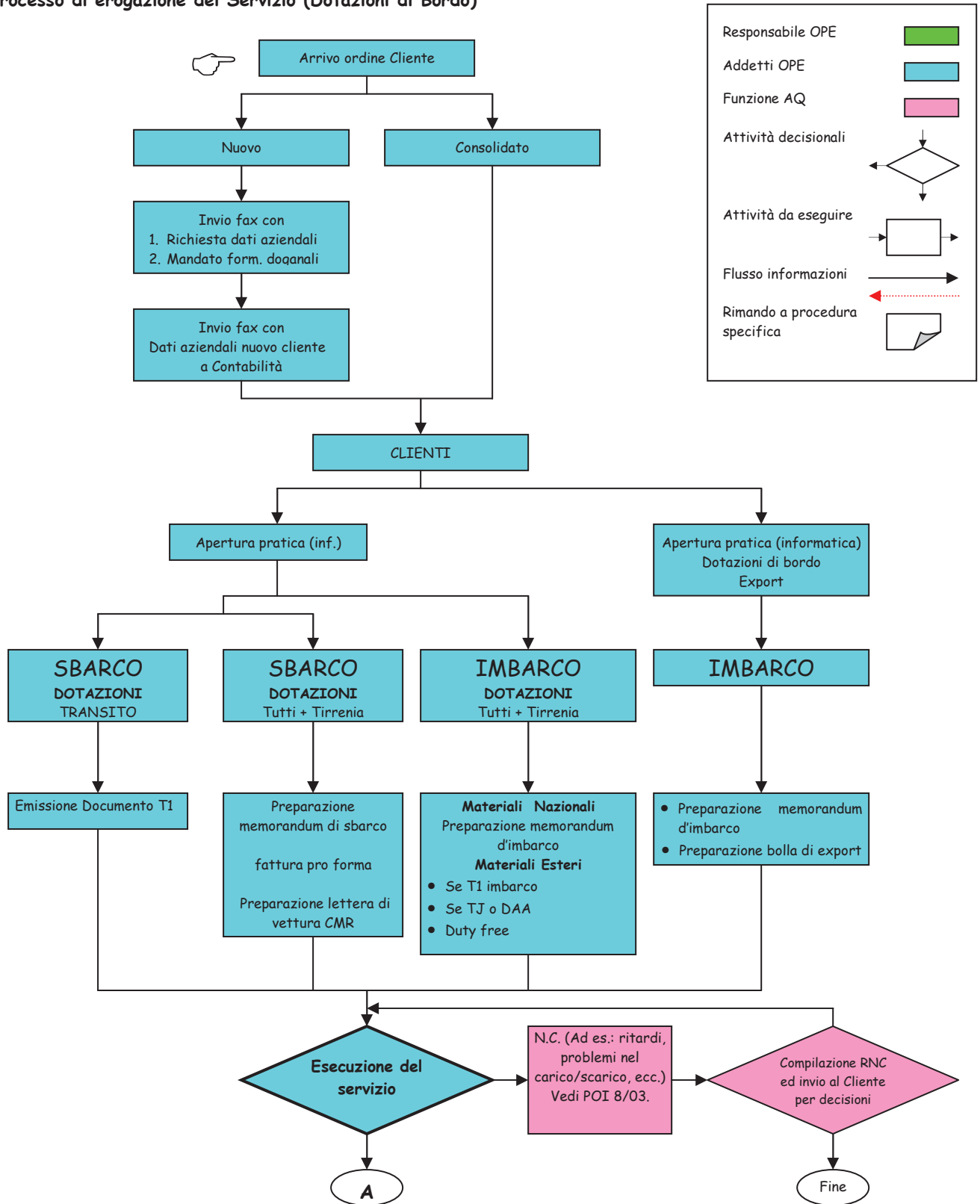
Continua nella pagina successiva



Continua dalla pagina precedente



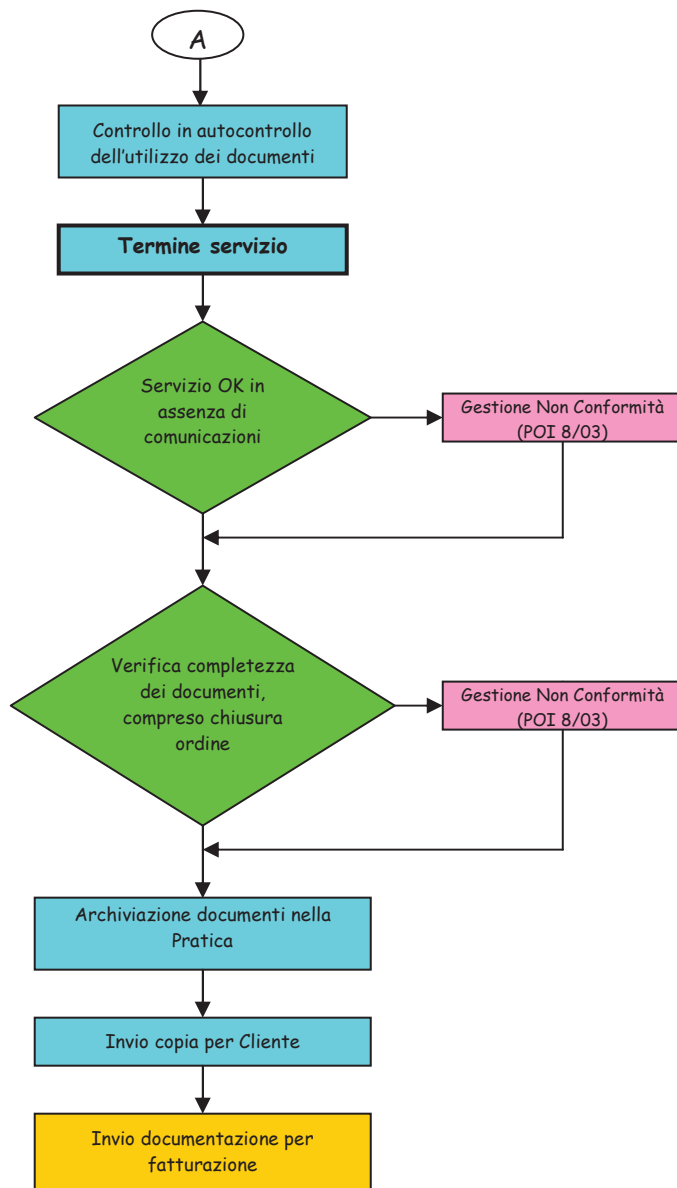
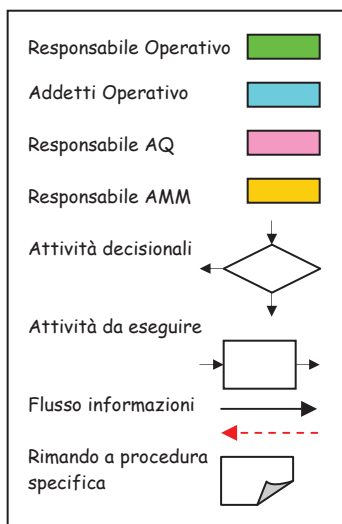
**Processo di erogazione del Servizio (Dotazioni di Bordo)**



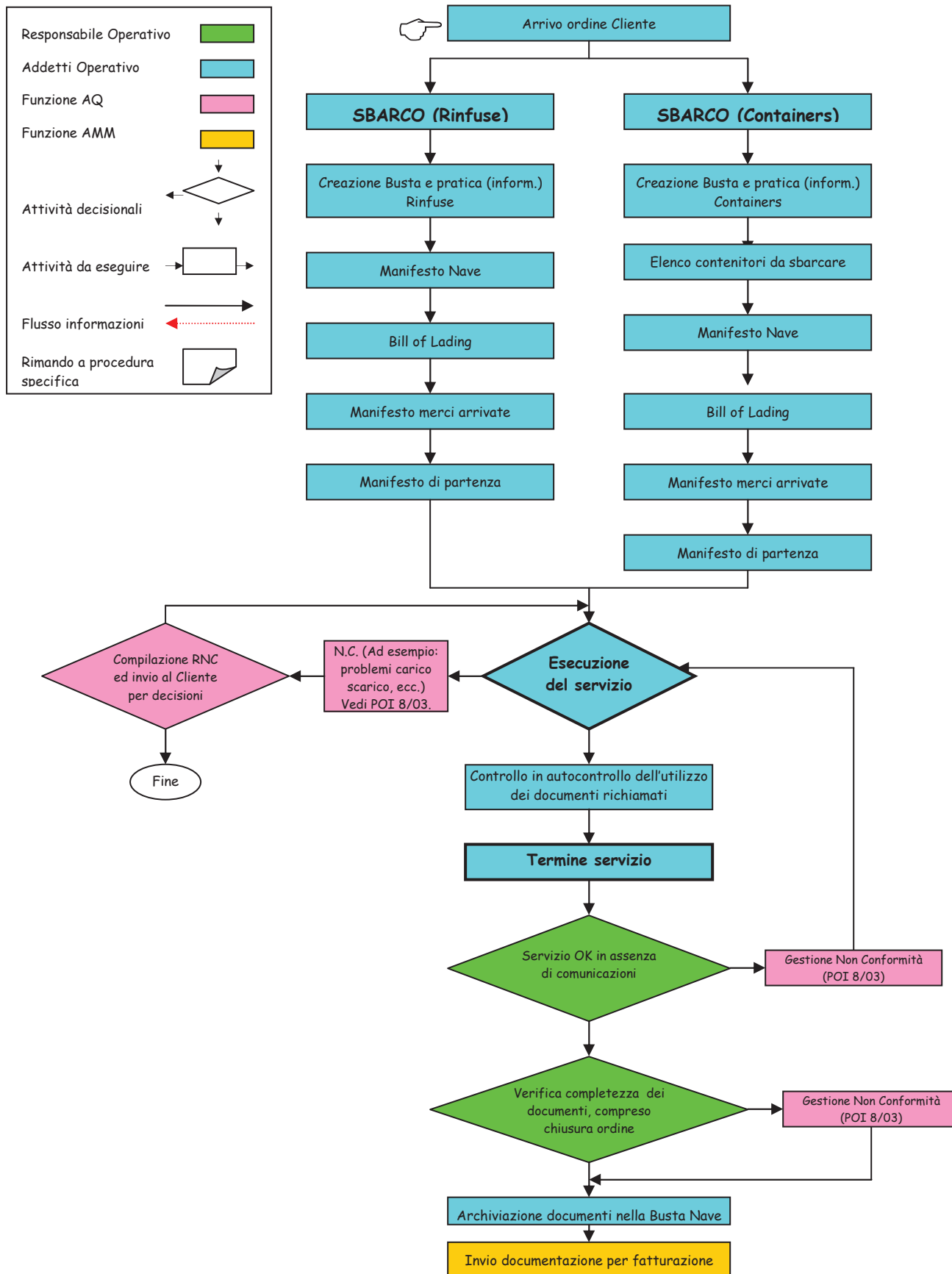
Continua nella pagina successiva



Continua dalla pagina precedente

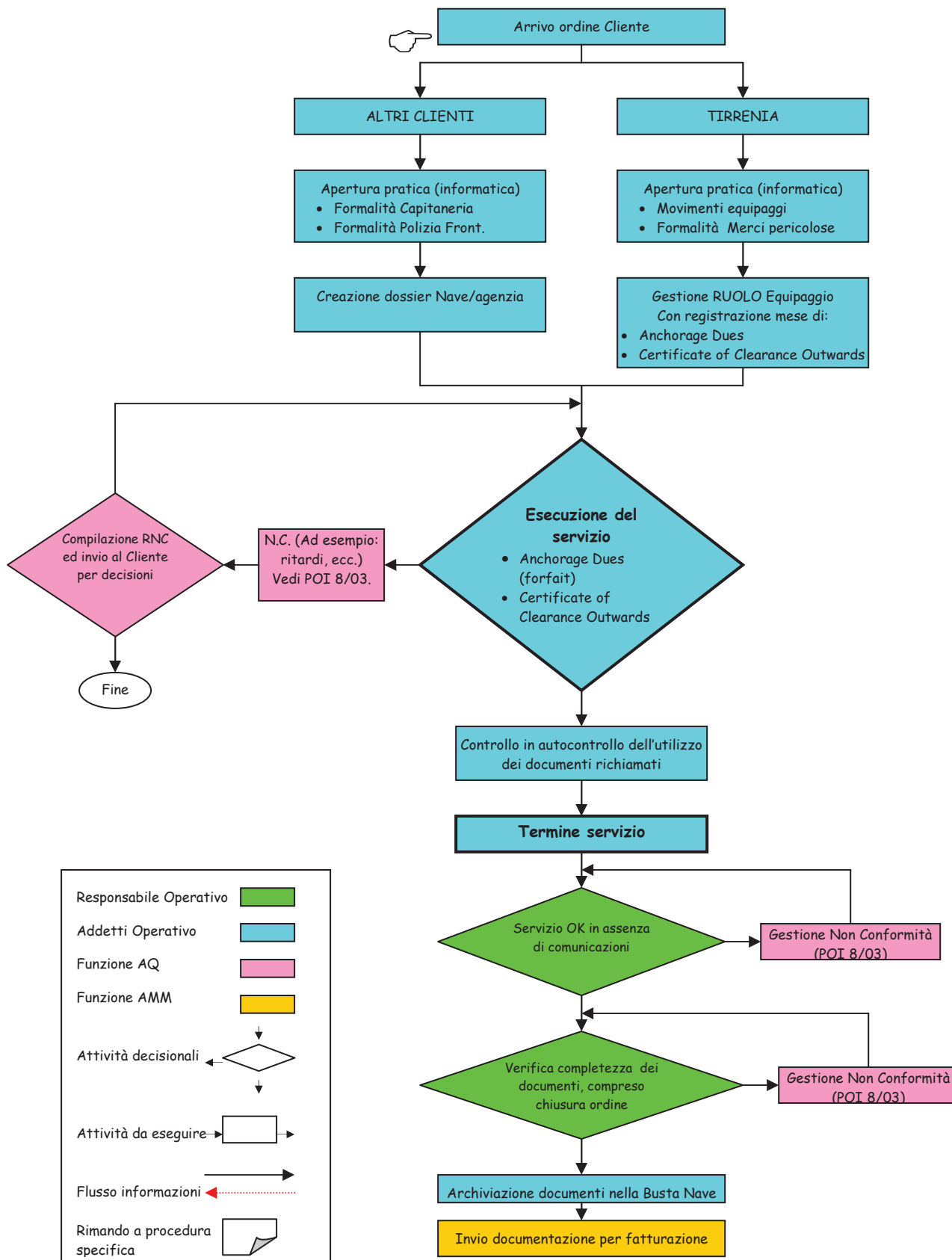


**Processo di erogazione del Servizio (Nave)**

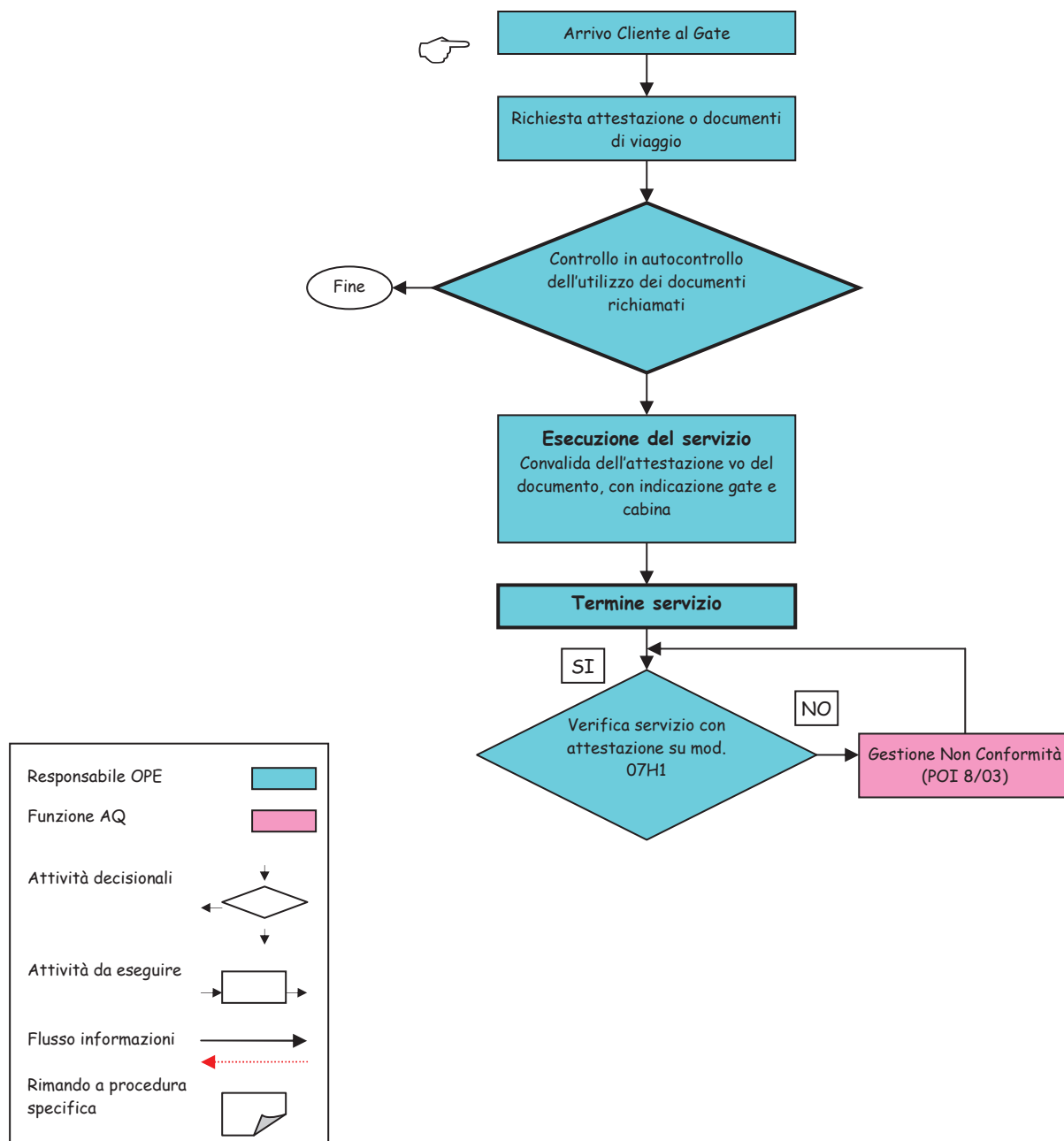




**Processo di erogazione del Servizio (Capitaneria)**



**Processo di erogazione del Servizio Assistenza auto e passeggeri**  
\*(attualmente gestito completamente in outsourcing)



## 8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTI

Quest'area del Manuale ha lo scopo di definire e documentare il processo di misurazione e analisi ai fini del miglioramento continuo, sono incluse in tale processo le seguenti attività:

- Gestione delle non conformità
- Azioni correttive e preventive
- Verifiche ispettive interne
- Analisi statistiche

Quest'area del Manuale è quindi applicabile alle attività indicate.

Documenti correlati ai requisiti espressi in quest'area, sono:

Riferimento norma UNI EN ISO 9001:2008	Oggetto e descrizione	Procedura di riferimento	Diagramma di flusso di riferimento
8.3	Tenuta sotto controllo dei servizi non conformi	POI 08/03	D.F. 07/01-3-4
8.5	Miglioramento	POI 08/03	

Le responsabilità, relative all'applicazione di quanto descritto in quest'area del Manuale, sono definite nei singoli diagrammi di flusso D.F., per ogni specifica attività su base cromatica, così come definito al § 5.0.

Quest'area del MAQ definisce i metodi di pianificazione e attuazione delle attività di misurazione, monitoraggio, analisi e miglioramento per garantire il pieno controllo del QMS, dei processi e quindi del servizio ai fini della conformità rispetto ai requisiti.

Quanto descritto viene applicato in relazione alla misurazione della soddisfazione del Cliente, alle verifiche periodiche condotte a carico di tutte le Funzioni e settori di attività della **SAIMARE Spa** coinvolte nell'applicazione del Sistema, alla misurazione e monitoraggio dei processi e del servizio erogato. La responsabilità di quanto descritto è a carico del RAQ.

In particolare, la responsabilità di esecuzione delle verifiche ispettive interne è pure a carico del RAQ nel caso in cui l'oggetto di verifica sia una FA non direttamente coinvolta nei settori di competenza del RAQ stesso.

In caso contrario la prassi esecutiva è a carico di un Responsabile Gruppo di Verifica (RGDV) incaricato dalla AD.

Il GDV può anche essere unitario, cioè composto dal solo RGDV.

### 8.1 Misurazioni e monitoraggio

#### 8.1.1 Misurazione e controllo della soddisfazione del Cliente

La **SAIMARE Spa** misura e controlla la soddisfazione del Cliente attraverso l'analisi dei seguenti dati:

- Reclami da Cliente;
- Informazioni di ritorno dai clienti;
- Attività di verifica Customer Satisfaction

E' responsabilità del RAQ raccogliere e classificare le registrazioni relative a reclami da Cliente o altre eventuali non conformità scaturite da controlli sul servizio.

### 8.1.2 Verifiche ispettive interne

Le verifiche ispettive sono organizzate sulla base di programmi di controllo che consentono il monitoraggio operativo delle FA e la verifica di conformità del Sistema di gestione per la Qualità della **SAIMARE Spa** alla Norma di riferimento.

L'attività di verifica, in quanto parte integrante del Sistema di gestione per la Qualità, è regolata e documentata da apposita Procedura (**POI 08/01**).

L'esecuzione delle verifiche viene di norma programmata dal RAQ e notificata con qualche giorno d'anticipo alle FA oggetto dell'ispezione.

Ciascun intervento è effettuato con l'ausilio di opportune check-list di riscontro, abbinata o meno alla verifica contestuale delle indicazioni scaturite da ispezioni precedenti (ad esempio nel caso in cui siano state riscontrate non conformità, con il conseguente avvio di azioni correttive/preventive).

Presso ogni FA le ispezioni, la cui frequenza è almeno annuale, considerano tutti i punti applicabili della Norma (in riferimento alla documentazione di Sistema e alle attività svolte dalla FA medesima) e sono condotte in collaborazione tra il RFA e il RAQ.

I temi affrontati contemplano la verifica all'interno della **SAIMARE Spa** dei livelli di aggiornamento, recepimento e comprensione della documentazione, con particolare attenzione al modo in cui vengono svolte le attività di pertinenza (con il supporto e l'uso corretto della modulistica accessoria). Oggetto della verifica possono essere, anche, argomenti quali problemi di comunicazione e di interfaccia tra le FA e la validità e applicabilità del Sistema stesso sia nel suo insieme, sia in relazione alla sfera di competenza specifica della FA interessata.

Le evidenze, raccolte tramite colloqui, interviste e con l'ausilio delle sopracitate check-list di riscontro, vengono registrate in appositi rapporti, consegnati al RAQ e al RFA della funzione verificata.

I dati raccolti sono valutati dal RAQ, che provvede a registrarne i risultati su un apposito modulo che viene inoltrato alla AD, per ulteriori valutazioni ed analisi, così come definito al § 5.6, tale modulo è archiviato e conservato come DRQ in conformità a quanto stabilito da apposita **POI 04/01**.

I risultati ottenuti vengono immediatamente discussi con il RFA ispezionata; nel caso si rilevino situazioni di non conformità ciò consente di concordare ed attuare tempestivamente le necessarie azioni correttive o preventive, stabilendo contestualmente un tempo limite per la loro attuazione e nuova verifica.

Nel caso in cui le Procedure risultino di difficile applicazione e/o nel periodo si siano verificate non conformità rilevanti o ripetitive a carico della FA ispezionata, il RAQ promuove la revisione delle Procedure specifiche della FA stessa, le discute con il RFA e ne dispone l'applicazione dopo che le stesse siano state approvate dalla AD.

I risultati vengono inoltre portati a conoscenza della AD in quanto utili temi di dibattito in sede di Riesame del Sistema di gestione per la Qualità della **SAIMARE Spa**.

Nel caso in cui siano richieste azioni correttive, il RAQ ha il compito di discuterle con i RFA incaricati dell'attuazione, verificandone gli esiti per mezzo di successive verifiche ispettive interne già previste o appositamente programmate in via straordinaria, per verificarne l'esito.

### 8.1.3 Misurazione e monitoraggio del processo

La **SAIMARE Spa** misura l'efficacia attraverso il rilievo costante dei seguenti dati di base per ogni ordine eseguito:

- Tempi di esecuzione delle attività pianificate
- Budget economico
- Costi di gestione

Questi dati vengono rilevati periodicamente dall'unità Amministrativa, per quanto inerente ai costi di gestione ed il budget economico e dal ROPE per lo stato di evasione degli ordini.

### 8.1.4 Misurazione e monitoraggio del servizio

Durante ogni fase del processo vengono effettuati controlli per assicurare che vengano accettati solo servizi conformi a quanto ordinato illustrato nei **DF 07/01**, **DF 07/03** e **DF 07/04**, a cui si rimanda per maggiori dettagli.

## 8.2 Gestione delle non conformità

Con riferimento alla Procedura **POI 08/03**, quest'Area del Manuale descrive le modalità di segnalazione delle non conformità ed i criteri adottati dalla **SAIMARE Spa** per la risoluzione delle stesse, allo scopo di evitare che quanto ritenuto non conforme possa far parte del servizio fornito involontariamente al Cliente. I criteri adottati consentono, altresì, di porre in evidenza le eventuali non conformità proprie del **SGQ** della **SAIMARE SPA** a livello applicativo.

Quanto descritto viene dunque applicato ad ogni non conformità che possa riguardare:

- gli approvvigionamenti di beni e/o servizi;
- i processi relativi alle attività aziendali;
- i servizi al Cliente;
- il Sistema di gestione per la Qualità.

Al verificarsi di una non conformità, chiunque la rilevi ha la responsabilità di darne comunicazione, tramite la compilazione del modello pubblicato su intranet e l'invio dello stesso al proprio RFA, affinché si possa procedere all'apertura di opportuno rapporto di non conformità (RNC).

Quest'ultimo viene trasmesso e discusso dal RFA al RAQ.

Il RAQ ha inoltre il compito di gestire l'archivio dei RNC, quali DRQ, in conformità a quanto descritto nella **POI 04/01**.

Le non conformità a carico del servizio, di qualunque genere e dovunque si verificano, vengono registrate su apposito Modulo RNC, specificando almeno:

- data e luogo di rilevazione;
- cause probabili o appurate;
- responsabilità reali o presunte;
- eventuali circostanze o situazioni particolari.

Compete al RFA interessato, in collaborazione con il RAQ, definire il trattamento più opportuno della non conformità rilevata, che può essere una semplice correzione o una riesecuzione parziale dell'attività.

Lo stato di non conformità viene segnalato con uno dei seguenti sistemi:

- interruzione del servizio in attesa di istruzioni;
- notifica alla FA interessata o a chi di competenza (Cliente, fornitore, ecc.).

Il corrispettivo RNC viene conservato presso gli archivi di Sistema in gestione al RAQ, con una copia presso il RFA coinvolto, e potrà essere "chiuso" solamente alla risoluzione della non conformità che ne ha determinata "l'apertura".

La chiusura del RNC comporta la rimozione delle evidenze di non conformità.

I riscontri non conformi rilevati nella **SAIMARE Spa** riguardano anche il settore degli approvvigionamenti, il mancato rispetto (o imperfezioni) nell'applicazione delle Procedure di Sistema, oppure la stessa documentazione di Sistema.

- Nel primo caso, i riscontri non conformi vengono segnalati a fronte dei controlli, con apertura di un RNC da parte del ROPE o addetti OPE e notifica al fornitore.

Il trattamento dei servizi non conformi è il seguente:

- a) ripreso per essere riportato in conformità
- b) sospeso in attesa di chiarimenti
- c) altra disposizione

Il RNC viene chiuso a compimento del trattamento risolutivo concordato.

- Nel secondo caso le incongruenze applicative procedurali vengono messe in luce dal RAQ in occasione delle Verifiche Ispettive Interne e notificate al personale interessato.

La chiusura del RNC è subordinata all'esito positivo di una successiva verifica ispettiva, programmata per verificare l'applicazione degli interventi risolutivi concordati.

- Nel terzo caso, il RAQ dispone il blocco della documentazione interessata tramite RNC interno e attiva il RFA responsabile dell'elaborazione allo scopo di procedere alle opportune revisioni della stessa.

Terminata la revisione formale il RAQ aggiorna gli indici di revisione e provvede alla distribuzione controllata della documentazione corretta, chiudendo contestualmente il RNC aperto in precedenza.

### 8.3 Analisi dei dati per il miglioramento

Quanto descritto si applica alle attività di raccolta e gestione dei dati statistici, in particolare a quelli da cui rilevare informazioni interessanti circa la qualità del servizio forniti dalla **SAIMARE Spa** e dei loro possibili miglioramenti.

La **SAIMARE Spa** applica opportune tecniche statistiche al fine di monitorare:

- gli obiettivi definiti nella politica per la qualità;
- le non conformità
- la soddisfazione del cliente

I risultati raccolti durante le varie fasi operative, nonché quelli derivanti dalle attività di verifica ispettiva, vengono elaborati dal RAMM per i dati contabili e dal RAQ per il sistema Qualità (valutando anche altri fattori quali eventuali reclami, solleciti, segnalazioni, suggerimenti, pervenuti dai clienti) e confluiscono in statistiche su larga scala che consentono di monitorare l'efficienza della **SAIMARE Spa** e del suo Sistema di gestione per la Qualità nel loro complesso e nel tempo.

Ciò consente di evidenziare con tempestività eventuali tendenze sfavorevoli e quindi, qualora ne emerga la necessità, è possibile procedere in tempo utile ad appropriate azioni correttive o preventive, da attuarsi in conformità a quanto descritto nel paragrafo successivo.

## 8.4 Miglioramento

### 8.4.1 Pianificazione del miglioramento continuo

La **SAIMARE Spa** punta al miglioramento continuo del proprio SGQ attraverso il miglioramento di ogni processo aziendale; tale miglioramento è quindi attuato attraverso azioni mirate a correggere o prevenire distorsioni definite alla **POI 08/03**.

### 8.4.2 Azioni correttive e preventive

Quest'Area del Manuale descrive i criteri applicati presso la **SAIMARE Spa** allo scopo di:

- ricercare le cause delle non conformità;
- eliminare tali cause, immediate e/o potenziali;
- intraprendere azioni correttive o preventive idonee e commisurate alle situazioni rilevate;
- assicurarsi che le azioni correttive o preventive siano efficacemente messe in atto;
- attuare e documentare le eventuali modifiche procedurali dovute alle suddette azioni.

Quanto descritto si applica quindi a non conformità riscontrate in modo ripetitivo in merito a:

- Sistema di gestione per la Qualità;
- processi relativi alle attività interne della **SAIMARE Spa**;
- approvvigionamenti;
- erogazione servizio;
- reclami clienti

La responsabilità per la definizione e l'attuazione delle azioni correttive o preventive della **SAIMARE Spa** spetta all'intesa tra il RAQ e i RFA, i quali devono indicare chi, in caso di loro eventuale assenza o impedimento, possa definire ed attuare tali azioni.

Qualora l'introduzione di azioni correttive o preventive induca modifiche a carico del Sistema di gestione per la Qualità della **SAIMARE Spa**, queste, prima di essere definitivamente adottate, sono verificate dal RAQ allo scopo di assicurarne la conformità alla Norma di riferimento.

La responsabilità di approvazione delle suddette modifiche è a carico della AD.

Le azioni correttive/preventive sono avviate a seguito di:

- esame delle non conformità riscontrate durante i controlli sulle forniture, sulle attività interne e nell'erogazione del servizio;
- esame di reclami pervenuti dai clienti;
- esiti non conformi di verifiche ispettive o di riesame del Sistema di gestione per la Qualità.

Le cause delle non conformità sono in genere riconducibili a:

1. errata esecuzione a fronte di corrette specifiche;
2. esatta esecuzione a fronte di specifiche insufficienti o errate;
3. errori correlati a variabili esterne difficilmente controllabili;
4. insufficienza o carenza procedurale, organizzativa o di interfaccia.

Le attività fondamentali per impostare le azioni correttive comprendono:

- la ricerca delle cause di non conformità e l'individuazione delle relative soluzioni;
- l'analisi delle attività, delle Procedure e delle comunicazioni, per evitare e possibilmente prevenire il futuro verificarsi di casi di non conformità analoghi;
- l'approntamento di azioni preventive (quando possibile);
- verifiche periodiche per appurare che le azioni correttive attuate siano efficaci;
- stesura di eventuali nuove Procedure o modifica di quelle esistenti.

Quando una non conformità determina la necessità di una azione correttiva, questa viene tempestivamente intrapresa dalla **SAIMARE Spa** allo scopo di eliminare la causa che l'ha generata.

1. Se la causa è del primo tipo, l'azione correttiva si propone di addestrare meglio il personale ad una corretta esecuzione dell'attività richiesta e di tutte le attività analoghe.  
A ciò provvede il RFA coinvolta e sono possibili azioni preventive (lo stesso addestramento).
2. Se la causa è del secondo tipo, l'azione correttiva tende a rendere completi, più semplici e di facile interpretazione i documenti di riferimento.  
A ciò provvedono il RAQ e il RFA che ha elaborato tali documenti, modificandoli opportunamente.  
Anche in questo caso, l'azione presenta caratteristiche preventive (le stesse modifiche documentali).
3. Se la causa è del terzo tipo, le uniche possibilità di rimedio sono di tipo correttivo, in quanto non è possibile né conveniente introdurre forme di controllo efficaci sull'evoluzione dei parametri esterni che generano la non conformità.  
Azioni di tipo preventivo sono possibili, entro certi limiti, soltanto nella misura in cui la non conformità possa essere ricondotta a cause primarie analoghe a quelle di primo o secondo tipo.
4. Se la causa è del quarto tipo, l'azione correttiva definisce nuovi procedimenti e metodologie di lavoro da adottare in **SAIMARE Spa** che permettano di definire meglio le modalità organizzative o di interfaccia tra le FA coinvolte.  
A ciò provvedono congiuntamente i RFA e il RAQ.

A fronte di una singola non conformità questa è registrata su un apposito modulo (vedi **POI 08/03**) dove viene anche registrata se richiesta un'azione correttiva.

L'azione correttiva individuata e necessaria a seguito degli accordi tra il RAQ e la controparte, sia questa una FA, un fornitore, un Cliente, ecc. viene registrata su formato libero.

Per quanto riguarda la definizione di un'azione correttiva o preventiva vengono indicati:

- una descrizione dell'azione;
- il responsabile esecutivo;
- il termine ultimo di attuazione;
- il responsabile della verifica;
- la data d'esecuzione della verifica;
- il relativo esito
- l'efficacia.

Le modalità di impostazione ed esecuzione delle azioni di miglioramento sia correttive che preventive sono regolate dalla Procedura Operative Interna **POI 08/03**.