



SOLINI SPEDIZIONI SNC

Spedizioni Nazionali ed Internazionali
27029 TIGLIANO (Po) Via Trieste 10
TEL. 0581.90000 FAX 0581.84666-81391

MANUALE GESTIONE QUALITÀ e SICUREZZA per l'AUTOTRASPORTO

Prima Edizione Rev. 3 del 04.12.2006

Emesso da RGQ	Approvato da DG
<hr/> (firma)	<hr/> (firma)

Copia controllata

SI Nr. _____ NO

Consegnata a

Data

Firma



INDICE

1	SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE	4
1.1	Generalità	4
1.2	Applicazione	4
1.3	Presentazione della Società	4
2	Riferimenti	5
3	Definizioni.....	5
4	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	6
4.1	Requisiti generali	6
4.2	Requisiti relativi alla documentazione	6
4.2.1	Generalità	6
4.2.2	Gestione dei documenti	7
4.2.3	Gestione dei documenti di registrazione della Qualità	8
5	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	8
5.1	Impegno della Direzione	8
5.2	Attenzione focalizzata al Cliente	8
5.3	Politica per la Qualità	9
5.4	Pianificazione	9
5.4.1	Obiettivi per la Qualità	9
5.4.2	Pianificazione del sistema di gestione per la Qualità	9
5.5	Responsabilità, autorità e comunicazione	10
5.5.1	Responsabilità ed autorità	10
5.5.3	Comunicazioni interne ed esterne	12
5.6	Riesame da parte della Direzione	13
6	GESTIONE DELLE RISORSE	13
6.1	Messa a disposizione delle risorse	13
6.2	Risorse umane	13
6.3	Infrastrutture e ambiente di lavoro	14
7	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO/SERVIZIO	14
7.1	Pianificazione della realizzazione del prodotto/servizio	14
7.2	Processi relativi al Cliente	14
7.2.1	Determinazione dei requisiti relativi al prodotto	14
7.2.2	Comunicazione con il Cliente	15
7.3	Progettazione e sviluppo	15
7.4	Approvvigionamento	16
7.4.1	Processo di approvvigionamento	16
7.4.2	Informazioni per l'approvvigionamento	16
7.4.3	Verifica dei prodotti approvvigionati	17



Manuale Gestione Qualità e Sicurezza per l'Autotrasporto

7.5	Produzione ed erogazione di servizi	17
7.5.1	Tenuta sotto controllo delle attività di produzione ed erogazione dei servizi	17
7.5.2	Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi	18
7.5.3	Identificazione e rintracciabilità	19
7.5.4	Proprietà del Cliente	19
7.5.5	Conservazione dei prodotti	19
7.6	Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione	20
8	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	20
8.1	Generalità	20
8.2	Monitoraggio e misurazioni	20
8.2.1	Soddisfazione del Cliente	20
8.2.2	Verifiche ispettive interne	21
8.2.3	Monitoraggio e misurazione dei processi.....	21
8.2.4	Monitoraggio e misurazione di prodotti	21
8.3	Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi	22
8.4	Analisi dei dati.....	22
8.5	Miglioramento	23
8.5.1	Miglioramento continuo.....	23
8.5.2	Azioni correttive e preventive	23
	Azioni correttive.....	24
	Azioni preventive	24
	ORGANIGRAMMA FUNZIONALE	25



Manuale Gestione Qualità e Sicurezza per l'Autotrasporto

1 SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE

1.1 Generalità

Il presente Manuale di Gestione Qualità nasce a seguito di decisione della Direzione SOLINI Spedizioni S.n.c. di avviare un processo di miglioramento aziendale e di controllare i propri rischi operativi mediante una riorganizzazione/ottimizzazione dei principali processi in conformità ai requisiti della Norma internazionale UNI EN ISO 9001: 2000, facendovi ricadere i requisiti SSA.

L'implementazione di un Sistema Qualità nell'ambito dell'Organizzazione vuole inoltre rappresentare un segnale di cambiamento per la Società.

1.2 Applicazione

Il presente Manuale di Gestione della Qualità si applica a tutti i principali processi di SOLINI Spedizioni S.n.c. così come individuati nel capitolo 7 del Manuale.

Tutti i requisiti della Norma internazionale UNI EN ISO 9001: 2000 trovano applicazione nell'ambito del Sistema Qualità della SOLINI Spedizioni S.n.c. con l'ammissibile esclusione del punto 7.3 "Progettazione e Sviluppo" poiché l'Organizzazione NON effettua attività di progettazione durante l'erogazione del servizio, in quanto l'attività di "Spedizioniere" è prevalentemente la redazione dei documenti doganali e/o accompagnatori, mentre i trasporti sono eseguiti sia da mezzi propri sia da primarie compagnie non gestibili dall'Organizzazione. Tali esclusioni non hanno comunque alcuna influenza sulla nostra capacità di fornire prodotti e/o servizi CONFORMI ai requisiti applicabili ed adeguati alle attese del Cliente.

1.3 Presentazione della Società

DATI IDENTIFICATIVI DELLA SOCIETÀ

Ragione sociale	SOLINI Spedizioni
Forma giuridica	S.n.c.
Sede legale e Operativa	Via Trieste, 10
Città	27029 – Vigevano (PV)
Telefono	0381.90000
Facsimile	0381.84666 - 81391
Partita I.V.A.	IT 00873830186
Costituita nel	1981
R.E.A. Pavia	157008
Licenza Europea Trasporti	45504
Albo Trasportatori Pavia	1751903 C
Albo Spedizionieri	25 PV
Registro Imprese Pavia	00873830186



Manuale Gestione Qualità e Sicurezza per l'Autotrasporto

L'azienda si occupa di erogazione di servizi di Spedizione e Trasporto di Merci.

La SOLINI Spedizioni S.n.c. nasce dal passaggio generazionale della SOLINI Spedizioni, fondata dai genitori degli attuali proprietari nel 1939.

2 RIFERIMENTI

I riferimenti normativi adottati dall'Organizzazione ed inerenti all'applicazione del Sistema Qualità ed alla conduzione e sorveglianza tecnica dello svolgimento dei processi d'erogazione dei prodotti/servizi, sono i seguenti:

- UNI EN ISO 9001:2000 Sistemi di Gestione per la Qualità. Requisiti.
- UNI EN ISO 9004:2000 Sistemi di gestione per la Qualità. Linee guida per il miglioramento delle prestazioni
- UNI EN ISO 9000:2005 Sistemi di gestione per la Qualità. Fondamenti e terminologia

Nell'ambito dell'attività svolta, l'Organizzazione applica i requisiti cogenti relativi alla D. Lgs. 196/2003 (trattamento dei dati personali), al D. Lgs. 626/94 e s.m.i. (sicurezza negli ambienti di lavoro), alle Leggi Doganali (in quanto i termini della spedizione sono portati a conoscenza del Cliente) ed alla Deliberazione del Ministero dei Trasporti nr. 14/06 del 27 Giugno 2006 (Sistema Sicurezza Autotrasporto: SSA); Legge 32 del 01.03.2005 e D. Lgs. 286 del 21.11.2005 relativi all'attività di autotrasportatore.

In caso di necessità particolare è avviata una ricerca legislativa attraverso Internet.

Tutti i documenti sopra citati sono custoditi e reperibili nel testo vigente, presso l'Ufficio Amministrativo.

La copia originale del presente Manuale di Gestione per la Qualità è custodita a cura del RGQ.

3 DEFINIZIONI

Allo scopo di permettere una corretta interpretazione dei termini utilizzati, si ritiene opportuno precisare che SOLINI Spedizioni S.n.c. utilizza normalmente tutte le definizioni, abbreviazioni e simbologie di corrente uso sia in ambito doganale sia nell'autotrasporto.

Per tutti gli altri termini e definizioni utilizzati nella documentazione del Sistema Qualità si rimanda alla Norma UNI EN ISO 9000: 2005 "Sistemi di gestione per la Qualità. Fondamenti e terminologia".

In questa documentazione sono inoltre utilizzate le seguenti abbreviazioni:

- § DG: Direzione
- § RGQ: Responsabile Gestione Qualità
- § RSPP: Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione
- § AMM: Amministrazione
- § SINT: Servizio Internazionale
- § SNAZ: Servizio Nazionale
- § APP: Approvvigionamento (Materiali ausiliari)
- § TRAS: Trasporti



Manuale Gestione Qualità e Sicurezza per l'Autotrasporto

4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

4.1 Requisiti generali

SOLINI Spedizioni S.n.c. ha predisposto un Sistema documentato di gestione per la Qualità in accordo ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001: 2000.

Il Sistema Qualità adottato dall'Organizzazione è strutturato in modo tale da assicurare un'efficace ed efficiente conduzione delle attività direttamente o indirettamente connesse alla Qualità del prodotto/servizio erogato, attraverso:

- l'identificazione dei processi primari necessari per il sistema di gestione per la qualità e più precisamente servizi di spedizione e trasporto in sicurezza delle merci di proprietà dei Clienti;
- la definizione della sequenza e delle interazioni tra i processi caratteristici;
- il controllo e le modalità di sorveglianza degli eventuali processi affidati all'esterno
- controllo dei rischi operativi
- la definizione di modalità di monitoraggio, misurazione e analisi dei processi, assicurando al contempo la disponibilità di risorse e d'informazioni adeguate all'espletamento di tali attività;
- l'attuazione delle azioni necessarie per conseguire gli obiettivi pianificati e per perseguire il miglioramento continuo dei processi e, di riflesso, della qualità del servizio erogato.

Si rimanda al capitolo 7.5.1. per la mappatura dei processi aziendali, riportati nei Mod_ 7.5.01 (Flusso di Erogazione del Servizio) e 7.5.02 (Flusso Attività Interne ed Esterne)

4.2 Requisiti relativi alla documentazione

La documentazione utilizzata dall'Organizzazione segue quanto indicato in POI_4.2.00: Gestione del Controllo dei Documenti e delle RegISTRAZIONI, cui si rimanda per la consultazione di merito.

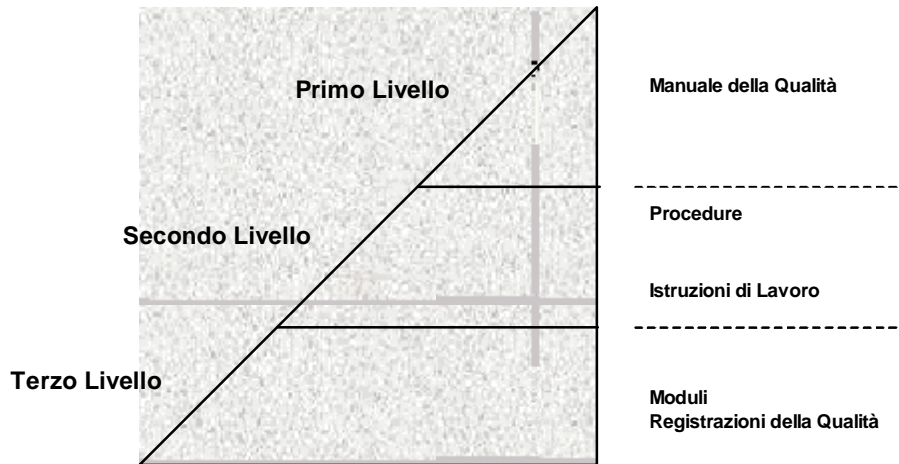
4.2.1 Generalità

Il presente Manuale di Gestione della Qualità è un documento unico, suddiviso in otto capitoli, che descrive il Sistema Qualità adottato da SOLINI Spedizioni S.n.c. in conformità ai requisiti stabiliti dalla Norma UNI EN ISO 9001: 2000. Nella Società è stato definito un sistema di documentazione basato su tre livelli gerarchici:

Primo livello: comprende il Manuale di Gestione della Qualità dell'Organizzazione. Tale Manuale di Gestione della Qualità è il documento che enuncia la Politica per la Qualità e descrive il Sistema Qualità della Società. Esso soddisfa i requisiti della Norma UNI EN ISO 9001: 2000 e si avvale per la sua applicazione del supporto di documenti di secondo livello (procedure e istruzioni di lavoro).

Secondo livello: comprende le procedure e le istruzioni di lavoro. Le procedure sono i documenti che, nell'ambito dei principali processi, definiscono le modalità e le responsabilità d'esecuzione, controllo e registrazione delle attività. Le procedure si possono avvalere del supporto di istruzioni di lavoro, ovvero di documenti che descrivono in forma dettagliata come eseguire le attività.

Terzo livello: comprende la modulistica e le registrazioni della qualità, ovvero i documenti in cui registrare l'avvenuta attività o controllo previsti da una procedura o dal Manuale di Gestione della Qualità. Le registrazioni della qualità forniscono un'evidenza oggettiva circa la funzionalità e l'efficacia del Sistema Qualità.



4.2.2 Gestione dei documenti

I documenti richiesti dal sistema di gestione per la qualità sono tenuti sotto controllo mediante l'applicazione di un'apposita procedura (POI_4.2.00) che definisce le attività necessarie per:

- Assicurare che i documenti siano verificati ed approvati, per adeguatezza, prima della loro emissione.
- Assicurare che, quando necessario, i documenti siano riesaminati, aggiornati e riapprovati.
- Assicurare che siano identificate le modifiche e lo stato di revisione corrente dei documenti.
- Assicurare che le pertinenti versioni dei documenti applicabili siano disponibili sui luoghi d'utilizzo.
- Assicurare che i documenti siano e rimangano leggibili e facilmente identificabili;
- Assicurare che i documenti d'origine esterna siano identificati e la loro distribuzione sia controllata.
- Prevenire l'uso involontario di documenti obsoleti ed adottare una loro adeguata identificazione qualora siano da conservare per qualsiasi scopo.

Sono oggetto di controllo anche i documenti su supporto informatico.

I documenti interfunzionali relativi alle comunicazioni tra le funzioni, sono richiamati e descritti nelle varie POI.

4.2.3 Gestione dei documenti di registrazione della Qualità

L'Organizzazione ha predisposto un'apposita procedura (POI_4.2.00) che definisce le seguenti informazioni:

- l'identificazione (codice e descrizione documento);
- l'archiviazione (luogo e responsabile)
- l'accesso (la distribuzione);
- la reperibilità;
- la definizione della durata di conservazione;
- la responsabilità dell'eliminazione.

delle registrazioni della qualità.

La corretta gestione di tali documenti permette all'Organizzazione di ottenere evidenze oggettive circa l'efficace funzionamento del sistema di gestione per la qualità.

5 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

5.1 *Impegno della Direzione*

La Direzione della SOLINI Spedizioni S.n.c., si propone di sviluppare e migliorare un sistema di gestione per la qualità conforme alla Norma UNI EN ISO 9001: 2000, di controllare i propri rischi operativi conformemente a quanto previsto dal SSA e di adoperarsi per il miglioramento continuo della sua efficacia e per la soddisfazione dei clienti.

Ciò mediante:

- La definizione di una politica per la qualità e la sicurezza e dei relativi obiettivi;
- La comunicazione all'interno dei requisiti del Cliente oltre che a quelli cogenti;
- L'effettuazione di riesami periodici del sistema di gestione per la qualità;
- La disponibilità di risorse adeguate.

5.2 *Attenzione focalizzata al Cliente*

La Direzione assicura che le richieste e le aspettative del Cliente, siano individuate e analizzate al fine di ottenere, e in seguito di accrescere, la sua completa soddisfazione.

Si rimanda alla procedura POI_8.3.00 per la descrizione delle modalità statistiche, d'ascolto e di comunicazione con il Cliente.

5.3 Politica per la Qualità

SOLINI Spedizioni S.n.c. focalizza la sua politica per la qualità nel conseguimento di un elevato livello qualitativo per i prodotti/servizi forniti e sulla completa soddisfazione dei Clienti e pertanto:

- S'impegna a monitorare l'opinione dei clienti per ottenere un feedback sulla qualità dei prodotti/servizi forniti e per aggiornarne i requisiti
- Sulla base dei dati elaborati relativi ai vari indicatori propone azioni di cambiamento/miglioramento
- S'impegna a raccogliere ed esaminare periodicamente gli esiti della propria attività di formazione.
- Adegua la propria struttura e attrezzature alle norme riguardanti la sicurezza interna e dell'autotrasporto, e tratta ogni dato personale in suo possesso secondo le leggi sulla riservatezza
- Valuta con particolare attenzione la congruità delle risorse umane e finanziarie. In particolare s'impegna a valorizzare le risorse umane
- La Società persegue il miglioramento continuo analizzando periodicamente la conformità di tutta la struttura alla politica per la qualità
- S'impegna ad effettuare riesami per valutarne periodicamente l'idoneità.

La presente politica per la qualità e la sicurezza dell'autotrasporto è divulgata mediante affissione nella bacheca aziendale, visibile e consultabile da tutti i collaboratori.

5.4 Pianificazione

5.4.1 Obiettivi per la Qualità

Annualmente SOLINI Spedizioni S.n.c. verifica gli obiettivi per la qualità, formalizzandoli in un apposito documento (Mod_5.1.01 – Riesame della Direzione).

Tali obiettivi risultano coerenti con la politica per la qualità della Società, sono misurabili e tengono conto del miglioramento continuo e dei fabbisogni di risorse necessarie per assicurare il rispetto della sicurezza (SSA) e dei requisiti dei prodotti/servizi erogati.

5.4.2 Pianificazione del sistema di gestione per la Qualità

L'Organizzazione individua e pianifica le attività e le risorse necessarie per il raggiungimento degli obiettivi per la qualità e la sicurezza.

Tale pianificazione include:

- Allocazione di risorse, responsabilità, autorità necessarie
- Procedure documentate e istruzioni di lavoro
- Identificazione e realizzazione d'appropriate verifiche durante tutto il ciclo d'erogazione del servizio
- Identificazione e conservazione di registrazioni della qualità
- Definizione di obiettivi misurabili.



5.5 *Responsabilità, autorità e comunicazione*

5.5.1 Responsabilità ed autorità

La struttura organizzativa di SOLINI Spedizioni S.n.c. si configura come indicato nell'Organigramma (Vedi Mod_5.0.00) allegato.

Direzione Generale (DG)

La Direzione aziendale:

- fissa la politica aziendale definendo in essa, precisi obiettivi da raggiungere, diffondendo la stessa a tutto il personale che opera in azienda
- Designa i Responsabili delle Funzioni aziendali di 2° livello.
- Con apposita nomina designa il "Responsabile Gestione Qualità" (RGQ) per la gestione del Sistema Qualità aziendale. al quale affida la responsabilità di effettuare le Verifiche Ispettive Interne della qualità (V.I.I.). Con apposita delega, assegna ad altro personale appositamente addestrato il compito di effettuare le V.I.I. in quelle attività in cui il RGQ è parte in causa.
- Approva l'emissione e revisione delle Procedure Operative Interne, delle aree del Manuale della Qualità e delle eventuali "Istruzioni di lavoro" redatte dai Responsabili delle Funzioni aziendali.
- Definisce il tipo di addestramento che deve qualificare il Responsabile Gestione Qualità
- Sulla base dei risultati delle verifiche ispettive interne, dei reclami pervenuti, dei rapporti di non conformità, delle informazioni di ritorno pervenute dai Clienti, dalle azioni preventive adottate di volta in volta e dei dati raccolti a fini statistici dai Responsabili delle Funzioni Aziendali, effettua il "Riesame" del Sistema Qualità aziendale per verificarne l'adeguatezza ed efficacia.
- Indica le eventuali azioni preventive al fine di evitare possibili non conformità finalizzate al miglioramento continuo.
- Attiva azioni mirate a prevenire il verificarsi di incidenti e/o sinistri, a prevenire non conformità relative alla sicurezza del trasporto.

Responsabile Gestione Qualità

L'incarico di "Responsabile gestione qualità" (RGQ) è stato assegnato e la Funzione Aziendale riferisce alla Direzione sulle prestazioni del sistema e su ogni esigenza di miglioramento, ne raccoglie e ne valuta i risultati in sede di periodici riesami, documentandone gli esiti.

In particolare ha il compito di gestire il Sistema qualità documentato, eseguire le verifiche ispettive interne, documentare lo stato del sistema qualità, promuovere gli adeguamenti a mutate condizioni, gestire le non conformità, azioni correttive e preventive; è inoltre responsabile dei rapporti con l'Organismo di certificazione.



Manuale Gestione Qualità e Sicurezza per l'Autotrasporto

Amministrazione (AMM)

Tale funzione ha la responsabilità di gestire:

la fatturazione; la contabilità fornitori – Clienti; il credito bancario; l'amministrazione del personale; il controllo di gestione.

Servizio Nazionale – Internazionale (SNAZ – SINT)

Il Responsabile del Servizio:

- emette e revisiona le Procedure Operative interne e/o le eventuali Istruzioni di Lavoro di propria competenza, predispone, emette e revisiona la modulistica che documenta l'attività svolta e che fornisce evidenza oggettiva della qualità raggiunta
- conduce la trattativa commerciale fino alla conclusione dell'ordine. Per quest'ultimo redige offerta scritta effettuando il riesame della stessa, al fine di accertare che i requisiti espressi ed impliciti siano chiaramente indicati
- sulla base dei servizi da erogare, controlla la disponibilità delle merci da movimentare e l'adeguatezza della documentazione necessaria per l'espletamento delle pratiche doganali,
- si accerta della completa identificazione dei processi necessari per "quel" Cliente
- promuove azioni occorrenti atte a correggere non conformità ed azioni preventive per evitarne l'insorgenza (documenti di non conformità accesi in seguito a reclami pervenuti)
- coordina l'attività dei trasporti effettuati sia con automezzi propri (nel qual caso, ha a disposizione in sistema di rilevamento in tempo reale) sia con quelli dei corrispondenti in altre province – regioni – nazioni.
- Attiva azioni mirate a prevenire il verificarsi di incidenti e/o sinistri, a prevenire non conformità relative alla sicurezza del trasporto, documenta e registra ogni problema relativo alla sicurezza del trasporto ed alla sicurezza operativa dei veicoli.

Approvvigionamenti (APP)

Il Responsabile approvvigionamenti effettua le seguenti attività:

- emette e revisiona le Procedure Operative interne di propria competenza, le eventuali "Istruzioni di lavoro" che si rendessero necessarie, predispone, emette e revisiona la modulistica che documenta l'attività svolta e che dà evidenza oggettiva del livello di applicazione del Sistema Qualità e del relativo raggiungimento.
- fissa i criteri di qualificazione dei fornitori per i materiali e componenti, secondo i criteri espressi nella procedura di riferimento, provvedendo alla registrazioni degli stessi nell'elenco dei fornitori qualificati, quale atto formale della qualificazione degli stessi
- sulla base delle necessità, approvvigiona servizi e/o prodotti necessari all'esecuzione della propria attività
- promuove azioni occorrenti atte a correggere non conformità ed azioni preventive per evitarne l'insorgenza
- Attiva azioni mirate a prevenire il verificarsi di incidenti e/o sinistri, a prevenire non conformità relative alla sicurezza del trasporto, documenta e registra ogni problema relativo alla sicurezza del trasporto ed alla sicurezza operativa dei veicoli



Manuale Gestione Qualità e Sicurezza per l'Autotrasporto

Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP)

Cura tutti gli aspetti legati alla Sicurezza dei Lavoratori sul Luogo di Lavoro, con particolare riguardo a tutto quanto disposto dalla Legislazione vigente.

Assicura il costante aggiornamento delle conoscenze legislative in materia di Sicurezza.

Garantisce lo svolgimento in Sicurezza di tutte le attività operative (es. manutenzioni, lavori di genio civile ecc.) nel pieno rispetto della legislazione vigente.

5.5.2 Rappresentante della Direzione per la Qualità e la Sicurezza del Trasporto.

La Direzione ha designato quale suo rappresentante il Responsabile Gestione Qualità (RGQ).

Il Rappresentante della Direzione, indipendentemente da altre sue responsabilità, è investito della responsabilità ed autorità per:

- Assicurare che i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati, in accordo ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001: 2000.
- Riferire alla Direzione sulle prestazioni del sistema di gestione per la qualità e su ogni esigenza di miglioramento.
- Assicurare la promozione della consapevolezza delle esigenze ed aspettative dei clienti nell'ambito di tutta l'organizzazione.
- Assicura l'istituzione ed il mantenimento operativo del SSA conformemente al Codice, e ne garantisce il rispetto delle prescrizioni.

Ogni responsabile di Funzione è quindi posto nelle migliori condizioni per:

- a) promuovere le azioni ritenute necessarie per prevenire il verificarsi di non conformità del prodotto, del processo e del Sistema Qualità.
- b) Identificare e registrare ogni problema relativo al prodotto, al processo ed al Sistema Qualità,
- c) avviare, proporre e/o fornire soluzioni attraverso i canali stabiliti,
- d) verificare l'attuazione delle soluzioni,
- e) tenere sotto controllo l'ulteriore trattamento e/o consegna del prodotto non conforme finché la carenza o la condizione insoddisfacente sia stata corretta.

5.5.3 Comunicazioni interne ed esterne

La Direzione di SOLINI Spedizioni S.n.c. ha definito un sistema di comunicazione tra le diverse funzioni. Tale sistema di comunicazione include mail, circolari e comunicazioni (Mod_5.5.30).

In particolare, le comunicazioni che provengono da parti interessate esterne (pubblica amministrazione, organismi di polizia e/o vigilanza, Clienti, ecc.) sono gestite e tale attività prevede la sistematica risposta scritta nei tempi concordati.

5.6 Riesame da parte della Direzione

La Direzione annualmente effettua un riesame per esaminare e valutare:

- Il grado di raggiungimento degli obiettivi predefiniti.
- La struttura organizzativa e l'adeguatezza delle risorse.
- Le informazioni di ritorno da parte dei clienti.
- I risultati delle verifiche ispettive interne e dell'Organismo di Certificazione.
- Lo stato di mantenimento in attività della Gestione della Sicurezza dell'Autotrasporto
- La situazione economica.
- Le non conformità riscontrate.
- Le azioni correttive.
- Le azioni di miglioramento.
- Le modifiche che potrebbero avere effetti sul sistema di gestione per la qualità.
- Le azioni a seguire di precedenti riesami.
- Gli aggiornamenti e l'evoluzione della normativa di riferimento.

Le conclusioni di tali riesami sono documentate in appositi verbali che forniscono l'evidenza oggettiva del riesame del Sistema Qualità da parte della Direzione.

6 GESTIONE DELLE RISORSE

L'Organizzazione ha predisposto apposita Istruzione Operativa (IST_OP_6.2.10), al fine di gestire al meglio le Risorse disponibili (umane, infrastrutturali, ambienti di lavoro, ecc.)

6.1 Messa a disposizione delle risorse

La Direzione ha individuato e ha messo a disposizione le risorse umane, finanziarie e tecnologiche necessarie per l'attuazione, l'aggiornamento e il miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità e per il conseguimento della soddisfazione del Cliente.

6.2 Risorse umane

SOLINI Spedizioni S.n.c. al fine di garantire una corretta gestione del sistema qualità assicura che tutto il personale è consapevole della rilevanza ed importanza delle proprie attività e di come esse contribuiscano al raggiungimento degli obiettivi per la qualità.

In particolare l'organizzazione ha definito/sviluppato:

- le competenze richieste per le funzioni/ruoli relativi ai principali processi aziendali;
- le azioni di formazione ed addestramento per garantire la necessaria competenza, compresa la qualificazione continua (es. permesso A.D.R.);
- la misura dell'efficacia dell'attività formativa effettuata tramite la valutazione dell'apprendimento da parte del personale (incontri, esercitazioni, prove pratiche..) e tramite la formazione obbligatoria per gli autisti
- le relative registrazioni.

6.3 Infrastrutture e ambiente di lavoro

La Direzione di SOLINI Spedizioni S.n.c. valuta periodicamente le infrastrutture (edificio, spazi di lavoro, attrezzature) e le condizioni ambientali (temperature, livello d'illuminazione, rumore, vibrazioni, divieti e disposizioni) che possono influenzare la conformità del servizio e/o la sicurezza sul luogo di lavoro, al fine di garantire ottimali condizioni lavorative tramite adeguamenti/manutenzioni.

Gli automezzi sono mantenuti sotto controllo e, alle scadenze chilometriche previste, avviati a manutenzione presso le varie officine mentre le verifiche sull'integrità dei dispositivi di segnalazione e di sicurezza e sui livelli dei liquidi, sono svolte internamente.

7 REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO/SERVIZIO

7.1 Pianificazione della realizzazione del prodotto/servizio

SOLINI Spedizioni S.n.c. ha identificato e pianificato i processi richiesti per l'erogazione del servizio. Nell'ambito di tale pianificazione, sono stati definiti:

- § Gli obiettivi per la qualità ed i requisiti relativi al servizio reso al Cliente.
- § Le modalità di attuazione, controllo, documentazione e registrazione dei processi.
- § Le responsabilità inerenti alla conduzione e il controllo dei processi.
- § L'identificazione e l'acquisizione delle autorizzazioni, permessi, assicurazioni, attrezzature, dei veicoli e delle relative manutenzioni.

Le attività di pianificazione e realizzazione dei prodotti sono riportate nella documentazione del Sistema Qualità.

7.2 Processi relativi al Cliente

I processi relativi al Cliente sono regolati dalle seguenti Istruzioni Operative:

IST_OP_7.2.01: Riesame dei Requisiti del Prodotto/Servizio

IST_OP_7.4.01: Approvvigionamento

IST_OP_7.5.30: Identificazione e Rintracciabilità

IST_OP_7.5.40: Proprietà del Cliente

IST_OP_7.5.50: Conservazione dei Prodotti

7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto

SOLINI Spedizioni S.n.c. ha determinato:

- I requisiti specificati dal Cliente che sono riportati sulla documentazione in fase contrattuale (modalità di consegna, condizioni di vendita, requisiti cogenti applicabili, ecc.)

- I requisiti non specificati ma necessari per garantire un'adeguata erogazione del servizio sono portati a conoscenza del Cliente, discussi con lo stesso sino a giungere alla soluzione di ogni incongruenza, e chiaramente definiti e documentati.
- Eventuali altri requisiti impliciti rivolti al miglioramento continuo ed alla salvaguardia della soddisfazione del Cliente.

Riesame dei requisiti relativi al prodotto

Prima di essere inviata l'offerta o l'ordine al Cliente, questi sono riesaminati e firmati dalla funzione Commerciale e/o dalle Funzioni Import ed Export ad attestazione dell'avvenuto riesame.

Le attività svolte per il riesame dei documenti sono:

- ricevimento della richiesta di offerta o dell'ordine del Cliente
- valutazione delle esigenze del Cliente così come espresse nella richiesta di offerta o nell'ordine ed esame di fattibilità della stessa
- invio al Cliente del documento predisposto
- gestione in forma controllata delle modifiche apportate ai documenti contrattuali per esigenze interne o del Cliente
- ogni richiesta di offerta, ordine pervenuti è analizzata al fine di individuare:
 - se è chiaro l'oggetto della fornitura e se rientra nei settori di competenza, se sono chiaramente indicati tutti i dati necessari per la redazione dell'offerta, se è richiesta dal Cliente una data di consegna e se questa è compatibile con la pianificazione aziendale, la disponibilità interna e quella dei vettori nazionali o internazionali.
 - che non esistano scostamenti tra quanto riportato nell'ordine e nell'offerta

Ogni dubbio emerso in fase di riesame è risolto mediante contatto con il Cliente di cui è conservata la registrazione.

Nel caso in cui per esigenze interne o per richiesta del Cliente sia necessario apportare delle modifiche ai documenti contrattuali queste sono comunicate al Cliente, prima dell'accettazione, per iscritto e ne sono inoltre informate le funzioni aziendali coinvolte.

7.2.2 Comunicazione con il Cliente

Le comunicazioni con il Cliente sono gestite dalla Direzione, dalla funzione Commerciale e dalla Funzione Import ed Export, per ciò che concerne gli aspetti commerciali e della sicurezza, l'analisi dei bisogni del Cliente, la gestione dei reclami, e tutti gli aspetti più strategici di relazioni.

Le modalità di comunicazione, secondo i casi e delle urgenze, possono essere sia di natura verbale (telefonica o personale mediante incontro) sia di natura cartacea mediante invio di comunicazioni, lettere, richieste di chiarimenti, ecc. sia, infine, in forma telematica attraverso INTERNET.

7.3 Progettazione e sviluppo

L'attività prevista in questo punto, NON è presente nelle attività svolte dall'Organizzazione.

7.4 *Approvvigionamento*

I flussi relativi all'approvvigionamento ed alla messa a disposizione dei materiali sono regolati dalle seguenti istruzioni:

⇒ IST_OP_7.4.01: Approvvigionamenti

⇒ IST_OP_7.5.50: Conservazione dei Prodotti

7.4.1 Processo di approvvigionamento

SOLINI Spedizioni S.n.c. al fine di assicurare che i prodotti approvvigionati siano conformi ai requisiti specificati per l'approvvigionamento necessario ha individuato e selezionato fornitori qualificati in base alla loro capacità di fornire nel tempo prodotti e servizi conformi.

L'Organizzazione ha stabilito i seguenti criteri di valutazione:

- il sistema qualità del fornitore (con riferimento alla certificazione secondo le UNI EN ISO 9000 o normative applicabili e comunque riconosciute da SOLINI Spedizioni S.n.c.);
- Rapporti storici
- Organizzazione
- Capacità tecnico – produttiva
- Documentazione dei controlli
- Puntualità
- Rapporto Qualità – prezzo

Le eventuali non conformità riscontrate sulle forniture sono riportate nella Scheda fornitore al fine di un monitoraggio continuo delle prestazioni.

Periodicamente tale valutazione è rivista sulla base delle non conformità riscontrate e sulla base degli indicatori di misura definiti.

7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento

SOLINI Spedizioni S.n.c. sulla base delle esigenze produttive dei Clienti e delle scorte di magazzino dei materiali ausiliari (es. carburanti, oli, ecc.) emette ordini d'acquisto aventi i seguenti contenuti:

- Ø Tipologia di prodotto (materiali ausiliari) o servizio (es. trasporto a mezzo corrispondenti)
- Ø Quantità
- Ø Requisiti d'accettabilità (dove saranno indicati di volta in volta i requisiti richiesti ai fornitori di servizi da noi considerati essenziali)
- Ø Prezzo
- Ø Termine di consegna
- Ø Modalità di trasporto
- Ø Resa
- Ø Condizioni di pagamento

Successivamente all'esito positivo della verifica della chiarezza e della completezza del prodotto ordinato il Responsabile Approvvigionamenti, o persona da lui delegata, firma il modulo d'ordine d'acquisto e lo inoltra al fornitore.

7.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati

SOLINI Spedizioni S.n.c. all'arrivo dei materiali esegue i seguenti controlli:

- corrispondenza tra quanto riportato nell'ordine di acquisto e quanto riportato nel documento di trasporto
- coerenza tra quanto dichiarato sul documento di trasporto e quanto realmente consegnato
- sull'integrità dei prodotti e degli imballi.

L'evidenza di tali controlli è data dal Magazzino, il cui incaricato valida il documento di trasporto del fornitore apponendovi firma per accettazione, e trasmettendo il DdT in AMM per le registrazioni sia contabili, sia amministrative.

Se i prodotti hanno superato positivamente i controlli, sono immagazzinati nelle aree di pertinenza.

7.5 Produzione ed erogazione di servizi

I flussi di produzione ed erogazione dei servizi sono regolati dalle seguenti Istruzioni Operative Interne:

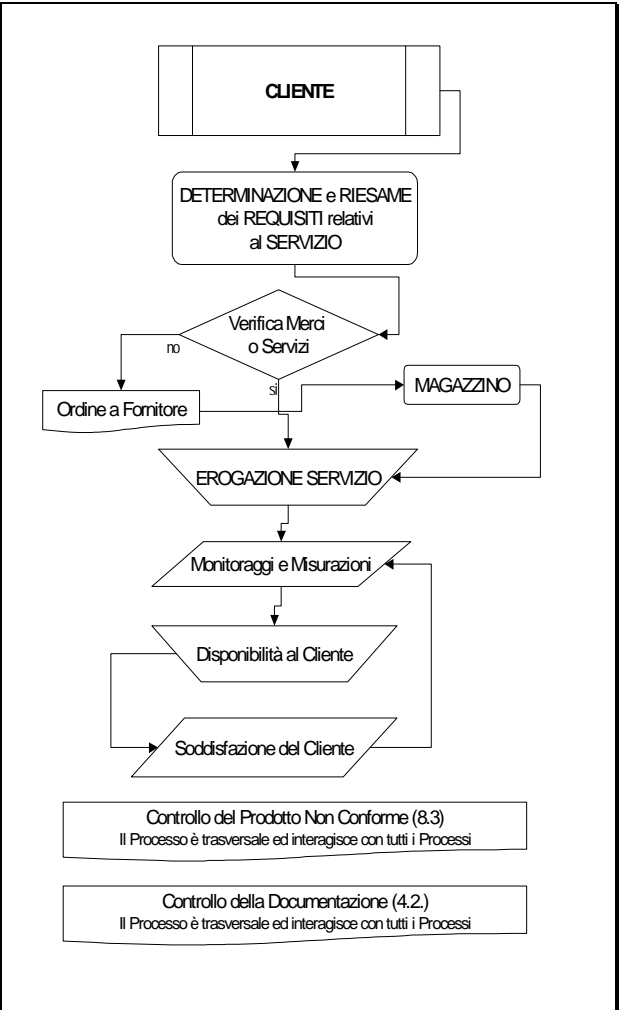
- ⇒ IST_OP_7.5.30: Identificazione rintracciabilità del prodotto
- ⇒ IST_OP_7.5.10: Gestione del Controllo del Processo di erogazione del Servizio
- ⇒ IST_OP_7.6.01: Gestione dei dispositivi di monitoraggio e misurazione
- ⇒ IST_OP_7.5.50: Conservazione dei Prodotti

7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione ed erogazione dei servizi

Le attività di produzione dei prodotti ed erogazione dei servizi, sono pianificate ed attuate in condizioni controllate secondo quanto riportato nelle procedure di riferimento.

In particolare sono definite:

- Le caratteristiche del servizio da erogare
- Le istruzioni di lavoro per l'esecuzione dello stesso in sicurezza
- L'utilizzazione di apparecchiature idonee
- La disponibilità di dispositivi di monitoraggio e misurazione e la loro attività
- Le modalità di rilascio e consegna delle merci
- Le modalità di trasporto che devono essere svolte dai corrispondenti (attraverso appositi contratti)
- Le risposte alle emergenze per la sicurezza del trasporto;

Dati di input	Respons	PROCESSO	Respons	Dati di output
Richiesta Cliente	SINT SNAZ		SINT SNAZ	Mod_7.5.10
Dati del Cliente	SINT SNAZ		SINT SNAZ	Offerte
Necessità	APP		APP	Vari
Mod_7.5.01	SERV		SERV	Mod_7.5.01
SQ	RGQ		RGQ	SQ
Ordini	SINT SNAZ		SINT SNAZ	DdT
SQ	RGQ		RGQ	SQ
POI 8.3.00	TUTTI		TUTTI	POI 8.3.00
POI 4.2.00	RGQ		RGQ	SQ

7.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi

Tutti i processi produttivi e di erogazione dei servizi di SOLINI Spedizioni S.n.c. sono verificati in fase intermedia e in fase finale da attività di monitoraggio e /o misurazione, quindi eventuali carenze sono evidenziate prima che il servizio sia reso al Cliente.

La validazione di questi processi avviene, pertanto, tramite prove, controlli e collaudi come descritti nelle procedure di riferimento.

7.5.3 Identificazione e rintracciabilità

SOLINI Spedizioni S.n.c. ha definito attività e responsabilità finalizzate a:

- identificare, attraverso mezzi adeguati, le merci oggetto del servizio in esecuzione.
- Rintracciare tutta la documentazione relativa a "quella" specifica posizione.

L'identificazione delle merci avviene alternativamente tramite:

- collocazione fisica
- etichettatura sulla confezione del prodotto o sul prodotto stesso

La rintracciabilità è garantita tramite la registrazione della documentazione relativa alla posizione attribuita.

Il Responsabile SNAZ ha inoltre a disposizione un programma informatico il quale, grazie alla tecnologia GPS, permette la localizzazione IN TEMPO REALE dei mezzi in fase di consegna – ritiro merce: questo consente di

- Ø poter individuare il mezzo maggiormente idoneo ad effettuare una presa appena commissionata;
- Ø controllare le percorrenze per comunicare ai Clienti le reali tempistiche di presa – consegna;
- Ø essere costantemente in contatto con il mezzo per ogni eventualità.

7.5.4 Proprietà del Cliente

I prodotti di proprietà del Cliente e trattati da SOLINI Spedizioni S.n.c. sono le merci destinate alla consegna a destinazione e la documentazione (sia tecnica sia amministrativa) necessaria per l'esecuzione delle operazioni doganali o quella ad eventuale corredo delle merci.

Tali merci e documenti sono:

- identificati tramite apposita modulistica o numero di posizione attribuito
- conservati e/o movimentati in modo adeguato evitando danneggiamenti o deterioramenti

Eventuali anomalie o impossibilità d'utilizzo, sono tempestivamente registrate e comunicate al Cliente.

7.5.5 Conservazione dei prodotti

SOLINI Spedizioni S.n.c. dispone di specifiche aree per il deposito/immagazzinamento delle merci in transito.

I prodotti sono protetti adeguatamente per prevenire deterioramenti durante le fasi di trasporto.

Tale protezione può essere di volta in volta effettuata mediante utilizzo di pallets, scatole, cartoni, film plastici.

SOLINI Spedizioni S.n.c. considera tutte le problematiche che potrebbero sorgere durante il trasporto e, con le protezioni citate in precedenza, utilizza la protezione maggiormente idonea per evitare l'insorgenza di danni.

7.6 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione

Quest'attività è regolata dalla Istruzione Operativa IST_OP_7.6.01: Gestione dei dispositivi di monitoraggio e misurazione

Tale procedura contiene tutte le indicazioni circa l'utilizzo delle apparecchiature, le modalità di taratura degli strumenti stessi, ed i relativi periodi di validità d'uso.

Le apparecchiature di controllo (metri estensibili e bilance) sono utilizzate per verificare, ed eventualmente contestare, macroscopiche differenze su quanto dichiarato dal Cliente.

SOLINI Spedizioni S.n.c. ha inoltre identificato le apparecchiature di misurazione che necessitano:

- di verifiche /tarature periodiche,
- di essere identificate per conoscere il loro stato di taratura
- protette contro regolazioni che potrebbero invalidare i risultati delle misurazioni
- di essere protette da danneggiamenti e/o deterioramenti.

8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

8.1 Generalità

In questa sessione sono descritte le misurazioni e le analisi che SOLINI Spedizioni S.n.c. attua per verificare i risultati di misure relative ai prodotti/servizi, processi e la soddisfazione del Cliente, in modo da garantire una gestione efficace di miglioramento del sistema di qualità.

8.2 Monitoraggio e misurazioni

Il monitoraggio e le misurazioni effettuate dall'Organizzazione per il controllo delle proprie attività sono regolate dalle seguenti Procedure Operative Interne:

⇒ POI_8.3.00: Misurazioni, Analisi e Miglioramento

⇒ POI_8.2.20: Verifiche ispettive

8.2.1 Soddisfazione del Cliente

La DG di SOLINI Spedizioni S.n.c. consapevole della necessità di monitorare il livello di soddisfazione dei propri clienti, non solo attraverso la gestione dei reclami e /o segnalazioni, ha predisposto un questionario come strumento di raccolta, di analisi e misura di dati qualitativi e quantitativi. In particolare sono analizzati i seguenti punti:

- Affidabilità, flessibilità e qualità durante l'erogazione del servizio
- serietà e correttezza (chiarezza rapporto commerciale, rispetto tempi, ...),
- professionalità nelle fasi di pre-vendita e post-vendita
- posizionamento competitivo (livello prezzi e qualità),
- giudizio generale su SOLINI Spedizioni S.n.c. .



Manuale Gestione Qualità e Sicurezza per l'Autotrasporto

Tale indagine è condotta tramite l'invio del questionario a tutti i clienti di SOLINI Spedizioni S.n.c. consentendo agli intervistati la piena libertà di risposta.

L'indagine è condotta con periodicità annuale e i risultati sono oggetto di riesame da parte della DG.

I risultati di tale indagine costituiscono un piano d'azione e miglioramento per SOLINI Spedizioni S.n.c. definito in sede di Riesame della Direzione.

8.2.2 Verifiche ispettive interne

Per stabilire se il Sistema di Gestione per la Qualità è applicato efficacemente, sono effettuate verifiche ispettive periodiche e pianificate, che sono affidate a personale interno di SOLINI Spedizioni S.n.c. opportunamente addestrato, e che permettono di verificare tutti gli aspetti del Sistema Qualità almeno una volta l'anno. La Direzione considera l'analisi dei risultati delle verifiche ispettive interne come fondamentali per il miglioramento del Sistema Qualità della Società.

Le verifiche ispettive riguardano la capacità del sistema di gestione per la qualità di conseguire gli obiettivi stabiliti e sono regolate da apposita procedura. I rapporti delle verifiche ispettive sono portati a conoscenza della Direzione per l'attivazione delle azioni idonee a correggere le non conformità riscontrate. I relativi rapporti sono archiviati secondo le modalità previste per le registrazioni della qualità.

Il programma annuale delle verifiche ispettive è definito e approvato a livello direzionale.

8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi

SOLINI Spedizioni S.n.c. per monitorare e misurare i propri processi ha:

- individuato le variabili di processo significative che sono:
 - Definizione Requisiti per:
 - § Individuazione di idonei trasportatori
 - § Individuazione dei vettori necessari
 - § Accettabilità delle merci
- Per ogni variabile di processo quali sono gli intervalli di accettabilità e i relativi criteri di accettazione
- Definito e realizzato i vari sistemi di controllo descritti nelle varie POI.

8.2.4 Monitoraggio e misurazione di prodotti

SOLINI Spedizioni S.n.c. ha individuato ed attuato, in opportune fasi di processo, attività di controllo e criteri di accettazione che dimostrano la conformità delle merci affidatele, anche se le merci viaggiano, salvo disposizioni ed accordi diversi, con rischio a carico del Cliente.

Tali controlli sono descritti nelle varie POI e sono registrati in apposita modulistica.

8.3 Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi

Il monitoraggio e le misurazioni effettuate dall'Organizzazione per il controllo dei Prodotti Non Conformi sono regolate dalla Procedura Operativa Interna POI_8.3.00: Misurazioni, Analisi e Miglioramento

SOLINI Spedizioni S.n.c. , ha descritto le modalità per la gestione di quanto rilevato non conforme ai requisiti specificati, al fine di evitare che prodotti/servizi non idonei possano essere immessi nel processo di realizzazione del prodotto o essere erroneamente consegnati ai clienti.

Le non conformità possono riguardare:

- non conformità di prodotti
- non conformità di servizi
- non conformità di sistema qualità e/o sicurezza (SSA).

Le non conformità si possono rilevare in qualsiasi fase del processo:

- Non conformità in accettazione
si ha una non conformità in accettazione quando, a seguito dei previsti controlli, le caratteristiche delle merci o dei documenti ricevuti non corrispondono a quanto riportato nelle specifiche richieste
- Non conformità durante l'erogazione del servizio
Possono ad esempio riguardare:
 - errata stesura della documentazione
 - ritiro o consegna merci in ritardo
 - mancato rispetto dei criteri di sicurezza (SSA)
- Non conformità rilevate dal Cliente
Le non conformità possono essere inerenti ai prodotti o ai servizi e possono ad esempio riguardare:
 - mancato rispetto dei termini di consegna al Cliente
 - errata modalità di consegna

Le non conformità rilevate sono registrate e gestite secondo le modalità definite nella POI_8.3.00

8.4 Analisi dei dati

L'analisi dei dati effettuata dall'Organizzazione è regolata dalla Procedura Operativa Interna POI_8.3.00: Misurazioni, Analisi e Miglioramento



Manuale Gestione Qualità e Sicurezza per l'Autotrasporto

Al fine di perseguire il miglioramento continuo SOLINI Spedizioni S.n.c. ha identificato degli indicatori quantitativi relativi alle seguenti aree:

- Soddisfazione del Cliente: risultati dell'indagine di Customer Satisfaction, andamento dei reclami, resi, segnalazioni
- Conformità di prodotto: numero di non conformità registrate relative ai prodotti, numero d'azioni correttive intraprese
- Controllo dei processi: per ogni processo come definito precedentemente sono identificati opportuni indicatori
- Azioni preventive: numero di azioni preventive relative a prodotti, processi e sistema.

Tali analisi dei dati sono valutate in sede di riesame della DG.

8.5 Miglioramento

8.5.1 Miglioramento continuo

Al fine di perseguire il miglioramento continuo e la ricerca dell'efficacia del Sistema Qualità, SOLINI Spedizioni S.n.c. ha definito, intrapreso e formalizzato, tramite una serie di documenti, i seguenti aspetti:

- Politica per la Qualità
- Obiettivi per la qualità
- Risultati delle Verifiche ispettive
- Analisi dei dati
- Azioni correttive e preventive

Le risultanze di tali attività sono documenta nel "Riesame della Direzione" e costituiscono il Piano di miglioramento per l'anno successivo.

8.5.2 Azioni correttive e preventive

La SOLINI Spedizioni S.n.c., ha definito e attuato apposita procedura (POI_8.3.00) per l'identificazione e l'eliminazione delle cause di non conformità reali o potenziali e le relative azioni correttive e preventive.

I risultati delle azioni attuate sono registrati e analizzati in sede di riesame.



Azioni correttive

Per eliminare le cause delle non conformità e per prevenire il loro ripetersi, l'Azienda attiva delle azioni correttive adeguate all'impatto dei problemi riscontrati.

La Procedura Operativa definisce i seguenti requisiti per le azioni correttive intraprese:

- Y identificazione e registrazione delle non conformità (compresi i reclami dei clienti);
- Y individuazione e registrazione delle cause delle non conformità (relative al prodotto, ai processi, al sistema qualità);
- Y valutazione delle esigenze di adottare azioni onde evitare che le non conformità abbiano a ripetersi;
- Y individuazione ed attuazione delle azioni correttive necessarie;
- Y registrazione dei risultati delle azioni adottate;
- Y effettuazione del riesame delle azioni correttive adottate al fine di verificarne l'efficacia.

Azioni preventive

Per eliminare le cause di non conformità potenziali ed evitare quindi il verificarsi di queste, l'Azienda individua delle azioni preventive appropriate all'impatto dei problemi ipotizzati.

Le azioni preventive possono scaturire da processi e attività che hanno influenza sulla qualità del prodotto, da concessioni, dai risultati di verifiche ispettive, dalle registrazioni della qualità, dai rapporti di assistenza e dai reclami dei clienti.

La stessa Procedura Operativa definisce i seguenti requisiti per le azioni preventive intraprese:

- § identificazione, analisi e registrazione delle non conformità potenziali e delle loro cause;
- § individuazione e attuazione degli interventi necessari per affrontare i problemi inerenti le azioni preventive;
- § registrazione su opportuni documenti dei risultati delle azioni adottate;
- § il riesame (verifica dell'efficacia) delle azioni preventive adottate.

Il Responsabile della Gestione per la Qualità assicura che le informazioni attinenti alle azioni intraprese siano sottoposte al riesame della direzione.

ORGANIGRAMMA FUNZIONALE

La presente copia dell'Organigramma, è da intendersi a solo titolo conoscitivo.

Per l'originale riferirsi al Mod_5.5.00 nelle versioni aggiornate secondo il Sistema di Gestione per la Qualità.

