



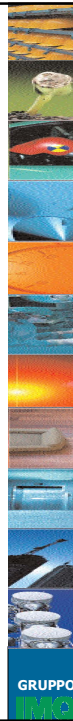
## Progetto Qualità Fedespedit

### Cenni nuova ISO 9001:2008 quali cambiamenti?

Giovanni Colnago - Rino Panetti

IMQ S.p.A.

Funzione Sistemi, Agroalimentare e Sicurezza ICT



## RINGRAZIAMENTI

Un Grazie da parte di IMQ a:

**Fedespedit**

**Co.Meta**

**Studio Ottelli**

**Polo Spedizioni**

**CO.FI.TRAS.**

**AIRONE**

**United Cargo Logistic**

**Euronord**

**SIAM Ravenna**





## TAPPE DEL PERCORSO

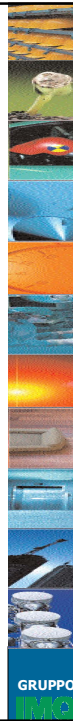
**2006: Redazione Convenzione IMQ con FEDESPEDI**

**2007: Lettera intenti a seguire progetto pilota, per validare la metodologia di approccio, messa a punto da FEDESPEDI, atta a sviluppare un sistema di qualità di riferimento per i propri federati**

**2/08: Redazione accordo FEDESPEDI-IMQ**

**3/08: Presentazione prima versione documenti qualità**

**3/08: Incontro con i partecipanti progetto pilota/start up dei lavori**



## TAPPE DEL PERCORSO

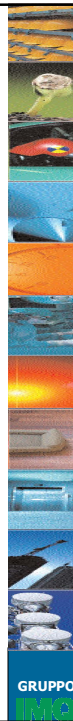
**4/08 - 9/08: Avvio implementazione sistema qualità c/o aziende pilota**

**10/08 - 11/08: Avvio programma visite di certificazione c/o aziende pilota**

**11/08: Emissione Certificati ISO 9001:2000**

**2009: Revisione Convenzione IMQ con FEDESPEDI**

**3/09: Seminario divulgativo completamento progetto qualità Fedespedi**





## Il ruolo dello Spedizioniere

- È l'intermediario che organizza l'intera spedizione, ossia stipula a nome proprio e per conto dell'azienda un contratto di trasporto con un vettore ed esegue le operazioni accessorie della spedizione (dogana, ove dovuta, ecc...).

- È importante tenere in considerazione che:

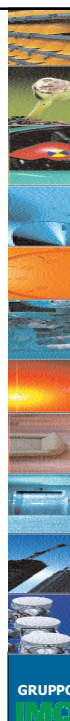
Lo spedizioniere risponde solo del proprio operato e, quindi, non del risultato finale del trasporto.

L'attività dello spedizioniere internazionale è disciplinata anche dalle condizioni generali dell'associazione di categoria di cui fa parte.



## Il ruolo dello Spedizioniere

- La cura di tutti gli aspetti connessi all'erogazione del servizio implica una particolare attenzione nella valutazione e nella organizzazione del trasporto. È importante per il Cliente (esportatore/importatore) e per il Cliente (es: ricevente) poterlo seguire in tutte le sue fasi fino alla consegna della merce a destino.
- Per il Cliente imprenditore è importante disporre di interpretazioni aggiornate e corrette della complessa realtà dei trasporti internazionali in modo da rendere competitiva la sua impresa ed il suo prodotto.
- Il trasferimento fisico dei beni oggetto del contratto di compravendita da un luogo, situato in un paese, ad un luogo situato in un altro paese, comporta una serie di momenti che occorre considerare, che riguardano l'attraversamento dei confini territoriali di più paesi (operazioni di carico, stivaggio, fissaggio e scarico, il deposito delle merci presso magazzini pubblici o privati, e il rischio che, durante il trasporto, le merci possano subire danni).





## FOCUS SUL LAVORO SVOLTO

- **Certificazione dal punto di viste del Cliente dello Spedizioniere**

### Qualità del servizio erogato

Generica difficoltà nel vendere un servizio “impalpabile”.

Il fattore prezzo, in prima istanza, può essere determinante per taluni Clienti.

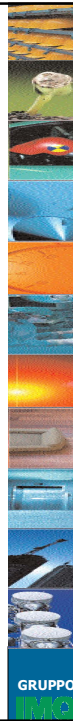
La certificazione ISO 9001 pone attenzione agli elementi che qualificano la società e, in particolare, delle “promesse contrattuali”.

Tali promesse sono garantite da:

- testimonianze di quanto è stato fatto nel passato (registrazioni)
- applicazione sistematica di regole chiare, organizzazione dei ruoli, e delle responsabilità professionali e della sequenza di svolgimento delle attività (processi operativi)

Standard contrattuali:

- Condizioni Generali Praticate dagli Spedizionieri Italiani per Spedizioni Internazionali
- Tangibilità del valore del servizio offerto (Standard e livelli di servizio)



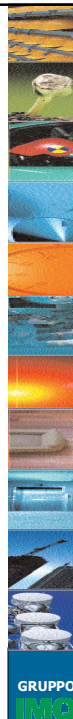
## FOCUS SUL LAVORO SVOLTO

- **Certificazione dal punto di vista dello Spedizioniere**

### Qualità del servizio erogato

- Controllo dei flussi operativi con una ordinata gestione delle informazioni.
- Puntualità di gestione degli archivi (cartacei e informatici), miglioramento della sorveglianza dell'iter di evasione delle commesse e della facilità di ricostruire - a posteriori - quelle evase.
- **Monitoraggio e misurazione processi**
  - pianificazione operativa quotidiana
  - pianificazione interventi/modifiche infrastrutturali nella società
- **Gestione e registrazione con modalità strutturata delle Anomalie di Servizio.**

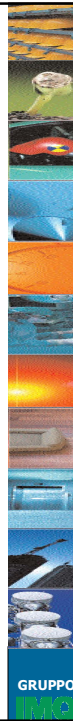
La base dati risultante potrà permettere a consuntivo una miglior trattativa commerciale sia verso i clienti, sia verso i fornitori.





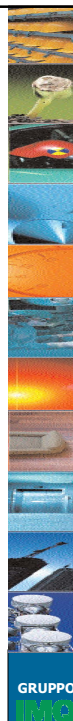
## PUNTI DI ATTENZIONE

- Gestione della comunicazione con Clienti  
(es. Listini e tariffari, Validità delle Offerte)
- Gestione degli standard contrattuali  
(es. Regolamento Spedizionieri)
- Carta dei servizi dello spedizioniiere  
(es. Livelli di servizio attesi dal Cliente)




## SPUNTI DI MIGLIORAMENTO

- Patrimonializzazione delle informazioni gestite dai singoli operatori (dalla conoscenza del singolo alla informazione “valore” dell’azienda)
- Matrice delle competenze del personale  
(Flessibilità operativa)
- Monitoraggio economico/operativo dell’organizzazione  
(Pianificazione attività e Flessibilità operativa)
- Gestione dei piani di miglioramento (Investimenti)



● ● ●

## Cenni sulla nuova norma ISO 9001:2008: quali cambiamenti?




GRUPPO  
INGO

● ● ●

## Un po' di storia ...

- 1987 - UNI EN 29001-2-3
- 1994 - Prima revisione: ISO 9001/ ISO 9002/ ISO 9003
- 2000 - Seconda revisione: ISO 9001:2000
- 2008 - Terza revisione: ISO 9001:2008



GRUPPO  
INGO



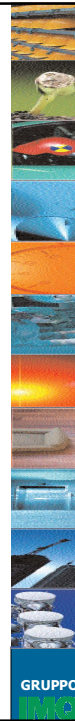
Venti anni in cui le aziende si sono poste delle domande:

1987: *“le ISO 9000...che cosa sono?”*

1994: *“perché noi non l’abbiamo ancora?”*

2000: *“a cosa mi serve?”*

2009: *“devo cambiare qualcosa?”*



Come, del resto è cambiato il messaggio che la norma ha proposto alle organizzazioni:

Nel 1994: *“Fai così, e il tuo prodotto sarà conforme ”*

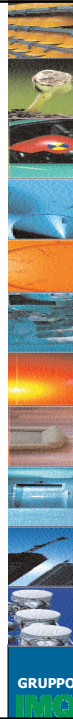
Nel 2000: *“Opera in questo modo, e ne trarrai dei benefici per tutta l’azienda”.*





## Perché una nuova revisione ?

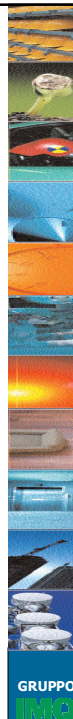
- Perché per ogni norma, periodicamente, l'ISO prevede un "riesame"
- Perché in questi 8 anni sono emerse, da parte degli utilizzatori, richieste di chiarimento sulla interpretazione di alcuni requisiti.



## Perché una nuova revisione ?

Lo studio effettuato dall'ISO sulla necessità di modificare la 9001:2000, è giunto alla conclusione che una revisione fosse sì necessaria, ma a condizione che:

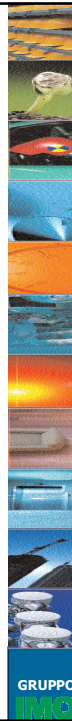
- Non venissero apportate modifiche "ad alto impatto" al testo
- Che modifiche ad impatto medio o basso sarebbero state introdotte solo se avessero avuto elevati benefici per gli utilizzatori





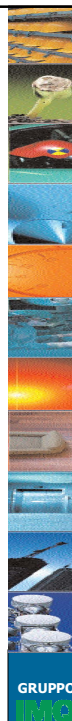
## Il risultato

- nessuna modifica o modifiche minime alla documentazione ed alle registrazioni richieste;
- nessuna modifica o modifiche minime ai processi esistenti delle organizzazioni;
- nessuna richiesta di formazione-  
addestramento aggiuntiva;



## Indice della norma

0. Introduzione
1. Scopo e campo d'applicazione
2. Riferimenti normativi
3. Termini e definizioni
4. Sistema di gestione per la qualità
5. Responsabilità della direzione
6. Gestione delle risorse
7. Realizzazione del prodotto
8. Misurazioni, analisi e miglioramento

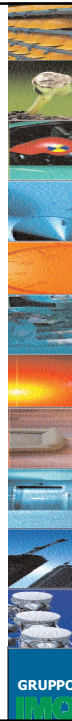




## 0.1 Introduzione

Sono confermate le premesse fondamentali, e cioè:

- Il Sistema di gestione è influenzato dal contesto, dagli obiettivi, dalla tipologia di prodotti e processi, nonché dalla dimensione dell'organizzazione
- I requisiti ISO 9001 sono complementari ai requisiti relativi ai prodotti dell'organizzazione
- I requisiti cogenti cui si fa riferimento sono quelli, e solo quelli relativi al “prodotto”



## 0.2 Approccio per processi

La necessità di adottare un approccio per processi, nel testo della norma, non subisce alcuna modifica.

Questo conferma l'importanza che ha questo passaggio, indispensabile per approcciare nel modo più corretto l'istituzione di un

*Sistema di Gestione.*



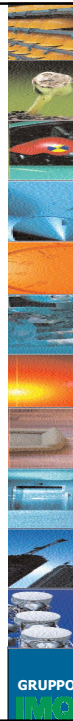


## 0.4 Compatibilità con altri Sistemi di Gestione

Nella redazione della ISO 9001:2008 si è tenuta in debita considerazione la ISO 14001:2004, al fine di accrescere la compatibilità tra le due Norme, a tutto vantaggio dell'organizzazione.

L'integrazione tra due o più diversi Sistemi diviene qualcosa di più di una semplice opportunità.

Visione sistemica



## 4 Sistema di gestione per la qualità

### 4.1 REQUISITI GENERALI

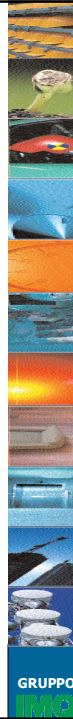
- a) *identificare i processi*
- b) *stabilire sequenze e interazioni*
- c) *stabilire criteri e metodi di attuazione e controllo*
- d) *assicurare risorse e informazioni*
- e) *monitorare, misurare ove applicabile, ed analizzare questi processi*
- f) *agire per conseguire i risultati e il miglioramento*





## Processi affidati all'esterno (outsourcing)

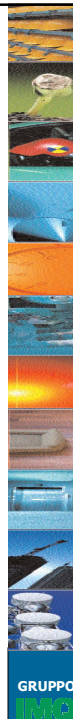
Con il termine “outsourcing” si identifica la situazione nella quale, uno o più processi necessari alla realizzazione di un determinato prodotto/servizio dell'organizzazione “A”, vengono affidati tramite contratto ad un'organizzazione “B”, che provvede alla loro realizzazione.



## Outsourcing

*“Qualora l'organizzazione scelga di affidare all'esterno processi che abbiano effetti sulla conformità del prodotto ai requisiti, essa deve assicurare il controllo di tali processi.*

*Nell'ambito del sistema di gestione per la qualità devono essere definite le modalità per tenere sotto controllo tali processi affidati all'esterno.”*





## 4 Sistema di gestione per la qualità

### 4.2.1 Generalità

La documentazione deve includere:

- a) dichiarazioni documentate sulla politica per la qualità e sugli obiettivi per la qualità
- b) un manuale della qualità
- c) le procedure documentate e le registrazioni richieste dalla presente Norma
- d) documenti, comprese le registrazioni, che l'organizzazione ritiene necessari per assicurare l'efficace pianificazione, funzionamento e controllo dei suoi processi.



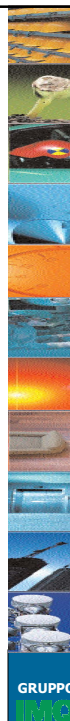
GRUPPO  
INGO



## 4 Sistema di gestione per la qualità

### PROCEDURE OBBLIGATORIE PER LA ISO 9001

- Gestione documentazione (4.2.3)
- Controllo registrazioni (4.2.4)
- Verifiche ispettive interne (8.2.2)
- Gestione delle non conformità (8.3)
- Azioni correttive (8.5.2)
- Azioni preventive (8.5.3)



GRUPPO  
INGO



## 4 Sistema di gestione per la qualità

### 4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti

Deve essere predisposta una procedura documentata per:

- a) approvare ed emettere documenti (...)
- b) riesaminarli ed aggiornarli (...)
- c) identificarne le revisioni (...)
- d) renderli disponibili e diffusi (...)
- e) mantenerli leggibili e identificabili (...)
- f) Assicurare che i documenti di origine esterna **che l'organizzazione ritiene necessari per la pianificazione ed il funzionamento del sistema di gestione per la qualità** siano identificati e la loro distribuzione controllata



GRUPPO  
INGO

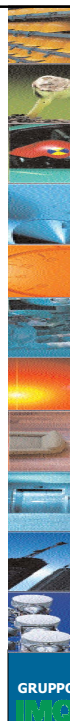


## 6 Gestione delle risorse

### 6.2 Risorse umane

#### 6.2.1. Generalità

Il personale che esegue attività che influenzano la qualità del prodotto deve essere competente sulla base di un adeguato livello di istruzione, **formazione-addestramento**, abilità ed esperienza.



GRUPPO  
INGO

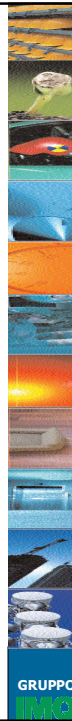


## 6 Gestione delle risorse

### 6.2.2 Competenza, formazione- addestramento e consapevolezza

L'organizzazione dovrà:

- a) Determinare la necessaria competenza per il personale che svolge attività che influenzano la qualità del prodotto
- b) Ove applicabile, erogare la **formazione-  
addestramento** o altre azioni al fine di ottenere la necessaria competenza
- c) Valutarne l'efficacia



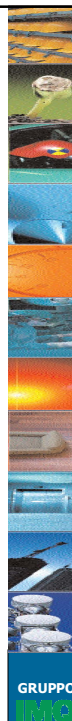
## 7 Realizzazione del prodotto

### 7.5.5 Conservazione dei prodotti

*L'organizzazione deve conservare il prodotto durante le operazioni interne e fino alla consegna alla destinazione stabilita, al fine di mantenere la conformità ai requisiti.*

**Per quanto applicabile,** detta conservazione deve comprendere l'identificazione, la movimentazione, l'imballaggio, l'immagazzinamento e la protezione.

*La conservazione deve applicarsi anche alle parti componenti di un prodotto.*





## 8 Misure, analisi, miglioramento

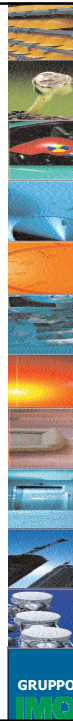
### 8.2 MONITORAGGI E MISURAZIONI

#### 8.2.1 Soddisfazione del cliente

Requisito invariato

##### **Aggiunta la Nota:**

*La misurazione della percezione del cliente può includere l'acquisizione di elementi quali indagini sulla soddisfazione, dati del cliente sulla qualità del prodotto distribuito, opinioni dell'utilizzatore finale, analisi perdite di business, richieste interventi in garanzia, rapporti della rete commerciale.*



GRUPPO  
ING



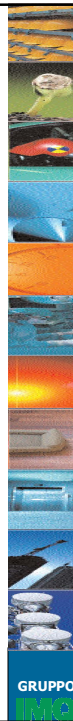
## 8 Misure, analisi, miglioramento

### 8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi

*L'organizzazione deve adottare metodi per monitorare e ove applicabile misurare i processi del sistema di gestione (...).*

Aggiunta la nota :

*"Nel determinare i metodi idonei, l'organizzazione dovrebbe considerare il tipo ed il livello di monitoraggio o misurazione appropriati per ognuno dei propri processi in relazione all'impatto che possono avere sulla conformità del prodotto ai requisiti e sull'efficacia del sistema di gestione per la Qualità"*



GRUPPO  
ING

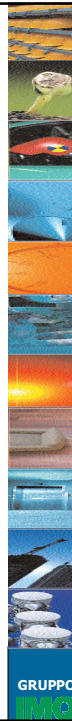


## 8 Misure, analisi, miglioramento

### 8.3 Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi

*“L’organizzazione, **per quanto applicabile**, deve trattare il prodotto non conforme in uno più dei seguenti modi:*

- a) Intraprendendo azioni per eliminare la Non conformità rilevata*
- b) autorizzandone l’utilizzazione, il rilascio o l’accettazione...*
- c) Intraprendendo azioni per precluderne l’utilizzazione o l’applicazione previste*

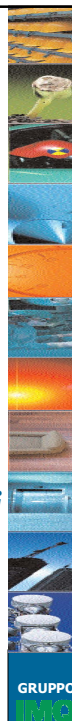


## 8 Misure, analisi, miglioramento


### 8.4 Analisi dei dati

**individuare, raccogliere ed analizzare i dati per dimostrare l’efficacia del SQ, inclusi quelli su:**

- a) soddisfazione del cliente (*vedi 8.2.1*)**
- b) conformità ai requisiti del prodotto (*vedi 8.2.4*)**
- c) caratteristiche e andamento dei processi (*vedi 8.2.3 e 8.2.4*)**
- d) Fornitori (*vedi 7.4*)**

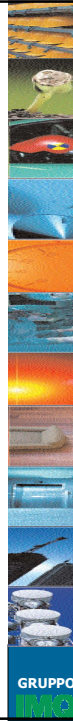






Da un insieme di rigide prescrizioni, la ISO 9001,  
nell'arco di questi due decenni si è  
trasformata in uno strumento che non impone  
soluzioni, ma offre delle possibilità, e deve  
solo essere usato.

La ISO, oggi come ieri, indica  
l'obiettivo, non la strada da  
percorrere.



Grazie dell'attenzione.

