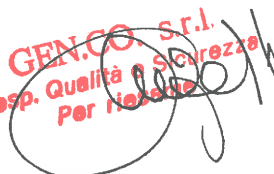


SEZIONE 5

Leadership

GEN.CO S.r.l.
Resp. Qualità e Sicurezza
Per Riservato



5.1 LEADERSHIP E IMPEGNO DELLA DIREZIONE

Il Presidente, al fine di concretizzare e dare evidenza del proprio impegno nello sviluppo e nel miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità:

- provvede a comunicare, nell'ambito della Società, l'importanza del rispetto dei requisiti relativi al servizio posti dal Cliente;
- definisce e documenta le Politiche, gli Obiettivi, gli Impegni per la Qualità, assicurando inoltre, che tale politica venga compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione della Società;
- effettua il Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità;
- garantisce la disponibilità delle Risorse Necessarie.
- incoraggia il miglioramento continuo delle capacità individuali di ogni dipendente.

Tutto il personale e i fornitori della società vengono informati sul Sistema di Gestione per la Qualità definito attraverso l'esposizione in bacheca aziendale della Politica della qualità.

5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE

La società GENCO.CO assicura che i requisiti del Cliente siano definiti e soddisfatti allo scopo di accrescerne la soddisfazione.

L'attenzione focalizzata al Cliente ed al suo grado di soddisfazione costituisce una delle componenti principali per l'organizzazione dei processi della società e per la strutturazione ed attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità nonché, una parte dell'impegno del Presidente per la definizione della Politica e degli Obiettivi per la Qualità.

In particolare, l'attenzione verso la soddisfazione del Cliente trova sistematico riscontro rispettivamente nella preventiva determinazione e nel riesame dei requisiti relativi al prodotto in fase precontrattuale, contrattuale e post contrattuale (nel caso di modifiche) e nel monitoraggio continuo delle informazioni relative alla percezione del Cliente sulla soddisfazione dei propri requisiti da parte della società nel corso di realizzazione e sviluppo dei prodotti, servizi e delle prestazioni e successivamente alla consegna definitiva degli stessi.

5.3 POLITICA PER LA QUALITÀ

La Direzione Aziendale ha definito la Politica della Qualità attraverso il documento denominato "Allegato 1 POLITICA PER LA QUALITÀ" ed assicura che tale Politica sia comunicata e compresa all'interno della Società attraverso le seguenti azioni:

- Riunione annuale con tutto il personale per illustrare la Politica della Qualità.
- Esposizione della Politica della Qualità in punti visibili dell'Azienda.

La Politica della Qualità definita viene riesaminata ogni anno, in occasione delle attività di Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità, al fine di verificarne l'adeguatezza.

Le linee guida della politica per la qualità di GEN.CO possono essere così definite:

- rispettare la legislazione vigente, dotandosi di un sistema di raccolta e aggiornamento di tali norme, anche attraverso rapporti diretti con gli Organismi Istituzionali di settore;
- migliorare progressivamente la qualità dei servizi erogati mediante l'attuazione tutte le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali nel rispetto dell'equilibrio economico e gestionale dell'Azienda;
- incrementare la soddisfazione dei Clienti, mediante la conformità dei servizi forniti ai requisiti definiti ed il rispetto dei tempi di consegna stabiliti;
- mantenere in efficienza gli automezzi utilizzati;
- prestare attenzione alle istanze del personale, dei Clienti, di Associazioni di diverso tipo (sociali, sindacali, politiche), tenendo conto della loro sensibilità e delle aspettative al fine di garantire un rapporto di trasparenza e di collaborazione con il tessuto sociale;
- coinvolgere e responsabilizzare tutto il personale, con azioni formative ed informative, nonché favorendo la circolazione interna delle informazioni;
- monitorare i fornitori affinché garantiscano il rispetto della conformità legislativa.
- Implementare e mantenere attivo un sistema di gestione che tenga in considerazione il contesto e i rischi legati all'attività che possono influenzare la qualità del servizio.

5.4 RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ

5.4.1 Responsabilità ed autorità

Organizzazione societaria

La struttura organizzativa della Società GEN.CO è rappresentata dall'Organigramma funzionale riportato nel modulo **ORG1**. La matrice riportata nel modulo individua, altresì, le principali mansioni e le responsabilità delle Funzioni che dirigono, eseguono e controllano le diverse attività in ambito ai processi del Sistema di Gestione per la Qualità della società in relazione ai corrispondenti requisiti applicabili della norma di riferimento.

Responsabilità ed autorità delle funzioni interne

I compiti, le responsabilità e l'autorità delle diverse funzioni inserite nella struttura organizzativa della società sono stati assegnati dal Presidente e di seguito riportati:

Gli autisti rispondono gerarchicamente agli *operatori dell'ufficio traffico* durante lo svolgimento della loro attività, e le loro responsabilità sono prescritte nell'apposito manuale dell'autista .

Di seguito vengono stabilite le autorità e le responsabilità dei titolari dei processi definiti

RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ DEL PRESIDENTE

Il **presidente** è il primo *responsabile* della qualità nei confronti di **GEN.CO** e dei clienti ed in particolare al **presidente** compete l'approvazione del **manuale della qualità** della società e del **manuale dell'autista** e documenti del sistema per la qualità.

Inoltre:

- **Convocare** e presiedere le riunioni di consiglio di amministrazione
- **Rappresentare** la **GEN.CO** in tutti i rapporti con terzi ed anche per problemi legali , avendo la firma di procura societaria
- **Gestire** i rapporti con le banche
- **Rispondere** al consiglio di amministrazione degli obiettivi operativi di fatturato e bilancio aziendale e dell'adempimento degli obiettivi fiscali
- **Gestire** la politica ed obiettivi per la qualità nel pieno rispetto delle esigenze dei clienti e la prevenzione nei confronti delle persone e dell'ambiente
- **Rispettare** e far rispettare le prescrizioni del sistema per la qualità e le relative disposizioni
- **Adempiere** in prima persona o delegare i compiti definiti ai punti precedenti a personale qualificato e competente

RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ DEL RESPONSABILE QUALITÀ E SICUREZZA

Il **R.Q.S.** è il rappresentante di **GEN.CO** per ciò che concerne la qualità e la sicurezza sia all'interno dell'organizzazione che verso l'esterno .

Egli risponde nel suo ruolo al **presidente** ed i suoi compiti sono:

- **Far conoscere** e mettere a disposizione del personale e dei soci i documenti relativi alla qualità
- **Assicurare** che le prescrizioni del **manuale della qualità** vengano applicate

- **Condurre** verifiche ispettive sul *sistema qualità*
- **Aggiornare**, verificare, archiviare ed emettere i documenti della qualità
- **Identificare** i problemi relativi alla qualità del servizio rilevati attraverso il controllo di processo
- **Emettere** note di non conformità del servizio, del processo e del sistema
- **Iniziare**, raccomandare o fornire, tramite i canali stabiliti, azioni per la soluzione dei suddetti problemi o non conformità
- **Verificare** l'attuazione della soluzione di problemi e non conformità nell'ottica della prevenzione degli errori
- **Attuare** quanto previsto nel **manuale della qualità**
- **Addestrare** il personale sulle attività e modalità operative rilevanti ai fini della qualità, sulla sicurezza e sulla relativa documentazione di sistema
- **Informare** periodicamente il **presidente** sullo stato di applicazione ed efficacia del *sistema di gestione per la qualità*
- **Verificare** l'applicazione delle prescrizioni per la qualità
- **Tenere sotto controllo** gli obiettivi per la qualità
- **Controllare** le manutenzioni eseguite sui mezzi
- **Mantenere** i contatti con gli enti esterni

RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ DEL RESPONSABILE TRAFFICO

Il *responsabile traffico* dirige e coordina il processo cui è preposto rispondendone al **presidente**, ed i suoi compiti sono:

- **Gestire** il traffico degli automezzi disponendo il programma operativo in funzione delle esigenze dei clienti e l'ubicazione dei mezzi
- **Controllare** l'esecuzione de servizio , vigilare sull'insorgere di problemi e non conformità
- **Verificare** che i documenti di trasporto corrispondano con i dati riportati sul "programma viaggi del giorno.."
- **Eseguire** la compilazione dei buoni di carico (quando previsto)
- **Coordinare** l'attività di controllo dei subvettori in outsourcing.
- **Essere** punto di riferimento degli autisti durante l'esecuzione del servizio

RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ DEL RESPONSABILE COMMERCIALE

Il *responsabile commerciale* dirige e coordina il processo cui è preposto rispondendone al **presidente**, ed i suoi compiti sono:

- Come **responsabile commerciale** egli ha il compito di mantenere e promuovere i contatti con i committenti e potenziali clienti ,al fine di gestire gli accordi/contratti / tariffe ed ogni incombenza relativa
- **Concordare** direttamente con il cliente le tariffe per i viaggi occasionali/spot

RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ DEL RESP. AMMINISTRAZIONE

Il *responsabile amministrazione* dirige e coordina il settore cui è preposto rispondendone al **presidente**, ed i suoi compiti sono:

- **Sovrintendere** e verificare il regolare svolgimento delle varie fasi della contabilità.
- **Provvedere** a tutti gli adempimenti previsti dalla materia di competenza nell'ambito della normativa fiscale e contabile vigente.
- **Svolgere** le sue mansioni/attività nell'ufficio amministrativo ,impegnato in specifico nella gestione della contabilità, di controllo delle scadenze fiscali e **curare** l'aggiornamento in materia fiscale.
- **Controllare** e preparare i documenti necessari per la registrazione contabile dell'I.V.A. (controllo schede carburante , registri di proprietà ecc.).
- **Compilare** i bollettini dei versamenti INPS e INAIL.
- **Partecipare** in prima persona alla formazione del bilancio e dei relativi adempimenti fiscali,controllare che si provveda all'effettuazione dei versamenti periodici nonché alla dichiarazione annuale I.V.A. , come pure alla dichiarazione annuale dei redditi
- **Gestire** incassi e pagamenti dei clienti e dei fornitori essendo impegnato nel controllo e registrazione delle fatture fornitori e la gestione dei pagamenti.
- **È responsabile** della gestione dell'emissione delle fatture , degli incassi, dei solleciti , ecc.

RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ DEL RESPONSABILE FATTURAZIONE

Il responsabile *fatturazione* gestisce il processo relativo e risponde al **presidente**, ed i suoi compiti sono:

- **Inserire** a sistema i documenti relativi ai viaggi effettuati
- **Verificare che** i documenti di trasporto corrispondano con gli ordini registrati .
- **Controllare** le tariffe applicate per cliente in conformità dei contratti /accordi stabiliti
- **Eseguire** la stampa delle fatture allegando i D.D.T. relativi ed emetterle
- **Archiviare** la documentazione, compresi i DDT in ordine di numero fattura
- **Fungere** da interfaccia con i clienti per le attività di fatturazione

- **Emettere** le ricevute bancarie
- **Svolgere** ulteriori compiti secondo le capacità e le necessità, compreso l'appoggio all'ufficio traffico ,ove necessario

RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ DEL RESPONSABILE TECNICO

Il *responsabile tecnico* risponde al **responsabile traffico**, ed i suoi compiti sono:

- **Gestire** le pratiche assicurative con la compagnia preposta (emissioni , rinnovi denunce sinistri , ecc.)
- **Effettuare** gli acquisti generali come gasolio , alienazione oli esausti, materiali di consumo e in ordine ad attrezzature e materiali.
- **Gestire** gli uffici ed il piazzale ,compreso lo smaltimento rifiuti speciali
- **Mantenere ed archiviare** i libri sociali , il libro delle presenze del personale dipendente ed altri documenti della società.
- **Controllare** le fatture gasolio e calcolare le medie mensili di consumo

RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ DEL RESPONSABILE AMMIN. TRAFFICO ECOLOGICO

Il *responsabile* dipende dal *presidente* , ed i suoi compiti sono

- **Inserire** nel sistema informatico i documenti per la contabilità fornitori
- **Emettere** le liquidazioni mensili dell'I.V.A.
- **Gestire** i formulari per il trasporto di merci e rifiuti ecologici secondo specifica istruzione (vedi gestione rifiuti)
- **Tenere** e compilare i registri dei beni ammortizzabili
- **Fare** da assistente al responsabile qualità e sicurezza

5.5.2 RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE

IL COORDINAMENTO DELL'INTERO SISTEMA QUALITÀ E L'ELABORAZIONE DEL PRESENTE **MANUALE** SONO AFFIDATI AL **RESPONSABILE QUALITÀ E SICUREZZA** FACENTE PARTE DELLA STRUTTURA DIRETTIVA AZIENDALE ATTRAVERSO LA COMUNICAZIONE DEL **PRESIDENTE** DI SEGUITO RIPORTATA E DIFFUSA A TUTTO IL PERSONALE.

MANDATO

IN LINEA CON I REQUISITI DELLA NORMA **ISO 9001:2015**, **GEN.CO** PREVEDE ALL'INTERNO DEL PROPRIO ORGANIGRAMMA IL PROCESSO QUALITÀ, COSÌ DA ASSICURARE ALL'ORGANIZZAZIONE STESSA ED AI CLIENTI/COMMITTENTI CHE TUTTE LE FASI DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO EROGATO SIANO ADEGUATAMENTE REGOLAMENTATE E SOTTOPOSTE ALLA VERIFICA DI PERSONALE A CIÒ PREPOSTO.

IN PARTICOLARE, IL **PRESIDENTE** HA ASSEGNATO AL **RESPONSABILE QUALITÀ E SICUREZZA** SPECIFICHE AUTORITÀ PER:

- **COORDINARE**, IN COLLABORAZIONE CON GLI ALTRI PROCESSI AZIENDALI, TUTTE LE AZIONI INDISPENSABILI AL FINE DI ATTIVARE, GARANTIRE IL MANTENIMENTO ED IL MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
- **EMETTERE** E MANTENERE AGGIORNATA TUTTA LA DOCUMENTAZIONE DI QUALITÀ , VINCOLANTE PER TUTTO IL PERSONALE ,
- **ORGANIZZARE** E/O ESEGUIRE TUTTE LE VERIFICHE NECESSARIE PER ACCERTARE IL RISPETTO ED IL MANTENIMENTO DELLE PRESCRIZIONI DEL SISTEMA
- **MANTENERE** I COLLEGAMENTI CON GLI ENTI ESTERNI ED I CLIENTI PER IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI FISSATI.
- **RIFERIRE** AL PRESIDENTE SULLA CONDIZIONE DI FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA

IL RESPONSABILE QUALITÀ RISPONDE DELLE SUE ATTIVITÀ AL PRESIDENTE.

Organigramma nominativo della società

L'Organigramma nominativo della società, necessario ad identificare le persone a cui sono state attribuite le funzioni indicate nei paragrafi precedenti, viene riportato in un documento, separato dal presente Manuale, emesso e mantenuto costantemente aggiornato dal Responsabile Qualità. Tale documento viene distribuito in copia a tutti i responsabili di funzione della società e l'originale viene archiviato e conservato presso il RQ

5.4.2 Comunicazione interna

Consapevole dell'importanza della comunicazione fra le diverse aree operative della Società, al fine di garantire l'interazione e l'integrazione delle rispettive competenze ed esperienze, la Direzione si interfaccia costantemente con i responsabili delle diverse funzioni e coinvolge gli stessi nelle decisioni e nella valutazione delle strategie da adottare nei rapporti con i Clienti e con i collaboratori e fornitori esterni. Per mezzo del Responsabile della Qualità, attraverso il processo di gestione e controllo dei documenti e dei dati, mantiene inoltre informato il personale della società sulla Politica e gli Obiettivi per la Qualità stabiliti e sulle risultanze delle attività di verifica, analisi, valutazione e riesame dei diversi elementi del Sistema di Gestione per la Qualità al fine di determinarne la consapevolezza e motivarne la partecipazione al miglioramento.

5.5 DOCUMENTI APPLICABILI

"ORG" ORGANIGRAMMA