	SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ	
	POLITICA PER LA QUALITÀ	POQ Rev.: 4 Data 15/01/2018

Il documento di riferimento della presente Politica per la Qualità è costituito dal **Piano Strategico / Industriale 2016 – 2018** di Interporto Bologna S.p.A., approvato dalla Direzione nel dicembre 2015.

In sintesi:

### MISSION

*Bologna piattaforma sostenibile di una logistica innovativa e globale.*

### VISION

Il passo graduale di trasformazione dell'identità di Interporto Bologna S.p.A. è segnato dai seguenti elementi che dettano le linee guida del Piano Strategico 2016-2018:

#### ➤ **Estendere il perimetro dei servizi di infrastruttura (di Hub);**

Il primo obiettivo consiste nell'allargare i servizi di infrastruttura (manovre, handling, gestione terminali, manutenzione carri e loco), mediante alleanze che ruotano attorno alla partnership con Terminali Italia.

#### ➤ **Internazionalizzare i servizi di infrastruttura;**

Il Piano Strategico 2016-2018 intende in tal senso perseguire una strategia di alleanze su scala europea, secondo una logica di corridoio merci e di servizi logistici, che contribuisca ad attrarre investimenti di operatori esteri, aumentando la competitività del sistema economico-produttivo regionale.

#### ➤ **Costruire i nuovi servizi di comunità e di legame tra le infrastrutture;**

Interporto Bologna S.p.A. sta lavorando per allargare la rete dei servizi meno connessi al ruolo di infrastruttura. Dopo la strutturazione dei nuovi servizi a livello di Hub, sia in ambito di servizi alle persone e alle imprese, sia come operatore di MTO nel corso dei primi due anni di Piano Strategico il 2018 dovrà rappresentare il loro consolidamento.

Nell'assoluta convinzione di tali obiettivi, è stata riconosciuta la necessità di un adeguato percorso attuativo con importanti cambiamenti anche sul piano organizzativo interno.

Anche la **struttura organizzativa** si è evoluta coerentemente con il disegno di mutamento graduale della missione, rafforzando il presidio operativo dei servizi offerti. Ciò ha implicato l'inizio della strutturazione di una piattaforma di **contabilità industriale rigorosa** che andrà completata nel corso del 2018. Questa consentirà di avere costantemente sotto controllo l'evoluzione delle attività economiche, per calibrare in modo tempestivo le azioni necessarie a migliorarne la redditività ed essere più focalizzati verso il cliente.

Interporto Bologna S.p.A. si è trovata di fronte ad un passaggio di snodo della propria storia, il mondo è mutato profondamente, non solo per la globalizzazione economica ormai consolidata, ma anche per:

- Il **mutamento nei baricentri industriali**, che da un lato hanno seguito percorsi di decentramento produttivo su scala internazionale e dall'altro hanno generato una riorganizzazione profonda dei processi industriali;
- La presa d'atto della **riduzione strutturale dei tassi di crescita del PIL** nei principali Paesi dell'Europa occidentale "matura". Molti osservatori sono da tempo concordi nel ritenere che le principali economie europee mature siano entrate da più di un decennio in una fase di crescita modesta (tra 0,5 e 1,5%, in media), che si protrarrà in un orizzonte di medio termine; fra le conseguenze più rilevanti di tale situazione, per il settore del trasporto e della logistica, vi è la necessità di sfruttare al massimo le economie di scala, concentrando le attività in pochi, selezionati nodi infrastrutturali e di interscambio. Tale asserzione trova giustificazione da due punti di vista:


1. economico-finanziario, dato il continuo assottigliarsi delle risorse pubbliche per nuovi investimenti, che impone una selezione rigorosa delle opere veramente utili;
  2. trasportistico ed intermodale, data la necessità di rilanciare l'attività ferroviaria merci, sfruttando al massimo i vantaggi nei costi legati alla concentrazione dei traffici ed all'effettuazione di servizi frequenti, su lunghe percorrenze e con treni lunghi e pesanti.
- Sul piano geografico, il processo di **cambiamento nell'organizzazione della catena produttiva** su scala globale ha seguito diverse direttrici: dalla "corsa" al decentramento verso il Far East, dettata soprattutto dai ritmi di crescita dell'economia cinese e dalle aspettative che ciò determinava, ai più recenti fenomeni di re-shoring, che in Europa trovano giustificazione anche dal fatto che il continente europeo viaggia da molti anni a due velocità, modesta ad Ovest, elevata ad Est; con il relativo riposizionamento dell'industria manifatturiera proprio in questi paesi;
  - La progressiva emersione della **logistica come fattore strategico per la competitività** delle Nazioni, strumento di penetrazione dei mercati e strategia di posizionamento concorrenziale;
  - L'evoluzione nelle caratteristiche della domanda e della offerta di servizi di trasporto/logistica delle merci, che nelle fasi precedenti si distingueva in modo dominante per la ricerca spasmodica di minori costi gestionali, ed ora invece ricerca un corretto mix tra prezzi competitivi ed una costante ed eccellente qualità nelle prestazioni erogate.

Le linee guida del Piano Strategico risultano essere:

- Investire nella creazione, potenziamento e innovazione dei servizi alle imprese ed alle persone, al fine di contribuire alla crescita ed al riequilibrio del core business aziendale verso attività meno legate al real estate e più consone alle richieste di un mercato logistico e dei trasporti che cresce in complessità ed in grado di incertezza.
- Sviluppare e consolidare una rete di partnership strutturata con nodi, porti e piattaforme logistiche di rilevanza nazionale e globale ed internazionale.
- Creare modelli economici sostenibili e investire nella ricerca e sviluppo, al fine di definire e supportare le azioni da intraprendere nel contesto congiunturale attuale e di medio periodo.
- Consolidare il posizionamento di Interporto Bologna nello scenario internazionale dei servizi logistici, affermando e promuovendo il proprio ruolo e le proprie potenzialità in una dimensione europea e mediterranea.
- Investire nella specializzazione logistico-intermodale del nodo di Interporto Bologna al fine di aumentare un'autonoma capacità di dialogo con i grandi player nazionali ed internazionali del trasporto intermodale delle merci.

Nell'ottica del miglioramento delle proprie attività è andata anche la scelta delle **Direzione** di riunire i Sistemi di Gestione Qualità esistenti ottimizzando i processi interni e migliorando anche qualitativamente l'offerta di servizi ai clienti aumentando ed integrando le informazioni tra il personale interno e i clienti stessi.

In accordo al piano di riunione dei Sistemi di Gestione Qualità esistenti, si pone la volontà della Direzione di integrare il Sistema di Gestione Qualità aziendale con il **Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/2001**, al fine di migliorare la risposta dell'azienda in termini di compliance ed evitare sovrapposizioni procedurali.

	SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ	
	POLITICA PER LA QUALITÀ	POQ Rev.: 4 Data 15/01/2018

In fase di consolidamento dei diversi Sistemi Gestione Qualità aziendale la Direzione intende costantemente sottolineare i vantaggi che ne derivano:

1. **Attenzione alla clientela** nella gestione dei requisiti concordati (specifiche di prodotto, parametri di servizio, ...), delle contestazioni (monitorate in continuo da RSQ), delle richieste di conformità a standard di riferimento (normativi e/o specifici);
2. Schematizzazione dei **processi** aziendali per maggiore efficienza di gestione e chiarezza procedurale;
3. Acquisizione di maggiore sensibilità di tutto il **personale** verso le tematiche della qualità;
4. Maggiore conoscenza del **contesto normativo** dei settori in cui si opera, anche come vantaggio competitivo rispetto alla concorrenza (in particolare nel settore ferroviario);
5. Rispetto dei **requisiti cogenti** relativi ai diversi processi aziendali, con aggiornamento continuo e puntuale da parte del personale interessato;
6. Monitoraggio delle **prestazioni aziendali** (produttive, commerciali, investimenti, ...) tramite opportuni indicatori di performance, collegati ad obiettivi specifici (definiti rispetto a: responsabile, risorse utilizzate, scadenze, ...).

### Servizi di manutenzione e di riparazione dei carri ferroviari

Per quanto riguarda in dettaglio l'attività di manutenzione e di riparazione dei carri ferroviari, in linea con quanto definito, è indispensabile una **maggiore consapevolezza** dell'importanza delle **attività di manutenzione** secondo le normative vigenti (**cogenti e/o volontarie**) e le certificazioni ottenute negli anni passati relativamente a:

- VPI;
- ECM (Soggetto Esecutore di Manutenzione) secondo Regolamento UE n. 445 del 2011.

Sarà fondamentale, inoltre, mantenere il **personale** adeguatamente formato, inserendo le eventuali formazioni specifiche all'interno del piano formativo globale aziendale.

Sarà necessario un aumento del personale disponibile (investimento in risorse umane qualificate), opportunamente formato per le attività di propria pertinenza consolidando il processo di aggiornamento iniziato dal 2016.

In merito alla **struttura**, come definito all'interno del piano strategico stesso, sarà effettuato con un ritardo di due anni rispetto alla programmazione l'ampliamento delle strutture esistenti.

I **fattori di monitoraggio**, per quanto riguarda la sicurezza e i rischi derivanti dall'attività manutentiva stessa, che sono stati implementati nel corso del 2015, a seguito dei risultati di audit e della maggiore conoscenza del processo stesso maturata in questi anni, verranno rivisti sulla base delle prime revisioni effettuate nel 2017.

Per questo i fattori da tenere in considerazione al fine di migliorare le prestazioni saranno relativi a:

- **reclami cliente**,
- **non conformità interne ed esterne**
- la **% di errore** in alcune **attività specifiche** critiche per la sicurezza
- conformità alle **normative cogenti** di settore.

Bologna Interporto, lì 15/01/2018

**La Direzione**