

Tipologia **PROCEDURA**

Cod.

Titolo **PROCESSO E PROCEDURA CERTIFICAZIONE QUALITÀ INDIRIZZI**

Vers.

Data 09/05/2013

PROCESSO E PROCEDURA CERTIFICAZIONE QUALITÀ DB INDIRIZZI

POSTA TARGET

RIFERIMENTI E VALIDAZIONI

Lista di Distribuzione

<ul style="list-style-type: none"> • Servizi Postali - Executive Vice President • Servizi Postali - Senior Vice President • Servizi Postali - Responsabile Operazioni • Servizi Postali - Responsabile Trasporti • Servizi Postali - Responsabile Recapito • Servizi Postali - Responsabile Qualità • Servizi Postali - Responsabile IPR e GFI 	<ul style="list-style-type: none"> • Servizi Postali -Responsabile Ingegneria di Produzione • Servizi Postali -Responsabile Gestione Operativa • Servizi Postali - Responsabile Ingegneria dei Sistemi e Integrazione • Servizi Postali –Responsabile Amministrazione e Controllo • MSP – Marketing - Responsabile Marketing Corrispondenza indescritta
---	--

Redazione

- Servizi Postali –Operazioni – Ing. di Produzione - Centro Omologazione Prodotto - Maria Grazia Battaglia

Verifica Operativa	Verifica SGQ	Approvazione
Servizi Postali – Operazioni– Ing. di Produzione - COP Carla Maria Gambescia	Servizi Postali – Qualità Gennaro Celotto	Servizi Postali –Operazioni – Ing. di Produzione - – Marco Martinelli

Tipologia **PROCEDURA**

Cod.

Titolo **PROCESSO E PROCEDURA CERTIFICAZIONE QUALITÀ INDIRIZZI**

Vers.

Data 09/05/2013

INDICE

1	SCOPO	3
2	CAMPO DI APPLICAZIONE	3
3	TERMINI E DEFINIZIONI	4
4	PROCEDURA	4
4.1	GENERALITÀ.....	4
4.2	INPUT ED OUTPUT DEL PROCESSO	4
4.3	FASI DEL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE.....	5
4.4	PROCEDURA CERTIFICAZIONE QUALITÀ DB INDIRIZZI	6
4.5	ADEMPIMENTI E RESPONSABILITÀ NEL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE QUALITÀ DB INDIRIZZI.....	7
4.6	RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ	8
4.7	INTEGRAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ	8
5	DIAGRAMMA DI FLUSSO	9
5.1	PROCEDURA DI CERTIFICAZIONE QUALITÀ INDIRIZZI.....	9
5.2	MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ.....	10
6	ALLEGATI	12
6.1	STRUTTURA PREPOSTA AL RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE QUALITÀ INDIRIZZI.....	12
6.2	MODELLO RICHIESTA CERTIFICAZIONE QUALITÀ INDIRIZZI.....	13

MODULI APPLICABILI

Modello RCI

DOCUMENTI CITATI

Schede Tecniche Prodotto gamma Posta Target
Scheda Tecnica File Indirizzi
Guida Codice di Avviamento Postale ed. 2009 e succ. aggiornamenti
Standard Composizione Indirizzi

1 SCOPO

Scopo della presente procedura è di descrivere il processo e la procedura di Certificazione Qualità indirizzi (CI) utilizzati dai clienti per le postalizzazioni dei prodotti della Gamma Posta Target.

Il processo di Certificazione Qualità è obbligatorio per tutti i clienti che intendono accedere ai prezzi scontati previste dall'offerta.

Lo scopo della Clè di verificare in via preventiva il rispetto degli standard di composizione del DB indirizzi dei clienti e di certificare il raggiungimento dell'indice di bontà definito da Poste Italiane.

2 CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica agli Indirizzi di tutti quei clienti che intendano accedere alla scontistica di PI e che hanno preventivamente sottoscritto, con le strutture commerciali di Poste Italiane, uno degli specifici Contratti (

In particolare, la Procedura di Certificazione Indirizzi permette ai Clienti di attivare un'unica richiesta di Certificazione Qualità Indirizzi nel caso siano in grado di garantire:

- **stesso livello di qualità e correttezza delle informazioni contenute nel blocco indirizzo per la postalizzazione di più linee di prodotto omologate e non**

La variazione del proprio DB Indirizzi pari o superiore al 20% determina il decadimento delle agevolazioni previste ed attivate a seguito dell'esito positivo del processo di Certificazione di Qualità Indirizzi

3 TERMINI E DEFINIZIONI

<i>Sigla</i>	<i>Descrizione</i>
SP	Servizi Postali
COP	Centro Omologazione Prodotto
OP	Omologazione Prodotto
RCI	Richiesta Certificazione Qualità Indirizzi
DB	Data Base Cliente

4 PROCEDURA

4.1 GENERALITÀ

Il Processo di Certificazione Qualità Indirizzi, al fine di verificare il rispetto degli standard di composizione degli indirizzi, preventivamente alla postalizzazione dei prodotti, prevede **un'unica modalità di certificazione**, a cura del Centro Omologazione Prodotto Struttura Centrale:

- **Procedura Certificazione Qualità Indirizzi:** è la procedura che prevede la verifica del grado di anomalie presenti negli indirizzi del Clientee, in caso di superamento dei testil rilascio della certificazione e del relativo codice di certificazione indirizzi.

4.2 INPUT ED OUTPUT DEL PROCESSO

INPUT DEL PROCESSO A CURA DEL CLIENTE

Richiesta del Cliente al COP Struttura Centrale per:

- Certificare la qualità dei propri indirizzi;
- Rinnovare la Certificazione della Qualità dei propri indirizzi
- Integrare la Certificazione Qualità già rilasciata dal COP per variazionedel proprio DB Indirizzi.

OUTPUT DEL PROCESSO A CURA DEL COP STRUTTURA CENTRALE

Comunicazione al Cliente/Commerciale/Centro Accettante/Strutture Commerciali:

- del Rilascio della Certificazione di Qualità Indirizzi;
- dell'Assegnazione del Codice di certificazione indirizzi;
- del rinnovo della Certificazione di Qualità Indirizzi;
- dell'integrazione alla Certificazione di Qualità Indirizzi già rilasciata;
- dell'esito negativo delle verifiche sul file indirizzi ricevuto ai fini della Certificazione di Qualità Indirizzi e descrizione delle anomalie rilevate.

Registrazione ed Archiviazione all'interno dei sistemi in uso:

- Delle richieste di Certificazione di Qualità Indirizzi e relativi rinnovi e integrazioni

4.3 FASI DEL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

Il processo prevede le seguenti fasi:

1. ASSISTENZA AL CLIENTE PER LA PREPARAZIONE DELLA RICHIESTA DI CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ INDIRIZZI, A CURA DEL REFERENTE COMMERCIALE DI POSTE ITALIANE;
2. ELABORAZIONE ED INVIO DELLA RICHIESTA DI CERTIFICAZIONE QUALITÀ INDIRIZZI AL COP STRUTTURA CENTRALE, A CURA DEL CLIENTE/COMMERCIALE DI POSTE ITALIANE;
3. VERIFICHE PRELIMINARI SUL FILE INDIRIZZI A CURA DEL COP STRUTTURA CENTRALE;
4. COMUNICAZIONE ESITO VERIFICHE ESEGUITE SUL FILE INDIRIZZI A CURA DEL COP STRUTTURA CENTRALE;
5. RILASCIO CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ INDIRIZZI, ASSEGNAZIONE CODICE DI CERTIFICAZIONE INDIRIZZI, A CURA DEL COP STRUTTURA CENTRALE;
6. REGISTRAZIONE ED ARCHIVIAZIONE DELLE RICHIESTE DI CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ INDIRIZZI ALL'INTERNO DEI SISTEMI IN USO, A CURA DEL COP STRUTTURA CENTRALE;
7. CONTROLLI POST CERTIFICAZIONE IN FASE DI ELABORAZIONE DEL PRODOTTO POSTALIZZATO, A CURA DELLE STRUTTURE TERRITORIALI DI POSTE ITALIANE;
8. VALUTAZIONE ESITO CONTROLLI E APPLICAZIONE EVENTUALI REVOCHE DELLE CERTIFICAZIONI, A CURA DEL COP STRUTTURA CENTRALE.

4.4 PROCEDURA CERTIFICAZIONE QUALITÀ INDIRIZZI

La procedura eseguita dal Centro Omologazione Prodotto (di seguito indicato come COP) struttura centrale è dedicata ai clienti che intendano accedere alla scontistica di PI legata alla correttezza dei dati contenuti nei propri DB Indirizzi

I clienti per attivare il Processo Certificazione Qualità Indirizzi devono presentare al COP Struttura Centrale di Poste Italiane (vedi [ALL.1](#)):

- un modello di richiesta Certificazione Qualità DB Indirizzi (Mod. RCI);
- un file contenente un campione degli indirizzi predisposto secondo quanto definito nel documento Specifica tecnica per la Certificazione degli indirizzi

Poste Italiane effettuerà le verifiche di conformità del Campione mediante procedure automatiche determinando il livello di qualità indirizzi.

In particolare sarà verificata l'aderenza del Campione ai requisiti esplicitamente richiesti da Poste Italiane nella Specifica tecnica per la Certificazione degli indirizzi.

Ogni discrepanza dalle regole comporta la marcatura di un indirizzo come anomalo. Anomalie multiple sullo stesso indirizzo valgono come unica anomalia.

Effettuate le verifiche, il COP Struttura Centrale ne comunicherà l'esito entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento del file.

Se l'esito delle verifiche è positivo, il COP struttura centrale rilascerà entro 7 gg. lavorativi dal ricevimento della richiesta, la Certificazione Qualità Indirizzi ed il relativo Codice Certificazione Indirizzi, che saranno validi per un anno a decorrere dalla data di rilascio e che quindi dovranno essere rinnovati entro il termine della scadenza ovvero al momento al variare del DB Indirizzi secondo i criteri indicati nel par.4.6.

Qualora il livello di non conformità, ovvero la presenza di indirizzi anomali, superi il livello massimo ritenuto accettabile (pari al 20%) il Campione sarà ritenuto non conforme e l'esito della verifica sarà negativo.

Sia in caso di esito positivo, sia negativo, al termine della verifica verrà fornito al Cliente un report statistico che indica l'incidenza di ciascuna tipologia di anomalie sul Campione, e di uno stato del campione (OK/KO)

In caso di esito negativo, il Cliente potrà ripresentare richiesta di Certificazione oppure accedere a un prezzo non scontato.

Il cliente ottenuta la Certificazione Qualità Indirizzi, procederà al corretto allestimento ed all'impostazione del prodotto presso i Centri di Poste Italiane.

Poste Italiane durante le fasi di lavorazione del prodotto potrà eseguire controlli e monitoraggi a campione per verificare che il prodotto postalizzato sia rispondente alle caratteristiche di prodotto.

Qualora sul prodotto, vengano segnalate delle non conformità, rilevate durante le fasi di lavorazione del prodotto, il Centro Omologazione Prodotto Struttura Centrale di Poste Italiane informerà il cliente per la loro risoluzione. Superati i 30 giorni dalla prima comunicazione al cliente senza che siano risolte le criticità segnalate, è facoltà di Poste Italiane procedere alla revoca della Certificazione stessa precedentemente rilasciata, con l'obbligo per il cliente di riavviare il processo di Certificazione per le future spedizioni con una nuova richiesta

Servizi Postali		Posteitaliane	
Tipologia	PROCEDURA	Cod.	
Titolo	PROCESSO E PROCEDURA CERTIFICAZIONE QUALITÀ INDIRIZZI	Vers.	
		Data	09/05/2013

4.5 ADEMPIMENTI E RESPONSABILITÀ NEL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE QUALITÀ INDIRIZZI

Poste Italiane

Pubblica la Procedura di Certificazione Qualità Indirizzi e la relativa Scheda Tecnica e Scheda Prodotto sul sito Internet di Poste Italiane.

Referente Struttura Commerciale

Illustra al cliente gli standard della Certificazione Qualità Indirizzi e la procedura per l'ottenimento della Certificazione:

- fornisce il modello di richiesta di Certificazione Qualità Indirizzi (Modello RCI - cfr. par 6.2);
- fornisce assistenza al cliente nella predisposizione della Documentazione;
- assicura l'inoltro della Documentazione al COP Struttura Centrale

Responsabile del Centro Omologazione Prodotto Struttura Centrale

- Acquisisce la Richiesta di Certificazione Qualità Indirizzi presentato dal cliente (Modello RCI - cfr. par 6.2);
- Valuta la richiesta di Certificazione Qualità Indirizzi e verifica la conformità del Modello RCI e della struttura del lotto di indirizzi contenuto nel file presentato agli standard fissati da PI, e, se del caso, indica eventuali modifiche da apportare per la corretta predisposizione/compilazione del file ovvero, in caso di esito positivo, esegue il controllo di conformità degli indirizzi contenuti nel file presentato
- Comunica esito delle verifiche eseguite sul lotto di indirizzi e in caso di esito negativo restituisce al cliente /commerciale il report degli verifiche con le motivazioni di mancato raggiungimento della soglia prevista, richiedendo al cliente di ripresentare lo stesso file contenente il lotto di indirizzi normalizzati secondo le indicazioni ricevute;
- Rilascia la Certificazione e il relativo codice di Certificazione Indirizzi, dandone comunicazione tramite e-mail al Cliente/Centro e struttura AC entro 7 giorni lavorativi dalla ricezione della documentazione
- Revoca la Certificazione Qualità indirizzi, a seguito di segnalazioni e valutazioni di anomalie riscontrate le fasi di lavorazione del prodotto comunicando il provvedimento al Cliente/Centro Accettante/Struttura Commerciale;
- Rinnova la Certificazione Indirizzi in scadenza;
- Rilascia l'Integrazione del Indirizzi già certificato

Referente Struttura di Produzione/Recapito

- Segnala al Responsabile del COP le eventuali non conformità rilevate recapito durante le fasi di lavorazione del prodotto con e-mail a infocat@posteitaliane.it.

Cliente

- Elabora il file indirizzi estratto dal suo DB secondo le specifiche riportate nei requisiti tecnici di dettaglio riportati all'interno del Mod. RCI (cfr. allegato 6.2) ;
- Compila e **firma** il Mod. RCI e lo invia con **e-mail**, allegando il file Campione DB Indirizzi per le verifiche al COP (Poste Italiane - Operazioni – Ing. di Produzione - Centro Omologazione Prodotto – VIALE EUROPA 175 - 00144 ROMA RM - infocat@posteitaliane.it, Tel. 06 5958 4012 – Fax 06 5958 8678 - Orario: Lunedì - Venerdì ore 9.00 – 15.00);
- Reinoltra, il file del lotto indirizzi su cui ha eseguito la normalizzazione richiesta dal COP a seguito dell'esito negativo della verifica di conformità della documentazione inviata ai fini della Certificazione Indirizzi

- Inoltra, ai fini del Rinnovo della Certificazione in scadenza, il Mod. RCI allegando il file DB Indirizzi nel caso siano presenti variazioni del lotto pari o superiori al 20%, al COP struttura centrale (Poste Italiane - Operazioni – Ing. di Produzione - Centro Omologazione Prodotto – VIALE EUROPA 175 - 00144 ROMA RM - infocat@posteitaliane.it, Tel. 06 5958 4012 – Fax 06 5958 8678 - Orario: Lunedì - Venerdì ore 9.00 – 15.00)
- Inoltra, ai fini dell’Integrazione della Certificazione già rilasciata dal COP, il Mod. RCI e il nuovo file DB Indirizzi, al COP struttura centrale (Poste Italiane - Operazioni – Ing. di Produzione - Centro Omologazione Prodotto – VIALE EUROPA 175 - 00144 ROMA RM - infocat@posteitaliane.it, Tel. 06 5958 4012 – Fax 06 5958 8678 - Orario: Lunedì - Venerdì ore 9.00 – 15.00).

4.6 RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

Il cliente che intenda rinnovare, per lo stesso DB indirizzi la Certificazione di Qualità in scadenza, dovrà procedere al rinnovo **entro** la data della scadenza, presentando la seguente documentazione, almeno 15 giorni prima della scadenza:

- un modello di richiesta Certificazione Qualità Indirizzi (Mod. RCI) al COP Struttura Centrale, indicando sul modello RCI la causale “Rinnovo” integrato con la dichiarazione che per le successive spedizioni il DB Indirizzi non ha subito variazioni al proprio DB Indirizzi superiori al 20%;

nel caso la percentuale di variazione abbia registrato un valore complessivo pari o superiore al 20%

- un file dei nuovi indirizzi (file in formato csv) per la verifica del rispetto degli standard fissati

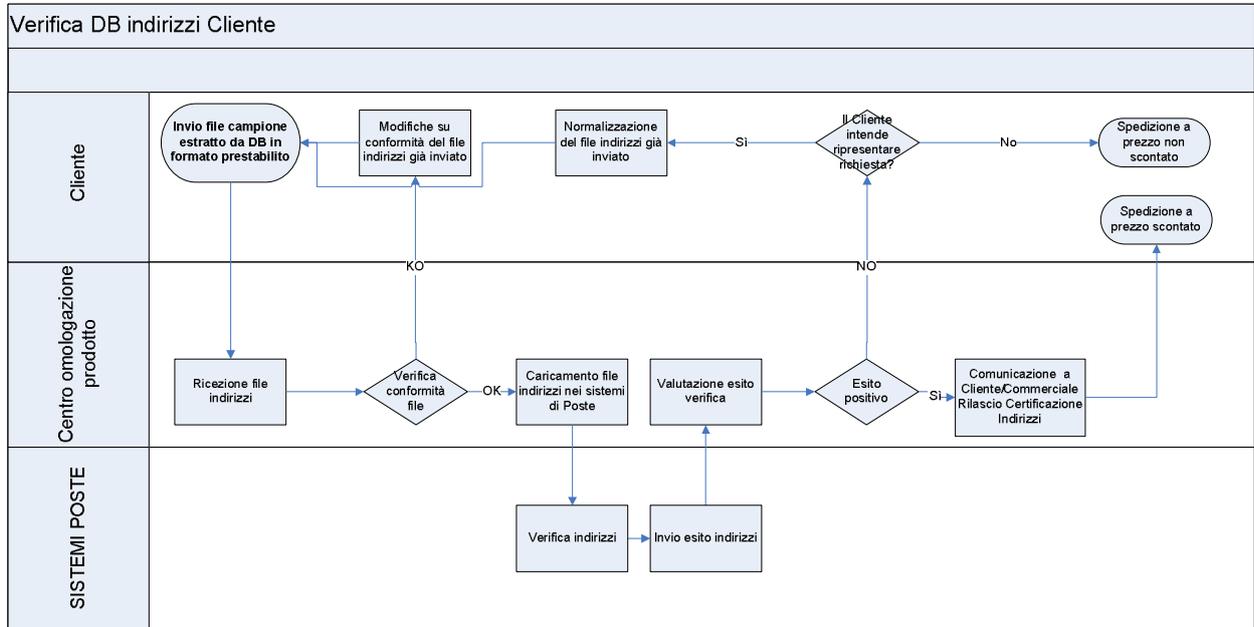
4.7 INTEGRAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

Il cliente che nel corso di validità della Certificazione di Qualità rilasciata dal COP, apporti variazioni al proprio DB Indirizzi pari o superiori al 20% dovrà presentare le stesse al COP una richiesta di Integrazione corredata di:

- un modello di richiesta Certificazione Qualità DB Indirizzi (Mod. RCI) al COP Struttura Centrale, indicando sul modello RCI la causale “Richiesta Certificazione per Integrazione”
- un file dei nuovi indirizzi (file in formato csv) per la verifica del rispetto degli standard fissati

5 DIAGRAMMA DI FLUSSO

5.1 PROCEDURA DI CERTIFICAZIONE QUALITÀ INDIRIZZI



5.2 MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ

Responsabile	Attività	Descrizione
REFERENTE STRUTTURA COMMERCIALE	ASSISTENZA ALLA PREPARAZIONE DELLA RICHIESTA DI CERTIFICAZIONE QUALITÀ INDIRIZZI	Assiste il cliente nella preparazione della richiesta di Certificazione Qualità Indirizzi o del Rinnovo o dell'Integrazione
	ASSICURA L'INOLTRO DELLA RICHIESTA DI CERTIFICAZIONE QUALITÀ INDIRIZZI	Assicura l'inoltro della documentazione al COP Struttura Centrale
	ASSISTENZA NELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI PREVISTE PER ACCEDERE ALLA SCONTISTICA	Assiste il cliente nelle attività contrattuali previste per accedere alla scontistica prevista al raggiungimento della soglia minima di bontà dei suoi indirizzi
CENTRO OMOLOGAZIONE PRODOTTO STRUTTURA CENTRALE	RICEZIONE RICHIESTA ED ESECUZIONE TEST VERIFICA PRELIMINARE FILE INDIRIZZI	Verifica la corretta compilazione del Mod. RCI e la correttezza della struttura dati del file campione indirizzi rispetto alle specifiche tecniche del file campione indirizzi
	ESECUZIONE TEST DI VERIFICA DI CONFORMITÀ CAMPIONE DB INDIRIZZI	A seguito dell'esito positivo delle verifiche preliminari esegue la verifica di conformità del campione file indirizzi e ne comunica l'esito
	COMUNICAZIONE ESITO NEGATIVO VERIFICHE PRELIMINARI	A seguito dell'esito negativo delle verifiche preliminari il COP richiede la modifica della documentazione per il corretto proseguimento del processo di certificazione
	COMUNICAZIONE ESITO NEGATIVO E RICHIESTO FILE MODIFICATO DB INDIRIZZI	A seguito del mancato superamento del valore fissato come soglia minima per accedere alla scontistica il COP comunica le percentuali di errore, chiede la presentazione dello stesso file campione su cui il cliente deve apportare le modifiche
	RILASCIO CERTIFICAZIONE QUALITÀ INDIRIZZI	A seguito del superamento del valore fissato come soglia minima per accedere alla scontistica rilascia la Certificazione Qualità e relativo codice di certificazione
	REGISTRAZIONE E ARCHIVIAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ	Registra e archivia all'interno del sistema in uso al COP il campione Certificato.
	APPLICAZIONE EVENTUALI REVOCHE SULLA CERTIFICAZIONE RILASCIATA	Verifica l'esito dei controlli effettuati sul prodotto postalizzato con tariffa scontata a seguito della Certificazione Qualità e, in caso di abbassamento della soglia prevista come minima di conformità degli indirizzi, applica la revoca della certificazione.
REFERENTE STRUTTURE DI PRODUZIONE	VERIFICHE SUL PRODOTTO POSTALIZZATO	Le verifiche eseguite durante le fasi di lavorazione prevedono oltre il controllo di conformità dei requisiti di omologazione dell'invio anche il controllo del mantenimento delle soglie di bontà indirizzi.
CLIENTE	PREPARAZIONE DOCUMENTAZIONE	Insieme al commerciale di Poste Italiane di riferimento prepara la documentazione da presentare al COP Struttura

Tipologia **PROCEDURA**

Cod.

Titolo **PROCESSO E PROCEDURA CERTIFICAZIONE QUALITÀ INDIRIZZI**

Vers.

Data 09/05/2013

	PER LA CERTIFICAZIONE O IL RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE	Centrale per la richiesta (iniziale, rinnovo, integrazione) di certificazione qualità del proprio DB indirizzi
	INOLTRO DOCUMENTAZIONE CERTIFICAZIONE AL COP STRUTTURA CENTRALE	Inoltra il Mod. RCI e il file indirizzi all'indirizzo infocat@posteitaliane.it

Tipologia **PROCEDURA**

Cod.

Titolo **PROCESSO E PROCEDURA CERTIFICAZIONE QUALITÀ INDIRIZZI**

Vers.

Data 09/05/2013

6 ALLEGATI**6.1 STRUTTURA PREPOSTA AL RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE QUALITÀ INDIRIZZI**

	Indirizzo	POSTE ITALIANE S.p.A. SERVIZI POSTALI – QUALITÀ – QUALITÀ BUSINESS CENTRO OMOLOGAZIONE PRODOTTO VIALE EUROPA 175 00144 ROMA RM
	Telefono	06 5958 4012 dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 15.00
	Fax	06 5958 8678
	E-mail	infoCat@posteitaliane.it

Tipologia **PROCEDURA**

Cod.

Titolo **PROCESSO E PROCEDURA CERTIFICAZIONE QUALITÀ INDIRIZZI**

Vers.

Data 09/05/2013

6.2 MODELLO RICHIESTA CERTIFICAZIONE QUALITÀ INDIRIZZI



Modello
RCI_2013_05_09.doc