

Manuale della Qualità



☐ MASTER COPY

☐ COPIA NON CONTROLLATA

☐ COPIA CONTROLLATA

(alla Società/Funzione)

c.a.

Approvato

Emilio Barlocco
(Amministratore Delegato)

Data

01 aprile 2014

Versione

17

	MANUALE DELLA QUALITÀ		Versione	17
			Date	01/04/14
			Pagina	2 di 28

1 GENERALITÀ

1.1 INDICE

1	GENERALITÀ	2
1.1	INDICE	2
1.2	SCOPO	4
1.3	APPLICAZIONE	4
1.4	ESCLUSIONI	4
2	RIFERIMENTI NORMATIVI	5
2.1	TABELLA DI CORRELAZIONE	5
2.2	PROFILO AZIENDALE	6
3	TERMINI, DEFINIZIONI ED ACRONIMI	7
3.1	TERMINI E DEFINIZIONI	7
3.2	ACRONIMI	7
4	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	8
4.1	REQUISITI GENERALI	8
4.1.1	Generalità	8
4.1.2	Outsourcing	8
4.1.3	Identificazione e struttura dei processi	8
4.2	REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE	10
4.2.1	Generalità	10
4.2.2	Documenti del sistema qualità	10
4.2.2.1	Manuale della Qualità	10
4.2.2.2	Procedure del sistema qualità	10
4.2.2.3	Istruzioni operative	11
4.2.2.4	Moduli	11
4.2.2.5	Piani della Qualità	11
4.2.3	Documenti di origine esterna	11
4.2.4	Registrazioni della qualità	11
4.3	PROCEDURE DOCUMENTATE	11
5	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	11
5.1	POLITICA PER LA QUALITÀ	11
5.2	PIANIFICAZIONE DELLA QUALITÀ	12
5.3	RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ	12
5.4	RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE	16
5.5	COMUNICAZIONE INTERNA	16
5.6	RIESAME DEL SISTEMA QUALITÀ DA PARTE DELLA DIREZIONE	16
5.7	PROCEDURE DOCUMENTATE	16
6	GESTIONE DELLE RISORSE	17
6.1	MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE	17
6.2	RISORSE UMANE	17
6.2.1	Generalità	17
6.2.2	Competenza, consapevolezza e addestramento	17
6.3	INFRASTRUTTURE	18

	MANUALE DELLA QUALITÀ	Versione	17
		Date	01/04/14
		Pagina	3 di 28

6.4	AMBIENTE DI LAVORO	18
6.5	PROCEDURE DOCUMENTATE	18
7	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	19
7.1	PIANIFICAZIONE	19
7.2	PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE	19
7.2.1	Determinazione dei requisiti relativi al prodotto	19
7.2.2	Riesame dei requisiti relativi al prodotto	19
7.2.3	Comunicazioni con il cliente	20
7.3	PROGETTAZIONE E SVILUPPO	20
7.3.1	Pianificazione della progettazione e sviluppo	20
7.3.2	FASE PRELIMINARE	20
7.3.2.1	Definizione dei dati di base	20
7.3.2.2	Definizione dell'architettura	20
7.3.3	FASE OPERATIVA	20
7.3.3.1	Pianificazione della progettazione	20
7.3.3.2	Risultati della progettazione	20
7.3.3.3	Riesame della progettazione	21
7.3.3.4	Verifica della progettazione	21
7.3.3.5	Validazione della progettazione	21
7.3.3.6	Modifiche alla progettazione	21
7.4	APPROVVIGIONAMENTO	21
7.4.1	Valutazione dei fornitori	21
7.4.2	Informazioni per l'approvvigionamento	21
7.4.3	Verifica dei prodotti acquistati	22
7.5	PRODUZIONE	22
7.5.1	Controllo delle attività di produzione	22
7.5.2	Identificazione e rintracciabilità	22
7.5.3	Proprietà del cliente	23
7.5.4	Conservazione dei prodotti	23
7.5.4.1	Identificazione	23
7.5.4.2	Movimentazione	23
7.5.4.3	Immagazzinamento, imballaggio e protezione	23
7.6	PROCEDURE DOCUMENTATE	23
8	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	24
8.1	GENERALITÀ	24
8.2	MONITORAGGI E MISURAZIONI	24
8.2.1	Audit interni	24
8.2.2	Gestione delle non conformità	24
8.2.3	Azioni correttive	25
8.2.4	Azioni preventive e di miglioramento	26
8.2.5	Monitoraggio e misurazione dei processi	26
8.2.6	Monitoraggio e misurazione dei prodotti	26
8.2.7	Monitoraggio e misurazione dei fornitori	27
8.2.8	Monitoraggio e misurazione della soddisfazione dei clienti	27
8.2.9	Miglioramento continuo	27
8.3	PROCEDURE DOCUMENTATE	27
9	STATO DELLE REVISIONI	28

	MANUALE DELLA QUALITÀ	Versione	17
		Date	01/04/14
		Pagina	4 di 28

1.2 SCOPO

La scelta di adeguare l'esistente sistema di gestione per la qualità alla norma, la UNI EN ISO 9001:2008, è una decisione strategica assunta dalla Direzione (cioè dall'Amministratore Delegato, dai responsabili di Direzione e dai responsabili di Area) per continuare a fornire al personale che opera in **IFM Infomaster S.p.A.** (nel prosieguo anche definita con il termine **"organizzazione"** o **"azienda"** o **"società"**) gli indirizzi, le prescrizioni e la documentazione di riferimento in relazione:

- all'attuazione della politica per la qualità
- al conseguimento degli obiettivi per la qualità
- alla pianificazione della qualità
- al miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità

in modo che il prodotto fornito e/o il servizio erogato sia conforme alle leggi applicabili, incontri i requisiti del cliente e ne aumenti la soddisfazione.

1.3 APPLICAZIONE

Il sistema di gestione per la qualità (di seguito abbreviato anche in **"sistema qualità"**) include e si applica ai processi che hanno diretta attinenza con la:

**Progettazione, realizzazione, installazione ed assistenza di Software nell'ambito di CRM,
comunicazioni multimediali e di sistemi di gestione multisensoriale**

1.4 ESCLUSIONI

A causa della natura dell'organizzazione, dei prodotti realizzati e dei servizi erogati, non tutti requisiti della UNI EN ISO 9001:2008 sono applicabili.

Sono requisiti non applicabili:

- 7.5.2 l'organizzazione **non** utilizza processi che, avendo influenza diretta sulla qualità del prodotto/servizio realizzato, necessitino d'essere validati
- 7.6 l'organizzazione **non** utilizza apparecchiatura per la misurazione o software di prova che debba essere gestito, identificato o periodicamente calibrato in accordo al requisito in oggetto

Le esclusioni di cui sopra **non** hanno alcuna incidenza sulla capacità dell'azienda, o sulla sua responsabilità, di fornire prodotti che siano conformi ai requisiti del cliente e a quelli cogenti applicabili.

	MANUALE DELLA QUALITÀ	Versione	17
		Date	01/04/14
		Pagina	5 di 28

2 RIFERIMENTI NORMATIVI

Le norme utilizzate dall'organizzazione quale riferimento per l'implementazione del proprio sistema qualità sono:

- UNI EN ISO 9000:2005 Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e Vocabolario
- UNI EN ISO 9001:2008 Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti

2.1 TABELLA DI CORRELAZIONE

ISO 9001 ed.2008	Manuale qualità	TITOLO	ISO 9001 ed.2008	Manuale qualità	TITOLO
4	4	— SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	7.3.1	7.3.1	PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO
4.1	4.1	REQUISITI GENERALI		7.3.3.1	PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE
4.2	4.2	REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE	7.3.2	7.3.2	FASE PRELIMINARE
4.2.1	4.2.1	DOCUMENTI DEL SISTEMA QUALITÀ	7.3.3	7.3.3.2	RISULTATI DELLA PROGETTAZIONE
4.2.2	4.2.2	DOCUMENTI DI ORIGINE ESTERNA	7.3.4	7.3.3.3	RIESAME DELLA PROGETTAZIONE
4.2.3	4.2.3	REGISTRAZIONI DELLA QUALITÀ	7.3.5	7.3.3.4	VERIFICA DELLA PROGETTAZIONE
4.2.4	4.2.4		7.3.6	7.3.3.5	VALIDAZIONE DELLA PROGETTAZIONE
5	5	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	7.3.7	7.3.3.6	MODIFICHE ALLA PROGETTAZIONE
5.1	1.2	SCOPO	7.4	7.4	APPROVVIGIONAMENTO
5.2	5.1	POLITICA PER LA QUALITÀ	7.4.1	7.4.1	VALUTAZIONE DEI FORNITORI
5.3	5.2	PIANIFICAZIONE DELLA QUALITÀ	7.4.2	7.4.2	INFORMAZIONI PER L'APPROVVIGIONAMENTO
5.4	5.2	PIANIFICAZIONE DELLA QUALITÀ	7.4.3	7.4.3	VERIFICA DEI PRODOTTI ACQUISTATI
5.4.1	5.2		7.5	7.5	PRODUZIONE
5.4.2	5.2		7.5.1	7.5.1	CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ DI PRODUZIONE
5.5	5.3	RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ	7.5.2		NON APPLICABILE
5.5.1	5.3		7.5.3	7.5.2	IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ
5.5.2	5.4	RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE	7.5.4	7.5.3	PROPRIETÀ DEL CLIENTE
5.5.3	5.5	COMUNICAZIONE INTERNA	7.5.5	7.5.4	CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI
5.6	5.6	RIESAME DEL SISTEMA QUALITÀ DA PARTE DELLA DIREZIONE	7.6		NON APPLICABILE
5.6.1	5.6		8	8	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO
5.6.2	5.6		8.1	8.1	GENERALITÀ
5.6.3	5.6		8.2	8.2	MONITORAGGIO E MISURAZIONE
6	6	GESTIONE DELLE RISORSE	8.2.1	8.2.8	MONITORAGGIO E MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI
6.1	6.1	MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE	8.2.2	8.2.1	VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE
6.2	6.2	RISORSE UMANE	8.2.3	8.2.5	MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI
6.2.1	6.2.1	GENERALITÀ	8.2.4	8.2.6	MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PRODOTTI
6.2.2	6.2.2	COMPETENZA, CONSAPEVOLEZZA E ADDESTRAMENTO	8.3	8.2.2	GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ
6.3	6.3	INFRASTRUTTURE		8.2.5	MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI
6.4	6.4	AMBIENTE DI LAVORO		8.2.6	MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PRODOTTI
7	7	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	8.4	8.2.7	MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI FORNITORI
7.1	7.1	PIANIFICAZIONE		8.2.8	MONITORAGGIO E MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI
7.2	7.2	PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE		8.2.9	MIGLIORAMENTO CONTINUO
7.2.1	7.2.1	DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO	8.5	8.2.9	MIGLIORAMENTO CONTINUO
7.2.2	7.2.2	RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO	8.5.1		
7.2.3	7.2.3	COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE	8.5.2	8.2.3	AZIONI CORRETTIVE
7.3	7.3	PROGETTAZIONE E SVILUPPO	8.5.3	8.2.4	AZIONI PREVENTIVE

	MANUALE DELLA QUALITÀ	Versione	17
		Date	01/04/14
		Pagina	6 di 28

2.2 PROFILO AZIENDALE

IFM Infomaster S.p.A. è una società d'ingegneria del software specializzata nella progettazione, sviluppo ed implementazione di sistemi per la gestione del *front office*.

Fondata a Genova nel 1994, **IFM Infomaster S.p.A.** sviluppa e commercializza prodotti software basati sui più avanzati standard tecnologici.

L'attività **IFM Infomaster S.p.A.** si rivolge, in particolare ma non esclusivamente, ai settori di Computer Telephony Integration (CTI) e ai settori delle telecomunicazioni avanzate, del CRM e dei sistemi multisensoriali.

La famiglia dei prodotti PHONES dell'ambito CTI offre sistemi di *contact center* altamente scalabili e di facile configurazione su ogni tipo di media, dalla tradizionale chiamata telefonica alla voce su IP, dal *data-sharing* al video, alla *e-mail* ed alla *web collaboration*.

Nell'ambito dei sistemi multisensoriali sono sviluppati i prodotti SENTINEL, ANGEL PAD e LIGHTHOUSE COMMUNICATIONS XTENDER.

SENTINEL è un sistema di videosorveglianza attiva in grado di attuare i processi conseguenti il riconoscimento dinamico degli accadimenti in atto, ANGEL PAD è rivolto al monitoraggio e all'assistenza dei soggetti fragili, LIGHTHOUSE COMMUNICATIONS XTENDER è un Event Manager in grado di gestire il workflow ed attuare le azioni conseguenti la gestione di processi complessi nell'ambito del M2M2P (Machine to Machine to People).

La struttura e l'organizzazione aziendale si sono modificate nel tempo per rispondere tempestivamente a richieste di prodotti/servizi con affidabilità sempre crescente.

Ricerca tecnologica avanzata, agilità e rapidità di risposta al mercato, cura del cliente e dei suoi investimenti sono le scelte che hanno permesso ad IFM di trasformarsi, da semplice *winning team* a struttura aziendale consolidata e robusta.

Il sistema qualità voluto e reso operativo da **IFM Infomaster S.p.A.** sottolinea l'impegno in tale direzione. Esso rappresenta una corretta e coraggiosa sintesi fra innovazione e qualità sperimentata, che vede i principali processi gestiti, con strumenti agili e moderni, sulla scorta di norme organizzative consolidate dall'esperienza.

 IFM Infomaster	MANUALE DELLA QUALITÀ	Versione	17
		Date	01/04/14
		Pagina	7 di 28

3 *TERMINI, DEFINIZIONI ED ACRONIMI*

3.1 TERMINI E DEFINIZIONI

Sono normalmente utilizzati sia termini e definizioni di cui nella norma UNI EN ISO 9000:2005 sia termini specifici che derivano da esigenze/consuetudini interne.

Nelle singole procedure documentate del sistema qualità, laddove potrebbero ingenerarsi dubbi d'interpretazione e/o confusioni, sono chiariti i significati di termini e definizioni ivi utilizzati.

3.2 ACRONIMI

Nel presente manuale qualità non sono normalmente utilizzati degli acronimi, possono invece esserlo nelle procedure documentate e/o nelle istruzioni operative; laddove, in un qualsiasi documento del sistema qualità, si utilizzi un acronimo, la relativa denominazione sarà espressa per esteso in occasione del primo utilizzo.

	MANUALE DELLA QUALITÀ	Versione	17
		Date	01/04/14
		Pagina	8 di 28

4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

4.1 REQUISITI GENERALI

4.1.1 GENERALITÀ

IFM Infomaster S.p.A. ha sviluppato il proprio sistema qualità tenendo presenti le esigenze interne, i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008 e le necessità correlate alla sua applicazione, aggiornamento e miglioramento continuo.

Nei documenti del sistema qualità – al livello di dettaglio appropriato – sono identificati i processi messi in atto dalla nostra organizzazione e sono descritte le relative sequenze ed interazioni.

In tali documenti sono inoltre determinati i metodi ed i criteri per assicurare che:

- i processi siano efficaci e mantenuti sotto controllo
- siano identificati i processi da monitorare e siano raccolti i relativi dati
- i dati relativi al monitoraggio/misurazione dei processi siano valutati in relazione al raggiungimento degli obiettivi fissati e per conseguire il miglioramento continuo

Nell'ambito della periodica pianificazione delle attività della nostra organizzazione, è posto un accento particolare nell'individuazione ed assegnazione di adeguate risorse – umane e non – per la gestione, svolgimento e monitoraggio dei processi.

4.1.2 OUTSOURCING

Alcune attività (sviluppo applicativi e installazione prodotti) o interi processi (Customer Care e *Delivery*) sono affidate a società esterne, a professionisti o consulenti che, oltre ad essere attentamente selezionati e sottoposti ai relativi processi di valutazione e qualifica, operano come fossero dipendenti della nostra organizzazione, nel senso che tutti i processi sono svolti sotto la diretta responsabilità di personale dipendente della nostra organizzazione, utilizzano le procedure/istruzioni IFM e sono, come e dove possibile, monitorati, "misurati" e auditati così come i processi sviluppati direttamente da personale dipendente.

4.1.3 IDENTIFICAZIONE E STRUTTURA DEI PROCESSI

I processi inclusi nel sistema qualità sono stati suddivisi in tre principali categorie:

1) **Processi primari:**

- 1.1) Progettazione e sviluppo di software
- 1.2) Marketing e Processi relativi al cliente
- 1.3) Gestione della commessa

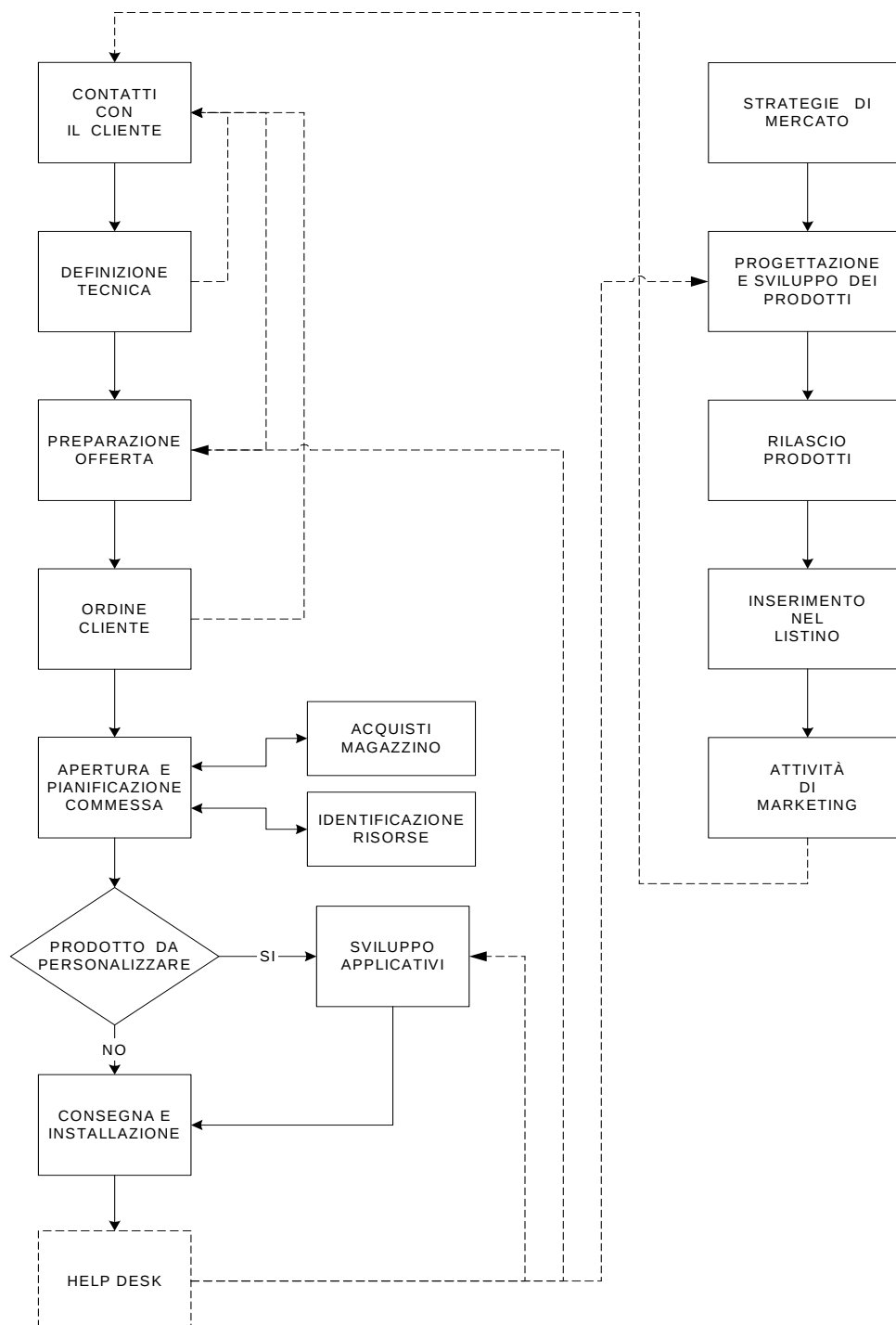
2) **Processi di supporto:**

- 2.2) Gestione delle risorse umane
- 2.3) Acquisti
- 2.4) Valutazione dei fornitori
- 2.5) Customer Care

3) **Processi di sistema:**

- 3.1) Comunicazione interna
- 3.2) Gestione della documentazione
- 3.3) Registrizioni della qualità
- 3.4) Riesame del sistema qualità
- 3.5) Gestione delle verifiche ispettive
- 3.6) Non conformità
- 3.7) Azioni Correttive
- 3.8) Azioni preventive/miglioramento
- 3.9) Misurazione e monitoraggio dei processi

Alcuni dei processi sopra elencati, in particolare quelli primari, possono poi essere suddivisi in sotto processi; le interazioni tra i vari processi e/o sotto processi primari e secondari sono dettagliate nelle procedure del sistema qualità e, in linea generale, possono essere rappresentati graficamente come di seguito:



I processi di sistema sono invece *trasversali* e, di fatto, interagiscono con tutti gli altri processi in particolare per quanto attiene alle misurazioni e all'analisi dei dati, in ottica del miglioramento continuo sia dei singoli processi sia dell'intero sistema qualità.

	MANUALE DELLA QUALITÀ	Versione	17
		Date	01/04/14
		Pagina	10 di 28

4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

4.2.1 GENERALITÀ

La struttura ed i contenuti dei documenti che definiscono il sistema qualità dell'organizzazione sono stati definiti sulla base:

- della complessità dei processi inclusi nel sistema qualità e delle loro interazioni
- della competenza e conoscenza del personale addetto allo svolgimento di detti processi
- dei requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008

Sono state definite le seguenti categorie di documenti:

- [a] Documenti del sistema qualità
- [b] Documenti di origine esterna
- [c] Registrazioni della qualità

4.2.2 DOCUMENTI DEL SISTEMA QUALITÀ

I documenti del sistema qualità includono:

- Manuale della Qualità
- Procedure del sistema qualità (PSQ)
- Istruzioni operative (IO)
- Moduli
- Piani della Qualità

Sono state predisposte procedure documentate per la loro gestione e per assicurare che:

- siano approvati prima dell'emissione
- siano rivisti ed aggiornati come necessario
- le modifiche e lo stato di revisione siano identificate
- siano chiaramente identificabili e leggibili
- siano disponibili le versioni valide ed approvate
- le versioni superate siano identificate onde prevenire un loro involontario uso

Il Quality Manager gestisce un elenco dei documenti validi.

4.2.2.1 Manuale della Qualità

Il Manuale della Qualità è il principale documento di riferimento del sistema qualità dell'organizzazione.

Nel Manuale della Qualità è (sono):

- definito il campo di applicazione del sistema qualità, le esclusioni e le relative motivazioni
- delineata la struttura organizzativa dell'organizzazione
- contenuta la Politica per la Qualità
- delineate responsabilità ed autorità
- identificati e descritti – in linea generale – i processi inclusi nel sistema qualità e le loro interazioni
- richiamate le procedure documentate

Il Manuale della Qualità – preparato dal Quality Manager ed approvato dall'Amministratore Delegato – è distribuito in forma controllata al personale dipendente; la distribuzione verso l'esterno e le relative modalità sono definite dal Quality Manager.

4.2.2.2 Procedure del sistema qualità

In aggiunta a quelle richieste dalla norma UNI EN ISO 9001:2008, sono state predisposte ulteriori procedure documentate per la gestione di processi che influiscono sulla qualità del prodotto/servizio realizzato dall'organizzazione.

Nelle procedure documentate sono definite le responsabilità ed autorità, sono descritte le modalità per l'esecuzione di processi/attività, sono individuati gli input ed output ed identificate le interazioni con altri processi.

Il livello di dettaglio delle procedure documentate dipende dalla complessità del processo descritto, dal grado di addestramento e conoscenza che ha il personale addetto allo svolgimento delle relative attività.

	MANUALE DELLA QUALITÀ	Versione	17
		Date	01/04/14
		Pagina	11 di 28

Le procedure del sistema qualità sono richiamate nel presente Manuale della Qualità.

4.2.2.3 Istruzioni operative

Le istruzioni del sistema qualità (*istruzioni*) sono emesse per descrivere e formalizzare, in termini operativi, singole fasi/attività attraverso cui è sviluppato un determinato processo precisando, nel dettaglio, responsabilità specifiche, modalità d'attuazione, documenti da adottare, ecc..

Come per le procedure del sistema qualità di cui al paragrafo precedente, il livello di dettaglio dipende dalla complessità dell'attività descritta e dal grado di addestramento e conoscenza del personale.

Le istruzioni sono normalmente, ma non necessariamente, collegate ad una o più procedure documentate nel qual caso vi sono richiamate.

4.2.2.4 Moduli

I moduli, laddove previsti, sono utilizzati per registrare i dati relativi all'esecuzione di attività; essi possono essere in qualunque formato e su qualsiasi supporto, cartaceo, elettronico o altro.

Alcuni dei moduli, una volta compilati, sono identificati come *registrazioni della qualità*, e come tali gestiti.

4.2.2.5 Piani della Qualità

I Piani della Qualità sono elaborati per quelle commesse per le quali i clienti lo richiedano e lo concordino in fase di definizione del contratto o quando la Direzione Operazioni, sulla base del grado di complessità della commessa, lo ritenga necessario.

4.2.3 DOCUMENTI DI ORIGINE ESTERNA

Tali documenti non sono generati dall'organizzazione ma hanno importanza ed influiscono sui processi da codesta messi in atto.

Tali documenti sono identificati, catalogati e, all'interno della IFM Infomaster S.p.A., distribuiti in forma controllata.

4.2.4 REGISTRAZIONI DELLA QUALITÀ

La nostra organizzazione predispone e conserva le registrazioni della qualità per fornire l'evidenza dell'efficace funzionamento del sistema qualità, in accordo ai requisiti applicabili.

Nella relativa procedura documentata, e in tutte le altre procedure documentate, ognuna in relazione al processo cui si riferisce, sono:

- elencate le registrazioni della qualità
- definite le misure messe in atto per la loro identificazione, archiviazione, protezione, reperibilità ed eliminazione
- definiti i relativi tempi di conservazione

4.3 PROCEDURE DOCUMENTATE

- [1] PSQ QUAL 01 "Gestione della documentazione"
- [2] PSQ QUAL 02 "Registrazioni della qualità"
- [3] PSQ QUAL 07 "Piani della Qualità"

5 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

5.1 POLITICA PER LA QUALITÀ

La Direzione ritiene fondamentale e strategico che l'organizzazione aziendale debba mantenere, aggiornare e migliorare il proprio sistema qualità per continuare a garantire:

- la qualità del prodotto/servizio fornito in termini di rispondenza alle richieste specifiche e non espresse dei propri committenti
- il controllo puntuale dei processi
- il monitoraggio, ove possibile ed appropriato, dei processi finalizzato al miglioramento continuo

Tale scelta strategica ha come obiettivo quello di portare la nostra azienda, nell'ambito dei settori di mercato nei quali operiamo, a diventare un punto di riferimento, a livello nazionale, per lo sviluppo della cultura della qualità e dell'efficienza.

Ciò sarà possibile solo con il coinvolgimento e la partecipazione convinta di tutto il personale, posto che la prestazione d'ogni singolo ha riflesso sul risultato finale. L'obiettivo potrà essere conseguito, consolidato e quindi

	MANUALE DELLA QUALITÀ		Versione	17
			Date	01/04/14
			Pagina	12 di 28

mantenuto nel tempo, se l'intera struttura aziendale, ognuno per le proprie competenze e ruolo, porrà in atto tutte le misure volte a:

- ✓ **garantire al cliente che i prodotti realizzati e/o i servizi erogati siano adeguati alle specifiche esigenze espresse o implicite**
- ✓ **garantire un approccio orientato alla prevenzione dei problemi ed al miglioramento continuo**
- ✓ **sviluppare la valutazione dei risultati che tenda alla verifica dell'efficacia in ottica cliente**
- ✓ **perseguire la costante innovazione del know-how aziendale al fine di patrimonializzare progetti, metodi, materiali ed esperienze**

La Direzione s'impegna, quindi, con tutta la struttura a **sviluppare le competenze del personale e ad impiegare metodologie** per mettere in atto quanto sopra.

Nel corso del periodico riesame del sistema qualità, la Direzione, in relazione al conseguimento degli obiettivi generali sopra elencati, fissa gli obiettivi specifici che oggettivano quelli generali, sulla base dei risultati conseguiti ed in un'ottica di breve/medio termine. Inoltre, la Direzione, in tale occasione:

- definisce ed individua le risorse necessarie per il raggiungimento degli obiettivi fissati
- riesamina la politica per la qualità per verificarne l'adeguatezza

Obiettivi ed impegni assunti in sede di riesame del sistema qualità, sono documentati in un rapporto ed illustrati al personale in funzione del loro specifico coinvolgimento.

5.2 PIANIFICAZIONE DELLA QUALITÀ

La pianificazione del sistema qualità di IFM Infomaster S.p.A. ha, come obiettivo principale, l'attenzione a tutti i fattori che permettono di svolgere i processi in modo da realizzare prodotti/servizi conformi ai requisiti specificati e tali da soddisfare le attese dei clienti ed accrescerne la soddisfazione.

Tale obiettivo a carattere generale è poi trasformato, nel corso del riesame del sistema qualità, – così come gli obiettivi enunciati nella Politica per la Qualità di cui sopra - in ulteriori obiettivi misurabili e coerenti con la stessa Politica per la Qualità, obiettivi pertinenti ai principali processi dell'organizzazione.

Sempre in sede di riesame del sistema qualità, sono individuate ed assegnate le risorse per il conseguimento di tali obiettivi, sono fissati i relativi tempi d'attuazione e sono pianificati gli eventuali cambiamenti del sistema qualità, ed eventualmente della stessa Politica per la Qualità, che dovessero rendersi necessari nell'ottica di mantenerne l'integrità e migliorarne l'efficacia.

5.3 RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ

Le responsabilità e le autorità pertinenti al sistema qualità sono definite nel presente Manuale della Qualità e nei restanti documenti del sistema qualità; in particolare l'Amministratore Delegato è responsabile di:

- definire la Politica per la Qualità ed assicurare che sia diffusa e compresa da tutta l'organizzazione
- presiedere il periodico riesame del sistema qualità
- individuare ed attivare adeguati processi di comunicazione

Di seguito sono sinteticamente definite, in linea generale e non esaustiva, le responsabilità ed autorità attribuite alle principali funzioni; il dettaglio delle singole responsabilità ed autorità è poi definito nelle relative procedure documentate e in ulteriori documenti interni.

Amministratore Delegato

È la massima autorità aziendale, è responsabile, anche nei confronti del consiglio di amministrazione della società (C.d.A.), della gestione globale dell'organizzazione e quindi anche del sistema qualità.

In particolare egli definisce le politiche e gli indirizzi generali dell'Azienda, partecipa e presiede al riesame del sistema qualità, fornisce i mezzi necessari per l'attuazione della Politica per la Qualità e ha inoltre la responsabilità e autorità per:

- la definizione della Politica per la Qualità
- garantire ed assicurare la sicurezza delle condizioni di lavoro e ambientali
- ricercare ed autorizzare soluzioni finalizzate al miglioramento continuo del sistema qualità
- approvare il manuale della qualità

	MANUALE DELLA QUALITÀ	Versione	17
		Date	01/04/14
		Pagina	13 di 28

Direzione Amministrativa

A questa /direzione rispondono, in particolare:

- Servizio di Prevenzione e Protezione (DLgs 81/08), che in, in applicazione del D.Lgs 81/08 (sicurezza e salute dei lavoratori negli ambienti di lavoro) compete lo sviluppo delle seguenti principali attività:
 - individuazione dei fattori di rischio
 - valutazione dei rischi
 - individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro
 - individuazione delle misure di prevenzione e protezione nonché delle attrezzature di protezione da utilizzare in relazione alle misure di sicurezza adottate
 - elaborazione di proposte in relazione a programmi di informazione e formazione del personale aziendale
 - partecipazione alle consultazioni in materia di tutela della salute e sicurezza del personale aziendale
- Qualità, cui è attribuita la responsabilità e l'autorità per lo svolgimento, in via generale, delle seguenti attività:
 - pianificazione e sviluppo delle attività di formazione in relazione ai temi della qualità
 - pianificazione e preparazione del periodico riesame del sistema qualità
 - gestione ed archiviazione dei documenti di sistema e dei documenti di origine esterna di propria competenza
 - individuazione dei problemi relativi alla qualità dei processi e delle attività dell'organizzazione, proponendo le soluzioni appropriate
 - analisi periodica delle non conformità nonché gestione delle non conformità relative al sistema qualità
 - gestione dei reclami dei clienti in supporto alla Direzione Operativa
 - gestione delle azioni correttive e preventive
 - pianificazione e gestione dell'attività di auditing
 - sviluppo delle elaborazioni dei dati consolidati relativi ai processi di propria competenza

 IFM Infomaster	MANUALE DELLA QUALITÀ		Versione	17
			Date	01/04/14
			Pagina	14 di 28

In aggiunta, a questa direzione, fanno riferimento:

- Finance & Administration
- Servizi Generali
- Purchasing & Inventory (Gestione commesse/Ufficio Acquisti)
- Legal
- Control

A queste funzioni è assegnato, in particolare, il compito di curare i rapporti con gli Istituti di Credito e le autorità finanziarie e di fornire all'Amministratore Delegato, ed al C.d.A., la situazione finanziaria dell'Azienda; inoltre controlla e gestisce:

- la situazione amministrativo finanziaria dell'Azienda
- la contabilità analitica e generale
- il budget delle spese e degli investimenti
- le fatture e loro registrazione
- il processo degli approvvigionamenti di materiali/prodotti per la rivendita, inclusi i controlli in accettazione, ed i rapporti con i fornitori di competenza in supporto alla Direzione Operativa
- il necessario supporto per lo svolgimento delle attività di commessa
- l'inserimento e chiusura delle commesse nel SIA
- predispone la necessaria documentazione e gestisce le registrazioni informatiche relative alle commesse
- fornisce supporto alle direzioni aziendali in tema di individuazione ed aggiornamento delle normative di settore e dei processi di qualifica dell'azienda quale fornitore di prospect/clienti

Direzione "Ricerca e Sviluppo"

A questa direzione è attribuita, in via generale, la responsabilità e l'autorità per:

- la ricerca e lo sviluppo di nuovi prodotti, in modo da garantire la competitività dei prodotti dell'Azienda
- la gestione e sviluppo delle attività di progettazione
- la definizione dei piani dei test
- la gestione dell'archivio centrale di configurazione
- il rilascio dei prodotti
- sviluppare applicativi software di integrazione dei prodotti aziendali
- fornire il necessario supporto alla Direzione Operativa nella stesura dei documenti tecnici da allegare alle offerte
- fornire l'assistenza ed il supporto tecnico necessario al funzionamento del sistema informativo aziendale (SIA)

Direzione Commerciale

A questa direzione è attribuita la responsabilità e l'autorità per la definizione della politica commerciale dell'organizzazione e lo svolgimento dell'attività commerciale che, tra l'altro, prevede:

- attività di marketing e ricerca di nuovi Clienti
- analisi di mercato
- creazione e gestione di canali di vendita, partnership, accordi
- definizione del listino e documentazione commerciale
- la definizione dei bisogni del Cliente in collaborazione con la Direzione Operativa
- la conduzione delle trattative commerciali con i clienti
- la gestione delle offerte, degli ordini e dei dati dei clienti attraverso il back office commerciale
- l'analisi delle richieste dei clienti, la definizione delle configurazioni e la valutazione, con l'eventuale supporto delle competenti funzioni tecniche
- la redazione e riesame delle offerte, per la parte di competenza
- il riesame del contratto e le attività ad esso collegate

Direzione Operativa

Questa direzione, attraverso "Presales & Delivery", "Technical Support & Corporate IT" e "Sales and Marketing Support" e ha in via generale l'autorità e la responsabilità per::

- ✓ la gestione tecnica dei processi inerenti alla realizzazione, installazione e collaudo dei sistemi prodotti
- ✓ il supporto tecnico sistemistico alle infrastrutture tecnologiche aziendali
- ✓ installazione dei prodotti presso i clienti ed eventualmente presso il laboratorio interno
- ✓ la definizione dei piani di test e provvede alla loro successiva esecuzione e documentazione
- ✓ l'esecuzione del monitoraggio delle attività di assistenza ai clienti
- ✓ la preservazione e conservazione dei dati informatici aziendali (backup dei server, protezione da virus e hackers...)
- ✓ la gestione dei reclami e del supporto ai Clienti, sia per l'assistenza sia per la fornitura di chiarimenti sulle modalità di funzionamento e di utilizzo dei prodotti
- ✓ la produzione, in fase di offerta, dei documenti progettuali che ne assicurano la congruità e fattibilità tecnica e dei documenti di analisi dei costi diretti ed indiretti (cost model) e il relativo riesame dell'offerta
- ✓ la realizzazione e gestione di sistemi per l'erogazione di servizi ai clienti in modalità cloud, ambienti demo, test e proof of concept cloud
- ✓ il supporto alla Direzione Commerciale attraverso gli strumenti tecnologici e le conoscenze specialistiche necessarie
- ✓ la gestione degli approvvigionamenti dei materiali e dei servizi relativi alla produzione in termini di caratteristiche tecniche, individuazione dei fornitori, condizioni e tempi di fornitura

Questa direzione è inoltre responsabile della gestione del **Customer Care** (helpdesk) che svolge l'assistenza tecnica ai clienti, sia con interventi in loco sia con interventi da remoto

	MANUALE DELLA QUALITÀ	Versione	17
		Date	01/04/14
		Pagina	16 di 28

La struttura organizzativa aziendale di **IFM Infomaster S.p.A.** è rappresentata nel documento Organigramma.pdf pubblicato nella sezione Organigramma Aziendale del SIA

5.4 RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE

L'Amministratore Delegato ha individuato nel Direttore Amministrativo il proprio Rappresentante della Direzione; egli ha specifica autorità e responsabilità per assicurare che sia istituito, applicato e mantenuto attivo il sistema qualità aziendale, riferendo all'Amministratore Delegato sull'andamento dello stesso al fine di permetterne il periodico riesame.

5.5 COMUNICAZIONE INTERNA

L'Azienda ritiene che la comunicazione interna sia fondamentale per la comprensione, condivisione e conseguimento degli obiettivi in genere e di quelli attinenti al sistema di gestione per la qualità in particolare.

La comunicazione è un processo interattivo ed i flussi informativi devono essere circolari al fine di consentire uno scambio continuo e reciproco tra le parti coinvolte sia che si tratti di comunicazione verticale, ovvero gerarchica, sia che si tratti di comunicazione orizzontale, ovvero tra i vari uffici/funzioni e al loro interno.

Per quanto attiene all'attuale realtà, informazione/conoscenze sono scambiate sia in periodici incontri formali e, a volte, informali sia attraverso la condivisione nel SIA del know-how; tali strumenti si sono dimostrati adeguati per un'efficace comunicazione.

Particolare attenzione è posta alla diffusione e pubblicazione di ciò che riguarda l'efficacia del sistema qualità. In tal senso l'Area "**Qualità**" mantiene nel SIA una *sezione* attraverso la quale sono divulgate tempestivamente, all'organizzazione, le news attinenti al sistema qualità e alla "vita aziendale" (esiti del periodico riesame del sistema qualità, esito delle verifiche ispettive svolte dall'Organismo di Certificazione, pubblicazione di nuovi e/o aggiornamenti documenti di sistema, eventi, ecc..).

È responsabilità della Direzione individuare e attivare processi di comunicazione che ne migliorino l'efficacia, se e quando necessario.

5.6 RIESAME DEL SISTEMA QUALITÀ DA PARTE DELLA DIREZIONE

Tale riesame è svolto almeno una volta l'anno ed ha lo scopo di riesaminare il sistema qualità dell'organizzazione per assicurare la sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia.

In particolare, in tale riesame, si determinano i nuovi specifici obiettivi per la qualità e contestualmente si valuta l'opportunità di procedere o no a modifiche del sistema qualità e della politica per la qualità.

La documentazione prodotta nella fase di pianificazione e preparazione del riesame e quella relativa alla registrazione dei relativi esiti, è archiviata e conservata come registrazione della qualità.

Il dettaglio delle responsabilità, dei metodi e criteri adottati per la pianificazione, degli elementi in ingresso, dell'esecuzione e documentazione dell'intero processo, è definito e descritto in una procedura documentata.

5.7 PROCEDURE DOCUMENTATE

[3] PSQ QUAL 03 "Riesame del Sistema Qualità"

	MANUALE DELLA QUALITÀ	Versione	17
		Date	01/04/14
		Pagina	17 di 28

6 GESTIONE DELLE RISORSE

6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

La struttura organizzativa che **IFM Infomaster S.p.A.** si è data, è il risultato dell'analisi volta a definire i processi, della loro scomposizione in sottoprocessi, dell'individuazione delle interazioni e della definizione delle risorse necessarie al loro efficace sviluppo.

Tale attività di analisi non si esaurisce con l'implementazione dell'attuale sistema qualità ma continua nel tempo al fine di garantire l'aggiornamento e miglioramento dello stesso sistema qualità.

Da tale volontà e capacità dinamica di adeguamento scaturisce la capacità dell'organizzazione di ottimizzare e migliorare la gestione dei propri processi, di migliorare il proprio sistema qualità e, come risultato conseguente, di accrescere la soddisfazione dei propri clienti.

6.2 RISORSE UMANE

6.2.1 GENERALITÀ

Il personale è indubbiamente la risorsa che contribuisce in maniera determinante all'efficacia ed alla redditività dei processi aziendali, quindi la sua "crescita" rappresenta il migliore investimento per l'azienda che la incentiva mediante formazione, facilitazioni ambientali, aiuti tecnologici ecc.

L'organizzazione ha definito l'assegnazione di personale sufficiente per il corretto ed efficace svolgimento dei processi, stabilendo di volta in volta:

- professionalità e conoscenze specifiche
- grado di istruzione
- addestramento ed esperienza
- numerosità

6.2.2 COMPETENZA, CONSAPEVOLEZZA E ADDESTRAMENTO

Nella fase di selezione del personale, oltre alle competenze tecniche, si tiene anche conto del potenziale di crescita e di relazione, della capacità di lavorare in team nonché l'intercambiabilità dei soggetti in vari ruoli.

L'autorità e la responsabilità per la selezione del personale sono attribuite al singolo responsabile di Direzione la quale, in relazione allo sviluppo delle commesse acquisite, di eventuali carenze ecc., si attiva per la ricerca di nuovo personale; per ognuno di loro è definito un percorso formativo la cui base comune è rappresentata dalle nozioni ed informazioni inerenti alla struttura del sistema di gestione per la qualità e dell'organizzazione.

La Direzione svolge attività di sensibilizzazione perché, nel personale, si accresca la consapevolezza dell'importanza e rilevanza del proprio ruolo all'interno dell'azienda per il raggiungimento dei comuni obiettivi aziendali. A tal fine, per la condivisione e diffusione di programmi, traguardi, obiettivi e politiche dell'azienda, sono indette periodiche riunioni e/o sono impiegati adeguati metodi di divulgazione alternativi.

Le necessità d'addestramento ed ulteriore formazione del personale già dipendente sono individuate ed autorizzate dal responsabile di Direzione competente il quale definisce le modalità per la valutazione dell'efficacia delle azioni intraprese.

Per ogni dipendente sono quindi raccolte, nel rispetto delle leggi vigenti in materia di privacy, le evidenze relative all'addestramento e competenza; tali registrazioni sono gestite dalla Direzione Amministrativa attraverso l'area Qualità.

Il dettaglio delle autorità, responsabilità, metodi e criteri relativi alla programmazione ed erogazione di attività di formazione ed addestramento è definito in una procedura documentata.

	MANUALE DELLA QUALITÀ	Versione	17
		Date	01/04/14
		Pagina	18 di 28

6.3 INFRASTRUTTURE

La Direzione al fine di garantire la conformità ai requisiti dei prodotti:

- individua e rende disponibili le infrastrutture che meglio valorizzano la gestione dei processi aziendali, considerando le esigenze di tutte le parti interessate, interne ed esterne, ed anche gli aspetti riguardanti l'impatto ambientale e la sicurezza,
- valuta la necessità di miglioramento e modifica delle infrastrutture sulla base delle informazioni di ritorno dal processo produttivo, dal mercato e dal cliente

Le infrastrutture dell'azienda includono:

- uffici destinati allo sviluppo delle attività e processi aziendali
- hardware e software adeguati al corretto ed efficace sviluppo dei processi
- aree adeguatamente attrezzate e destinate alla ricezione, conservazione e all'assemblaggio dell'hardware
- mezzi e sistemi per garantire la comunicazione dell'organizzazione con l'esterno e con il personale che opera all'esterno

6.4 AMBIENTE DI LAVORO

Il personale rappresenta una delle risorse e ricchezze principali per l'organizzazione e il garantire ambienti e condizioni di lavoro ottimali è uno degli aspetti principali della politica aziendale. In tal senso la Direzione agisce per garantire la conformità alle norme applicabili in materia di sicurezza ed igiene del lavoro per la salvaguardia delle persone e delle cose all'interno delle aree di lavoro.

6.5 PROCEDURE DOCUMENTATE

[4] PSQ AMM 03 "Gestione del personale"

	MANUALE DELLA QUALITÀ	Versione	17
		Date	01/04/14
		Pagina	19 di 28

7 REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

7.1 PIANIFICAZIONE

L'azienda pianifica i processi necessari per la realizzazione dei propri prodotti in ragione della tipologia contrattuale applicabile alle singole fattispecie. Per altro, la pianificazione delle attività è sviluppata coerentemente con i principi e requisiti generali (§ 4.1).

In concreto, gli strumenti utilizzati per la pianificazione dei processi possono essere il "*piano della progettazione*" e/o la "*scheda di commessa*"; tali documenti possono essere completati/integrati, in relazione al tipo di prodotto e complessità della commessa, da ulteriori documenti in parte esistenti (procedure documentate, istruzioni operative, documenti tecnici di supporto ecc.), in parte elaborati ed emessi ad hoc (p.e. piani di test).

Nei documenti sopra elencati sono definiti gli obiettivi per la qualità ed i requisiti specifici del prodotto; la sequenza delle relative attività; la documentazione da generare; le risorse occorrenti; le verifiche, validazioni ed i criteri di accettabilità; le registrazioni necessarie a fornire l'evidenza di conformità del prodotto ai requisiti.

In considerazione della tipologia delle attività svolte, delle modalità adottate per la loro gestione, dell'assenza di richieste specifiche dei clienti in tal senso e poiché i requisiti per assicurare la qualità e la sicurezza del prodotto realizzato sono, per quanto applicabili, esaurientemente trattati negli esistenti documenti di sistema, IFM Infomaster S.p.A. procede alla elaborazione ed emissione di piani della qualità solo se e quando richiesto dal cliente.

7.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

7.2.1 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO

I requisiti della committenza sono normalmente determinati attraverso:

- lo sviluppo della trattativa di carattere commerciale con il cliente nel corso della quale l'organizzazione recepisce le richieste esplicitate dal committente in ordine a requisiti costruttivi, funzionali e commerciali/finanziari
- l'impegno dell'organizzazione ad individuare i requisiti non espressi dal committente nella fase interlocutoria, ma ritenuti cogenti o utili per specifici usi del prodotto

Alla seconda fase di tale processo, la fase *interna* di definizione dei requisiti, possono partecipare tutte le direzioni, ognuna con le funzioni e professionalità che è necessario coinvolgere.

7.2.2 RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO

Il riesame dei requisiti è svolto in due fasi successive, prima che:

- l'offerta/preventivo sia inoltrato al richiedente
- sia accettato il relativo ordine o contratto o sue eventuali modifiche

Tale attività è volta ad accertarsi che, per quanto applicabile alle singole fattispecie:

- i requisiti siano identificati e chiaramente definiti (inclusi, per quanto applicabile, quelli relativi alla consegna; alle risorse, umane e tecnologiche, necessarie; tempi e costi; ecc..)
- siano stati risolti eventuali scostamenti/divergenze tra quanto offerto e quanto nel relativo contratto/ordine
- esistano i presupposti e le capacità per soddisfare i requisiti definiti

In questo processo sono coinvolte, come necessario, le funzioni che hanno partecipato alla definizione dei vari requisiti.

Le attività inerenti al riesame dei requisiti sono documentate ed i relativi documenti conservati quali registrazioni della qualità.

Ove il committente non fornisca indicazioni documentate, ovvero in presenza di un ordine telefonico/verbale, l'organizzazione svolgerà e documenterà il riesame dei requisiti come sopra descritto ed invierà una conferma d'ordine al cliente nella quale saranno specificati i requisiti concordati.

Eventuali modifiche al contratto/ordine richieste dal committente, sono sottoposte al riesame in relazione all'oggetto della modifica richiesta e comportano sia l'aggiornamento dei documenti interessati sia la notifica al personale coinvolto.

Il dettaglio delle responsabilità, autorità e modalità di gestione e sviluppo del processo è definito in una procedura documentata.

	MANUALE DELLA QUALITÀ		Versione	17
			Date	01/04/14
			Pagina	20 di 28

7.2.3 COMUNICAZIONI CON IL CLIENTE

I canali di comunicazione formali tra l'organizzazione ed il committente sono rappresentati:

- dalla Direzione Commerciale per tutte le commesse, a qualsiasi stadio di sviluppo e per ogni aspetto inerente alla commessa
- dalla Direzione Operazioni per quanto attiene ai contenuti tecnici durante lo sviluppo delle attività realizzative

Ulteriore canale di comunicazione con il cliente è la struttura di Customer Care (helpdesk) disponibile per la soluzione, da remoto, di eventuali problemi tecnici insorti durante l'impiego di prodotti rilasciati/installati dall'organizzazione.

Per mezzo di tali canali il committente può

- richiedere informazioni inerenti alla commessa e/o sulle modalità per richiedere offerte o formulare contratti
- avanzare eventuali reclami
- fornire qualsiasi informazione ritenga necessario ed opportuno rilasciare

7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

7.3.1 PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

La progettazione attiene allo sviluppo di software; il processo è attivato principalmente per decisione autonoma dell'azienda, nell'intento di realizzare nuovi prodotti da immettere sul mercato e/o di integrare e sviluppare quelli esistenti e già commercializzati. Può accadere che la progettazione muova a fronte di una specifica richiesta di un cliente.

La particolare natura del prodotto software fa sì che la progettazione in senso stretto si sovrapponga operativamente allo sviluppo; conseguentemente qui sono descritte le modalità di gestione di entrambe le attività.

Diversamente da come delineato nella norma di riferimento, il processo si sviluppa attraverso:

- una fase preliminare che comprende la definizione dei dati di base e la definizione dell'architettura del sistema
- una fase operativa che comprende le rimanenti fasi di progettazione e sviluppo a partire dalla pianificazione per giungere alla validazione del prodotto

7.3.2 FASE PRELIMINARE

7.3.2.1 Definizione dei dati di base

I dati ed i requisiti di base sono definiti e documentati dal responsabile di progetto di concerto con le competenti funzioni aziendali.

Tali dati e requisiti sono sottoposti a verifica di adeguatezza, e nel determinarli si tiene conto – ove applicabile – delle specifiche definite con il cliente.

7.3.2.2 Definizione dell'architettura

La struttura generale del prodotto è definita dal responsabile di progetto e riesaminata dalle funzioni che collaborano a definire i dati di base. Solo successivamente alla definizione dell'architettura è possibile procedere con la pianificazione della progettazione.

7.3.3 FASE OPERATIVA

7.3.3.1 Pianificazione della progettazione

L'attività di progettazione è pianificata dal responsabile di progetto e dal responsabile dello sviluppo: il piano di progettazione definisce le attività da svolgere suddivise per fasi, le relative responsabilità ed i riferimenti per l'esecuzione.

Il piano riporta inoltre l'indicazione delle interfacce tra i diversi gruppi di attività – compresi, ove applicabile, i rappresentanti del cliente - al fine di garantire il coordinamento tra le funzioni coinvolte.

L'adeguatezza di quanto pianificato è sottoposto al riesame delle competenti funzioni ed il piano è aggiornato dal responsabile dello sviluppo.

7.3.3.2 Risultati della progettazione

I risultati della progettazione di norma sono i "codice sorgente" e sono – sia *in process* che nella versione finale - univocamente identificati dai soggetti incaricati dell'esecuzione e sono sottoposti alle verifiche previste nel piano e descritte nelle loro modalità operative all'interno delle istruzioni operative applicabili.

	MANUALE DELLA QUALITÀ	Versione	17
		Date	01/04/14
		Pagina	21 di 28

7.3.3.3 Riesame della progettazione

All'interno del piano di progettazione sono definite le fasi di riesame dei risultati della progettazione, e sono individuate le funzioni da coinvolgere.

Il riesame della progettazione ha carattere interdisciplinare e ha lo scopo di valutare la congruenza dei risultati delle diverse fasi tra di loro, la loro compatibilità con le risorse presenti in azienda, il rispetto di tempi e costi e l'eventuale necessità di correttivi.

A seguito del riesame possono essere apportate modifiche alla progettazione, sottoposte alle medesime verifiche previste per i dati inseriti in sede di prima pianificazione.

7.3.3.4 Verifica della progettazione

I risultati delle diverse fasi di progettazione sono sottoposti a verifica in corrispondenza di step individuati già in fase di pianificazione, per assicurarne la correttezza e la coerenza con i dati di base.

Il piano di progettazione definisce semplicemente la tipologia di test da eseguire, mentre i dettagli ed i criteri di superamento possono essere definiti solo a conclusione della fase di sviluppo.

Il superamento dei test è attestato dal responsabile dello sviluppo.

7.3.3.5 Validazione della progettazione

La validazione ha lo scopo di determinare l'idoneità del prodotto all'uso specifico cui è destinato.

Essa è eseguita attraverso i test finali che, per quanto possibile, sono svolti in condizioni simili a quelle di previsto utilizzo.

7.3.3.6 Modifiche alla progettazione

Le modifiche alla progettazione sono apportate coinvolgendo le medesime funzioni che hanno curato la progettazione originale: le modalità di gestione delle modifiche sono analoghe a quelle adottate per la progettazione originale.

7.4 APPROVVIGIONAMENTO

7.4.1 VALUTAZIONE DEI FORNITORI

L'organizzazione, nell'ottica di garantire che i prodotti e/o servizi acquistati soddisfino i requisiti specificati, esegue una valutazione e selezione dei propri fornitori.

L'attività è eseguita:

- sui nuovi fornitori, al fine di valutare la loro capacità di soddisfare i requisiti relativi alla fornitura/servizio sotto l'aspetto tecnico ed organizzativo (valutazione iniziale)
- sui fornitori già qualificati, per valutarne le prestazioni nel tempo (valutazione dinamica)

Sono sottoposti a valutazione e selezione i fornitori di prodotti/servizi che influenzano direttamente la qualità del prodotto/servizio fornito dalla IFM Infomaster S.p.A. altrimenti identificati come fornitori strategici e le imprese e/o lavoratori autonomi cui sono affidati lavori in appalto.

Il dettaglio delle autorità, responsabilità, metodi e criteri oggettivi relativi a tale attività è definito in una procedura documentata.

Sono predisposte e conservate delle registrazioni relative sia alla valutazione iniziale sia a quella dinamica.

7.4.2 INFORMAZIONI PER L'APPROVVIGIONAMENTO

Nei documenti di acquisto (ordini/contratti, specifiche ecc..) sono descritte le caratteristiche ed i requisiti del prodotto/servizio che il fornitore deve approvvigionare e, per quanto applicabile, contengono chiari riferimenti ai requisiti relativi:

- all'approvazione di prodotti, processi ed apparecchiature
- a qualifiche del personale
- al sistema qualità

La documentazione inviata dal fornitore per suffragare il possesso dei requisiti sopra elencati, è raccolta e conservata insieme alle registrazioni relative alla relativa valutazione iniziale e/o dinamica.

	MANUALE DELLA QUALITÀ	Versione	17
		Date	01/04/14
		Pagina	22 di 28

Il dettaglio delle autorità, responsabilità, metodi e criteri oggettivi relativi a tale attività è definito in una procedura documentata.

7.4.3 VERIFICA DEI PRODOTTI ACQUISTATI

I prodotti acquistati sono controllati in ingresso; il controllo della conformità di tali prodotti è anche eseguito durante il loro utilizzo.

I controlli sono finalizzati sia per verificare la conformità del prodotto ai requisiti specificati che per ottenere un completo monitoraggio della capacità dei fornitori a soddisfare, nel tempo, i requisiti specificati nei documenti d'acquisto.

Il dettaglio delle autorità, responsabilità, metodi e criteri oggettivi relativi a tale attività è definito in una procedura documentata.

7.5 PRODUZIONE

7.5.1 CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ DI PRODUZIONE

IFM Infomaster S.p.A. realizza e produce, principalmente, prodotti software.

Alla produzione di software si aggiunge un'attività di installazione e assistenza clienti, servizi realizzati generalmente attraverso la struttura di Presales & Delivery (Assistenza Clienti) e Customer Care (helpdesk).

L'attività di customer care è fronte fornita a seguito di accordi stipulati tra l'organizzazione ed il cliente, accordi regolati da formali contratti/ordini che differisce dalla fornitura della garanzia prevista dalle norme vigenti.

Le attività di produzione ed erogazione di servizi sono pianificate e svolte in condizioni controllate, inclusa la progettazione per la quale si rimanda al precedente paragrafo 7.3; l'attività di Customer Care, per sua natura, non è pianificabile ma è svolta *su chiamata*.

La pianificazione delle attività parte dall'apertura di una commessa tramite commerciale gestione commesse e continua con Presales & Delivery con l'individuazione di un responsabile che pianifica le relative attività.

Per lo svolgimento delle varie attività, inclusa la pianificazione della commessa, il personale ha disponibili i documenti contrattuali, documenti tecnici di supporto ed istruzioni operative. In detti documenti sono descritte sia le caratteristiche del prodotto sia le modalità di svolgimento e documentazione di specifiche attività.

Corporate IT si attiva inoltre per individuare, acquisire e mantenere efficienti adeguate apparecchiature informatiche, per mettere in condizioni il personale di svolgere efficacemente le attività di competenza.

Tra le attività di commessa pianificate rientrano, per quanto applicabile, le prove ed i controlli cui il prodotto è sottoposto prima che sia rilasciato al cliente.

7.5.2 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ

Le modalità per l'identificazione e rintracciabilità del prodotto differiscono secondo che si tratti di prodotto software o di prodotto hardware.

Per quanto attiene all'hardware, i componenti conservano l'identificazione originaria, quella apposta dal fornitore; sono inoltre identificati in funzione del loro stato rispetto ai controlli attraverso cartellinatura e/o posizionamento. La loro rintracciabilità è invece garantita solo ove contrattualmente richiesta ed è realizzata annotando gli estremi della relativa identificazione sui documenti di installazione.

Per quanto attiene al software, l'elemento minimo per cui è significativa l'identificazione è il documento (file o modulo), identificato da:

- nome e versione
- autore
- data di creazione
- archivio di configurazione di appartenenza

La rintracciabilità degli elementi software è garantita in ogni momento attraverso la gestione degli archivi di configurazione, che consente di identificare le diverse versioni di ciascun prodotto software in funzione degli elementi che lo compongono e di mantenere traccia delle modifiche apportate ai singoli elementi e del loro stato di avanzamento.

	MANUALE DELLA QUALITÀ	Versione	17
		Date	01/04/14
		Pagina	23 di 28

7.5.3 PROPRIETÀ DEL CLIENTE

Nello svolgimento delle attività dell'organizzazione, in linea generale, possono essere utilizzati prodotti forniti dal cliente, sia hardware che software o anche dati personali.

I responsabili di Commessa ed il personale aziendale che operativamente utilizzano tali prodotti, sono informati e sensibilizzati sulla necessità di:

- individuare ed adottare opportune ed adeguate misure per prevenire l'involontario danneggiamento di prodotti di proprietà del committente
- eseguire i necessari controlli per verificare, come necessario, l'adeguatezza del prodotto all'utilizzo previsto

Il responsabile di Commessa notifica al committente la natura e l'entità di eventuali danneggiamenti e/o inadeguatezze del prodotto; sono conservate le relative registrazioni.

7.5.4 CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI

Le misure messe in atto dall'organizzazione per mantenere inalterata la conformità ed integrità dei prodotti lungo i processi realizzati, sino alla consegna, variano in relazione alla natura del prodotto a secondo che si tratti di software o di hardware.

7.5.4.1 Identificazione

Nel precedente paragrafo 7.5.2 sono definite le modalità per l'identificazione sia dei prodotti software che di quelli hardware.

7.5.4.2 Movimentazione

La movimentazione dei componenti hardware è eseguita adottando le misure necessarie ad evitare danneggiamenti dovuti a urti, torsioni o a scariche elettrostatiche. Per questa ultima tipologia di rischio è previsto il mantenimento – per quanto possibile – degli imballi protettivi e lo scarico dell'energia elettrostatica prima di maneggiare i componenti.

La movimentazione del software è effettuata principalmente tramite rete - dati, e quindi il mantenimento di idonee condizioni per la trasmissione dei dati è garantito dal mantenimento della funzionalità dei server e dei programmi utilizzati per il download, o tramite supporti fisici, per cui sono adottate idonee modalità di manipolazione.

7.5.4.3 Immagazzinamento, imballaggio e protezione

La protezione della qualità dei componenti hardware e dei prodotti software sono garantite dalle modalità adottate in relazione al loro immagazzinamento ed imballaggio.

I componenti hardware sono immagazzinati in aree coperte in condizioni tali da garantirne la corretta protezione ed impedirne il possibile deterioramento.

Gli elementi software sono *immagazzinati* all'interno degli archivi di progetto e di configurazione. La loro protezione è garantita:

- dall'effettuazione di backup dei dati contenuti sul server
- da appositi programmi antivirus sistematicamente aggiornati

Per quanto attiene agli imballaggi, per i componenti hardware è mantenuto per quanto possibile l'imballaggio originale: in caso contrario si provvede all'imballaggio in contenitori idonei. Gli imballaggi possono riportare specifiche indicazioni per il trasporto.

Per l'eventuale movimentazione fisica dei prodotti software sono utilizzati adeguati *supporti* (cd, DVD, ecc..) ed i relativi *contenitori* sono tali da evitare danneggiamenti: le indicazioni apposte su tali supporti identificano il prodotto in modo univoco.

7.6 PROCEDURE DOCUMENTATE

[5]	PSQ COM 01	"Determinazione riesame dei requisiti del prodotto"
[6]	PSQ RIC 01	"Controllo della progettazione e sviluppo"
[7]	PSQ AMM 01	"Valutazione dei fornitori"
[8]	PSQ AMM 02	"Gestione degli approvvigionamenti"
[9]	PSQ OPER 01	"Gestione delle commesse"

 IFM Infomaster	MANUALE DELLA QUALITÀ	Versione	17
		Date	01/04/14
		Pagina	24 di 28

8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

8.1 GENERALITÀ

Le attività di misurazione, analisi e miglioramento messe in atto da IFM Infomaster S.p.A. sono finalizzate a ottenere le informazioni necessarie per:

- dimostrare la conformità del prodotto/servizio realizzato
- assicurare la conformità del sistema qualità aziendale alla norma di riferimento
- migliorare continuamente l'efficacia del sistema qualità

Tali attività sono normalmente sviluppate utilizzando degli appropriati indici di capacità/conformità di processo e/o prodotto.

Ulteriori strumenti di monitoraggio e misurazione impiegati sono anche:

- audit interni della qualità
- gestione delle non conformità
- azioni correttive
- azioni preventive
- azioni di miglioramento

8.2 MONITORAGGI E MISURAZIONI

8.2.1 AUDIT INTERNI

Gli audit interni sono pianificati e svolti per determinare e accertare che il sistema qualità sia:

- efficace e mantenuto aggiornato
- conforme ai requisiti dello standard di riferimento e con quanto pianificato

Tale pianificazione – svolta dal Quality Manager – tiene conto:

- dello stato ed importanza delle attività da verificare
- dei risultati degli audit precedenti
- della necessità che ogni processo sia verificato con frequenza almeno annuale

Gli audit interni sono svolti da personale adeguatamente addestrato e selezionato dal Quality Manager in forza della:

- indipendenza di valutazione
- sufficiente conoscenza dei processi/attività da verificare
- necessità che non verifichino attività da loro svolte direttamente

La pianificazione degli audit include la predisposizione di liste di riscontro (checklist); esse sono utilizzate nella conduzione degli audit e sono preparate sulla base dei documenti applicabili e dei risultati delle verifiche ispettive precedenti.

I risultati di ogni audit interno è verbalizzato e, per ogni anomalia emersa, si procede alla sua classificazione ed alla definizione dell'eventuale azione da intraprendere per risolvere l'anomalia medesima e/o per rimuovere la(e) causa(e) che l'hanno generata.

La direzione responsabile dell'area sottoposta ad audit partecipa alla definizione della correzione e dell'eventuale azione correttiva ed assicura che il personale incaricato di svolgere le azioni così definite, le effettui senza indebito ritardo; la verifica della loro corretta applicazione ed efficacia è svolta in accordo alle procedure applicabili.

Il dettaglio delle responsabilità e dei metodi e criteri adottati per la gestione e conduzione delle verifiche ispettive interne della qualità è descritto in una procedura documentata.

8.2.2 GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ

L'organizzazione gestisce le non conformità per:

- assicurare che prodotti non conformi non siano utilizzati e/o rilasciati
- rilevare prontamente problemi inerenti al sistema qualità
- valutare le anomalie rilevate e definire le azioni più appropriate per la loro risoluzione

	MANUALE DELLA QUALITÀ	Versione	17
		Date	01/04/14
		Pagina	25 di 28

Le non conformità possono essere individuate e rilevate direttamente dal personale dipendente o dai clienti; in questo ultimo caso potrebbe trattarsi di reclami che sono gestiti dalla Direzione Operativa sino a soluzione del contenzioso.

Il prodotto non conforme, individuato in ambito aziendale, è adeguatamente identificato dallo stesso personale che l'ha rilevato, a impedire che possa essere involontariamente utilizzato o rilasciato al cliente.

In via generale, il trattamento delle non conformità può prevedere:

- la modifica/rilavorazione del prodotto non conforme
- l'accettazione allo stato (con deroga o concessione quando applicabile)
- lo scarto

L'autorità e la responsabilità per la definizione dell'azione volta ad eliminare la non conformità rilevata è attribuita ai responsabili di Direzione, Area o Funzione, in relazione all'area/funzione laddove la non conformità è emersa ed in ragione della tipologia di prodotto/processo coinvolto. Il prodotto rilavorato/modificato è ricontrollato per accertare la sua conformità ai requisiti.

Sono predisposte e conservate opportune registrazioni nelle quali sono descritte la natura della non conformità, l'azione intrapresa per la risoluzione, il responsabile del suo svolgimento ed i riferimenti alle eventuali concessioni ottenute.

Il Quality Manager, in sede di preparazione del rapporto sullo stato del sistema qualità propedeutico allo svolgimento del riesame della direzione, analizza le non conformità trasmesse dai vari responsabili, per:

- definire se è necessario e/o opportuno adottare delle azioni correttive
- accertare che siano gestite in modo adeguato
- verificare lo stato del sistema qualità

Il responsabile della gestione della non conformità, a fronte di non conformità rilevata dopo che il prodotto è stato rilasciato al cliente o dopo l'inizio della sua utilizzazione, definisce le azioni più appropriate da adottare, inclusi eventuali "richiami" del prodotto non conforme.

Il dettaglio delle responsabilità e dei metodi adottati per la gestione delle non conformità è descritto in una procedura documentata.

8.2.3 AZIONI CORRETTIVE

Le azioni correttive sono definite ed intraprese dall'organizzazione per rimuovere ed eliminare le cause che hanno generato delle non conformità o altre situazioni indesiderate e prevenirne il ripetersi.

La decisione di definire ed adottare un'azione correttiva si basa, in particolare, sui risultati:

- dell'analisi delle non conformità rilevate
- degli audits della qualità
- del riesame del sistema qualità

I responsabili di Direzione e di Area, nell'ambito delle proprie competenze, valutano se è il caso di avviare un'azione correttiva e ne definiscono la natura in collaborazione con l'Area Qualità.

L'esito di ogni azione correttiva è riesaminato per accertarne l'efficacia e valutare l'eventuale opportunità di reiterare l'azione, di adottarne una nuova o di soprassedere.

L'intero processo è documentato e le relative registrazioni sono raccolte e conservate dall'Area Qualità.

Il dettaglio delle responsabilità e dei metodi adottati per la gestione delle azioni correttive sono descritti in una procedura documentata.

	MANUALE DELLA QUALITÀ	Versione	17
		Date	01/04/14
		Pagina	26 di 28

8.2.4 AZIONI PREVENTIVE E DI MIGLIORAMENTO

L'organizzazione definisce ed intraprende delle azioni preventive/miglioramento per eliminare la o le cause di potenziali non conformità o di altre situazioni indesiderate ed evitare che queste si verifichino o per migliorare l'efficienza/efficacia dei processi.

La decisione di adottare un'azione preventiva/miglioramento si basa, in particolare, sui risultati del monitoraggio e misurazione dei processi. La sede principale per l'identificazione di potenziali problemi e delle conseguenti azioni preventive/miglioramento sono i riesami del sistema qualità.

Le azioni preventive/miglioramento sono generalmente approvate in sede di riesame del sistema qualità; laddove l'azione è definita fuori di tale sede, la relativa approvazione dipende dal livello di coinvolgimento delle diverse responsabilità e competenze.

L'esito delle azioni preventive/miglioramento è riesaminato per accertarne l'efficacia; normalmente tale attività è svolta collegialmente nel corso del riesame del sistema qualità.

L'intero processo è documentato e le relative registrazioni sono raccolte e conservate dall'Area Qualità.

Il dettaglio delle responsabilità e dei metodi adottati per la gestione delle azioni preventive/miglioramento sono descritti in una procedura documentata.

8.2.5 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI

In occasione del periodico riesame del sistema qualità sono determinati gli indicatori per il monitoraggio e, ove applicabile, misurazione della:

- capacità dei processi di generare prodotti conformi a quanto pianificato
- conformità dei prodotti ai requisiti specificati

Ogni responsabile di Direzione e/o di Area, in tale occasione, oltre a predisporre e presentare i dati relativi al monitoraggio e misurazione del periodo precedente, individua e propone i processi che devono essere monitorati ed i relativi indicatori.

I dati sono raccolti dal personale, ognuno per le proprie competenze, e sono poi elaborati dai competenti responsabili di Direzione e/o Area.

In sede di riesame del sistema qualità sono analizzati i dati raccolti, sono valutati ed approvati i suggerimenti proposti e sono individuate le opportune azioni finalizzate al miglioramento continuo dei processi e del sistema qualità.

8.2.6 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PRODOTTI

Le attività di controllo in accettazione sono descritte al precedente paragrafo 7.4.3.

La tipologia di prove, controlli e collaudi da effettuare sul prodotto software, sia durante l'attività di progettazione e sviluppo che al termine della stessa, prima di autorizzare il rilascio del prodotto, è definita già in fase di pianificazione del processo di progettazione; in tale occasione sono individuati anche i responsabili dell'esecuzione delle prove medesime.

Il dettaglio operativo dei test, le specifiche da rispettare ed i criteri di superamento possono essere definiti solo a conclusione delle singole fasi in cui il processo si articola.

Le prove eseguite ed i risultati ottenuti sono documentati secondo le modalità di volta in volta definite. Il rilascio del prodotto non può essere autorizzato prima del superamento di tutti i test previsti.

Per quanto riguarda l'attività d'installazione, essa è svolta in autocontrollo dagli operatori in conformità a checklist di riferimento utilizzate anche come strumento di registrazione dei controlli.

I componenti hardware eventualmente installati sono sottoposti a collaudo di funzionalità a fronte di checklist e ad eventuali istruzioni operative: i collaudi effettuati sono documentati all'interno delle medesime checklist utilizzate quale riferimento. L'installazione è determinata solo a positivo esito di tutti i collaudi previsti.

Il dettaglio delle responsabilità e dei metodi adottati per la gestione della misurazione dei prodotti (prove, controlli e collaudi) è descritto in specifiche procedure documentate (controlli in accettazione, § 7.4.3) o istruzioni operative (controlli in *process* e finali).

	MANUALE DELLA QUALITÀ	Versione	17
		Date	01/04/14
		Pagina	27 di 28

8.2.7 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI FORNITORI

L'ufficio Acquisti e/o il responsabile di Area analizza, per ogni fornitura, i dati relativi alle prestazioni dei fornitori al fine di eseguire una valutazione dinamica.

Tale valutazione si basa sulle non conformità rilevate e su una valutazione tecnica e qualitativa delle singole prestazioni/forniture.

Sulla base di tali dati s'individuano le eventuali azioni da adottare nei confronti dei fornitori per assicurare un miglioramento delle prestazioni e/o una scelta e selezione dei fornitori più affidabili.

Il dettaglio delle responsabilità e dei metodi adottati per la valutazione dei fornitori è descritto in una procedura documentata.

8.2.8 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

In relazione al monitoraggio delle informazioni sulla percezione del grado di soddisfazione dei clienti, i responsabili di Direzione, in modo autonomo e per la parte di loro competenza,:

- individuano quali informazioni utilizzare e le relative fonti (p.e. questionari, sondaggi presso i clienti e/o gli utilizzatori, analisi delle eventuali perdite di mercato, espressioni di gradimento, reclami, rapporti dei commerciali ecc..)
- definiscono campo di ricerca, modalità e frequenza della raccolta dei dati
- analizzano i dati eventualmente raccolti e definiscono degli appositi indici

I dati raccolti sono analizzati nel corso del successivo riesame del sistema qualità o in riunioni ad hoc.

8.2.9 MIGLIORAMENTO CONTINUO

Al fine di incrementare l'adeguatezza e l'efficacia del sistema qualità, il Quality Manager include, nella relazione relativa allo stato del sistema qualità che egli prepara in occasione del periodo riesame del sistema qualità, i dati relativi al monitoraggio e misurazione:

- di prodotti e processi
- delle prestazioni dei fornitori
- della soddisfazione dei clienti

In tale relazione il Quality Manager include anche i risultati dell'analisi dei dati relativi a:

- non conformità
- audit
- azioni correttive
- azioni preventive
- azioni di miglioramento

I dati di cui sopra sono utilizzati dai partecipanti al riesame del sistema qualità per:

- definire le azioni necessarie per il miglioramento continuo del sistema qualità
- verificare che tali azioni siano congruenti con la politica e gli obiettivi per la qualità

8.3 PROCEDURE DOCUMENTATE

[10]	PSQ QUAL 04	"Gestione delle verifiche ispettive"
[11]	PSQ QUAL 05	"Gestione delle non conformità"
[12]	PSQ QUAL 06	"Gestione delle azioni correttive preventive"

	MANUALE DELLA QUALITÀ	Versione	17
		Date	01/04/14
		Pagina	28 di 28

9 STATO DELLE REVISIONI

Versione	Data	Descrizione	Autore
17	01/04/2014	Estrazione del documento Organigramma precedentemente inserito nel MQ come immagine	Simona Bellarmino (QM)