MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

WYSIWYG S.r.l.

Struttura della Norma UNI EN ISO 9001:2015

1 Scopo e campo di applicazione
2 Riferimenti normativi
3 termini e definizioni

4. Contesto dell'organizzazione
4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto
4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate
4.3 Determinare il campo di applicazione del sistema di Gestione per la qualità
4.4 Sistema di Gestione per la qualita e relative processi

5. Leadership
5.1 Leadership e impegno
5.1.1 Generalità
5.1.2 Focalizzazione sul cliente
5.2 Politica
5.2.1 Stabilire la Politica per la Qualità
5.2.2 Comunicare la Politica per la Qualità
5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione

6. Pianificazione
6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità
6.2 Obiettivi per la qualita e pianificazione per il loro raggiungimento
6.3 Pianificazione delle modifiche

7. Supporto
7.1 Risorse
7.1.1 Generalità
7.1.2 Persone
7.1.3 Infrastruttura
7.1.4 Ambienti per il funzionamento dei processi
7.1.5 Risorse per il monitoraggio dei processi
7.1.6 Conoscenza Organizzativa
7.2 Competenze
7.3 Consapevolezza
7.4 Comunicazione
7.5 Informazioni documentate
7.5.1 Generalità
7.5.2 Creazione e aggiornamento
7.5.3 Controllo delle informazioni documentate

8. Attività Operative
8.1 Pianificazione e controllo operativi
8.2 requisiti per i prodotti e servizi
8.2.1 Comunicazione con i clienti
8.2.2 Determinazione dei requisiti relative ai prodotti e servizi
8.2.3 Riesame dei requisiti relative ai prodotti e servizi
8.2.4 Modifica ai requisiti relative ai prodotti e servizi
8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi
8.3.1 Generalità
8.3.2 Progettazione della progettazione e sviluppo .
8.3.3 Input alla progettazione e sviluppo
8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo
8.3.5 Output progettazione e sviluppo
8.3.6 Modifiche della progettazione e sviluppo
8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno
8.4.1 Generalità
8.4.2 Tipo ed estensione dei controllo
8.4.3 Informazione ai fornitori esterni
8.5 Produzione ed erogazione dei servizi
8.5.1 Controllo della produzione ed erogazione dei servizi
8.5.2 Identificazione e rintracciabilità
8.5.3 Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni
8.5.4 Preservazione
8.5.5 Attività post-consegna
8.5.6 Controllo delle modifiche
8.6 Rilascio di prodotti e servizi
8.7 Controllo degli output non conformi

9. Valutazione delle prestazioni
9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione
9.1.1 Generalità
9.1.2 Soddisfazione del cliente
9.1.3 Analisi e Valutazione
9.2 Audit interni
9.3 Riesame di Direzione
9.3.1 Generalità
9.3.2 Input al riesame di direzione
9.3.3 Output del riesame di direzione

10. Miglioramento
10.1 Generalità
10.2 Non conformità e azioni correttive
10.3Miglioramento continuo

Sommario

0.1 PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ 5
0.2 PRINCIPI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ 5
2.0 RIFERIMENTI NORMATIVI DI SISTEMA 8
3.0 TERMINI E DEFINIZIONI 8
4.0 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE 10
4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto 10
4.2 Comprendere le esigenze ed aspettative delle parti interessate 10
4.3 Determinare il campo di applicazione del SGQ 11
4.4 Sistema di gestione per la qualità e relativi processi 11
5.0 LEADERSHIP 13
5.1 Leadership e impegno 13
5.2 Politica 14
6.0 PIANIFICAZIONE 15
6.1 Azioni per affrontare rischi ed opportunità 15
7.0 GESTIONE DELLE RISORSE 16
7.1 Risorse 16
7.1.2 Persone 16
7.1.3 Infrastrutture 17
7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi 17
7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione 17
7.1.6 Conoscenze organizzative 18
7.2 Competenze 18
7.3 Consapevolezza 18
7.4 Comunicazione 18
7.5 INFORMAZIONI DOCUMENTATE 19
7.5.1 Generalità 19
8.0 ATTIVITÀ OPERATIVE 21
8.1 Pianificazione e controlli operativi 21
8.2 Requisiti per i prodotti e servizi 21
8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi 22
8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno 25
8.5.1 Controllo della produzione ed erogazione dei servizi 27
8.5.2 Identificazione e rintracciabilità 27
8.5.3 Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni 28
8.5.5 Attività post-consegna 30
8.5.6 Controllo delle modifiche 30
8.6 Rilascio di prodotti e servizi 30
8.7 Controllo degli output non conformi 30
9. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI 31
9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione 31
9.2 Audit interni 31

9.3 Riesame di Direzione 32
10. MIGLIORAMENTO 33
10.1 Generalità 33
10.2 Non conformità e azioni correttive 33
10.3 Miglioramento continuo 33

Sequenza delle modifiche e approvazione

Rev.	Razionale della modifica	data	Verifica	Approvazione
0	Prima emissione	01.09.22		

0.1 PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

WYSIWYG SRL è un fornitore globale di soluzioni software e percorsi Formativi per aziende ed enti. La Società opera sull'intero territorio nazionale, potendo contare su consolidati rapporti di partnership con realtà locali di tutte le province italiane.

Dal 2018 WYSIWYG SRL è in procinto di essere accreditata presso la Regione Lombardia quale Sede Operativa erogatrice di formazione creando allo scopo al proprio interno un'apposita divisione ed ha avviato l'attività di formazione, nell'attuale sito di operativo di certificazione presso la quale sono svolti i processi specificati nel campo di applicazione:

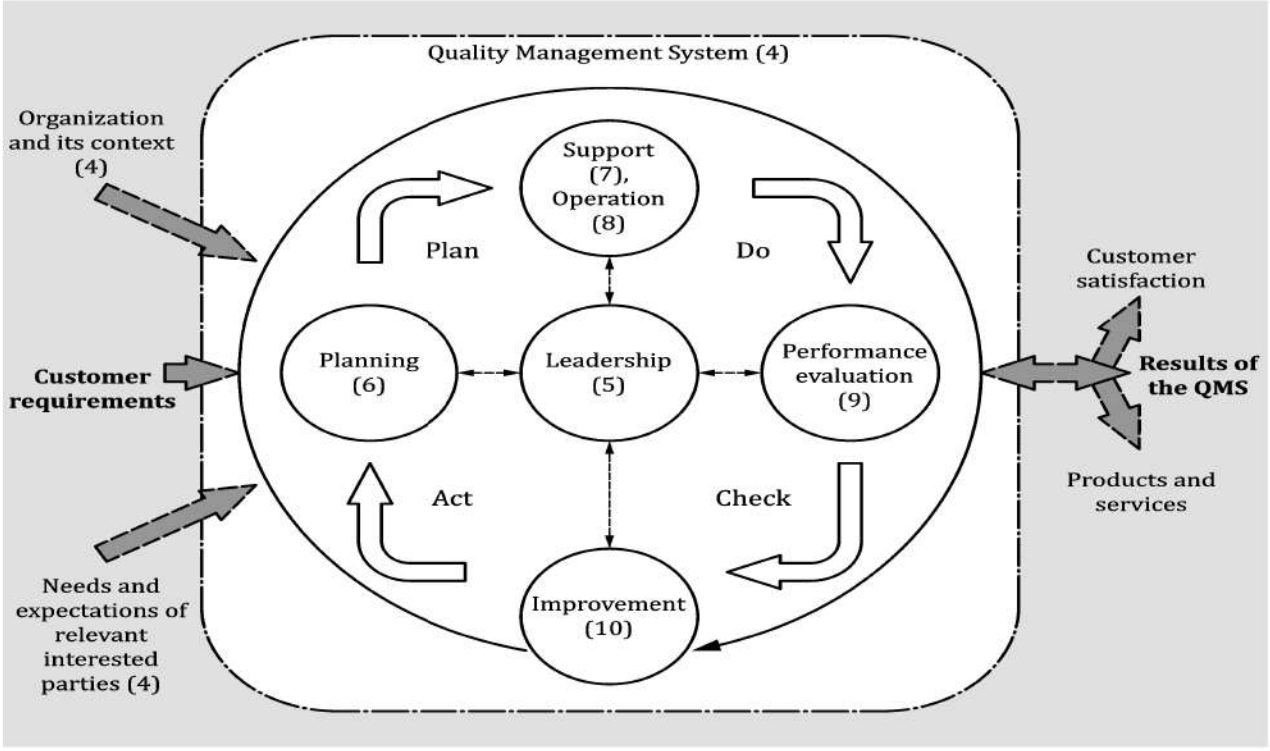
MILANO, VIA ALESSANDRO ANTONELLI 3 - sito operativo

0.2 PRINCIPI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

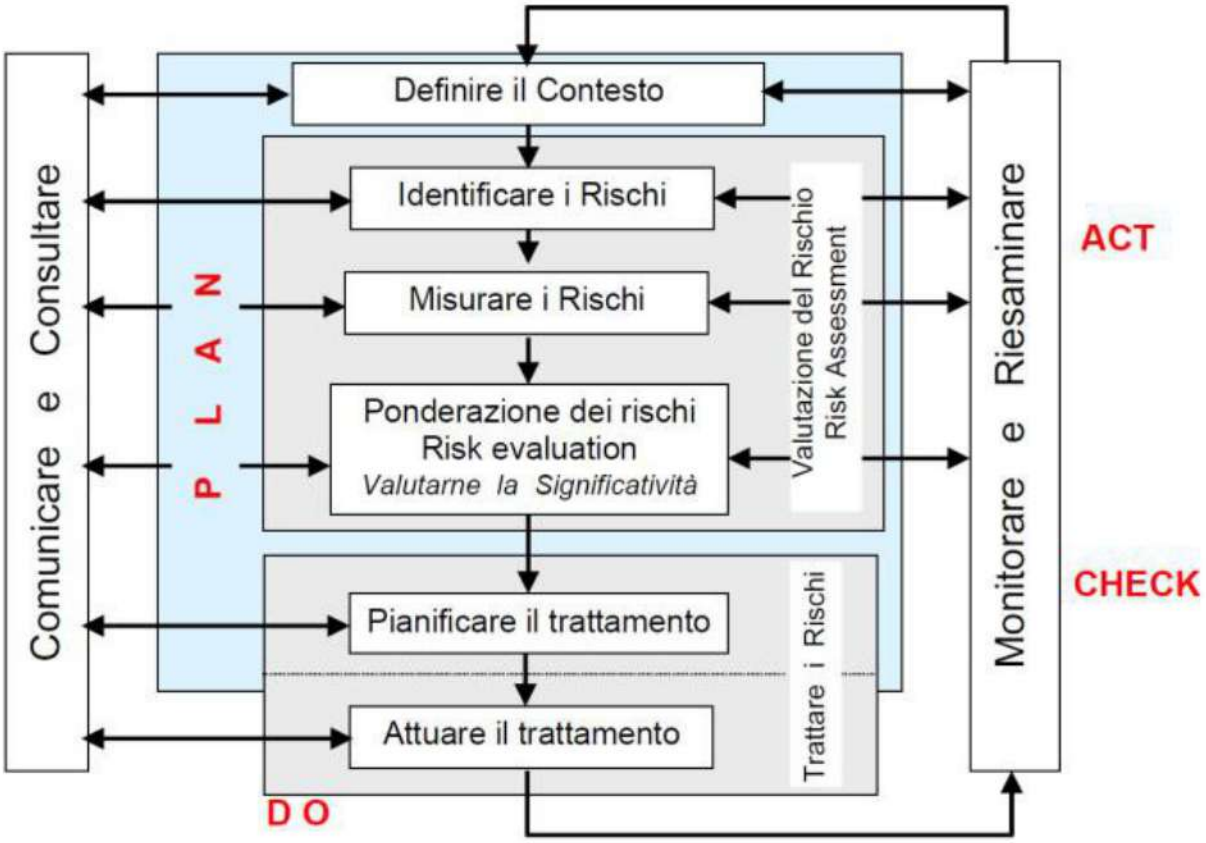
WYSIWYG SRL ha impostato la propria organizzazione facendo propri i principi su cui si basa la gestione per la qualità:

- La focalizzazione sul cliente
- La leadership
- La partecipazione attiva del personale
- L'approccio per processi
- Il miglioramento
- Il processo decisionale basato sulle evidenze
- La gestione delle relazioni

Il sistema di gestione dell'Azienda è basato sul seguente schema di processi che fa direttamente riferimento allo schema presente nella norma UNI EN ISO 9001: 2015



Nella fase di pianificazione dei propri processi WYSIWYG SRL ha tenuto presente il concetto della gestione del rischio con la finalità di ridurre il più possibile la probabilità che si verifichino eventi negativi o di identificare opportunità per migliorare l'efficacia e l'efficienza degli stessi.
L'approccio mentale per valutare le opportunità di miglioramento ed i rischi adottato in ogni fase dei processi è il seguente



CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Il presente Manuale della Qualità, contiene tutte le disposizioni che WYSIWYG SRL ha implementato al fine di avere una struttura efficiente ed adeguata a dare un valido ed efficace servizio ai propri Clienti, allo scopo di:

- Consolidare la propria posizione nel mercato,
- Incrementare il proprio giro di affari,
- Rafforzare i rapporti con i fornitori partner,
- Accrescere la soddisfazione dei propri clienti
- Sviluppare le competenze del personale
- Perseguire il miglioramento continuo dei propri processi aziendali.

Esso è stato redatto nel rispetto della norma UNI EN ISO 9001: 2015 ed è suddiviso in capitoli sul modello della norma stessa.

Il Manuale della Qualità è messo a disposizione dei collaboratori all'interno dell'azienda ed è stato concepito per costituire un punto di riferimento che consenta al personale di conoscere compiti e responsabilità legati ad una determinata attività o processo.

2.0 RIFERIMENTI NORMATIVI DI SISTEMA

Il sistema di Gestione per la Qualità è stato sviluppato in accordo alle seguenti norme e regolamenti

UNI EN ISO 9000: 2015	Sistemi di Gestione per la Qualità – Fondamenti e Terminologia
UNI EN ISO 9001: 2015	Sistema di Gestione per la Qualità – Requisiti
UNI EN ISO 9004: 2015	Gestire un'organizzazione per il successo durevole
D. lgvo 81/08	Testo unico sulla salute e sicurezza sul lavoro

3.0 TERMINI E DEFINIZIONI

Il glossario e le sigle di interesse sono riportati con lo scopo di garantire che tutto il personale di WYSIWYG SRL dia lo stesso significato ai termini e agli acronimi utilizzati nei documenti del Sistema di Gestione per la Qualità.

GLOSSARIO

Audit (Verifica Ispettiva)
Processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenze dell'audit e valutarle con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri di audit sono stati soddisfatti.

Auditor, Valutatore
Persona che ha la competenza per effettuare un Audit

Azione Correttiva
Azione adottata per eliminare la causa di una non conformità rilevata, o di altre situazioni indesiderabili rilevate.

Conformità
Soddisfacimento di un requisito.

Gestione per la Qualità
Attività coordinate per guidare e controllare una Organizzazione in materia di Qualità.

Informazioni Documentate
Documento rappresentato in forma descrittiva,di modulo, di diagramma di flusso, di programma di sw …

Manuale di gestione per la Qualità
Documento che descrive il sistema di gestione per la qualità di un'Organizzazione.

Non Conformità
Mancato soddisfacimento di un requisito.

Politica per la Qualità
Obiettivi e indirizzi generali di un'organizzazione relativi alla Qualità, espressi in modo formale dalla Direzione.

Procedura
Modo specificato per svolgere un'attività o un processo.

Processo
Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita.

Prodotti critici
Sono considerati prodotti critici tutti quelli che devono essere conservati a temperatura controllata e tutti quelli che, per esperienza, possono aver problemi di produzione/ essere momentaneamente di difficile approvvigionamento procurando al Cliente un disservizio.

Qualità
Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti

Reclamo del cliente
Comunicazione in forma scritta, elettronica o orale che dichiari difetti relativi a identità, qualità, durabilità, affidabilità, sicurezza o prestazioni di un dispositivo medico che è stato immesso sul mercato.

Registrazione
Documento che riporta i risultati ottenuti o fornisce evidenza delle attività svolte.

Requisito
Esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente.

Riesame
Attività effettuata per riscontrare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia di qualcosa a conseguire gli obiettivi stabiliti.

Sistema di Gestione per la qualità

Sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'Organizzazione con riferimento alla qualità

SIGLARIO

Acronimo	Descrizione
AC	Azione Correttiva
ACQ	Acquisti
DG	Direzione generale
COMM	Commerciale
AMM	Amministrazione
MKTG	Marketing
PG	Procedure generali
MDQ	Manuale di Gestione per la Qualità
Mod	Modulo (documento di registrazione)
NC	Non conformità
RSPP	Responsabile Sicurezza Prevenzione e Protezione
SGQ	Sistema di gestione per la Qualità
VI	Audit interni

4.0 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto

Al fine del raggiungimento degli obiettivi aziendali la direzione di H.E. SRL, attraverso il sistema di gestione per la qualità, considera i seguenti fattori

- Esterni:
  a) le leggi ed i regolamenti europei, nazionali e regionali in materia di sicurezza e di formazione,
  b) le leggi finanziarie del governo.
  c) gli sviluppi tecnologici,
  d) situazione economica e politica nazionale e comunitaria
  e) esigenze formativi dei clienti
  f) relazioni con i fornitori aventi impatto sul servizio
  g) business partner
  h) evoluzione della pandemia COVID 19 e ripercussioni economiche e di riduzione della domanda

- Interni
  a) l'utilizzo di sistemi ed applicazioni informatiche
  b) il livello di preparazione del personale interno
  c) livello di preparazione dei docenti
  d) governance aziendale
  e) SGSI

4.2 Comprendere le esigenze ed aspettative delle parti interessate

WYSIWYG SRL ritiene che i seguenti elementi, relativi alle parti interessate esterne ed interne, debbano essere presi in considerazione al fine di garantire che il Sistema di Gestione sia un reale strumento per la gestione dei processi aziendali:

a) il rispetto dell'ambiente da parte di tutti i collaboratori
b) il rispetto delle attese dei collaboratori di operare in un ambiente motivante e che riconosca i propri meriti
c) garantire le attese dei fornitori partner con cui si collabora a vedere rispettati gli impegni presi
d) rispettare le richieste formative da parte dei clienti
e) il rispetto dei requisiti cogenti relativi alla formazione

4.3 Determinare il campo di applicazione del SGQ

Il campo di applicazione del sistema di gestione per la Qualità realizzato di WYSIWYG SRL è il seguente:

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI DI FORMAZIONE

4.4 Sistema di gestione per la qualità e relativi processi

WYSIWYG SRL ha identificato tutti i propri processi, stabilendone la sequenza e le interazioni, nonché i criteri per il loro funzionamento, monitoraggio e miglioramento nel tempo ed ha distinto i propri processi in

- ***Processi Strategici - principali***
- ***Processi Gestionali***
- ***Processi Operativi – di supporto***

Per ciascun processo è stato effettuata una analisi del flusso con lo scopo di valutare punti di debolezza o spunti di miglioramento.

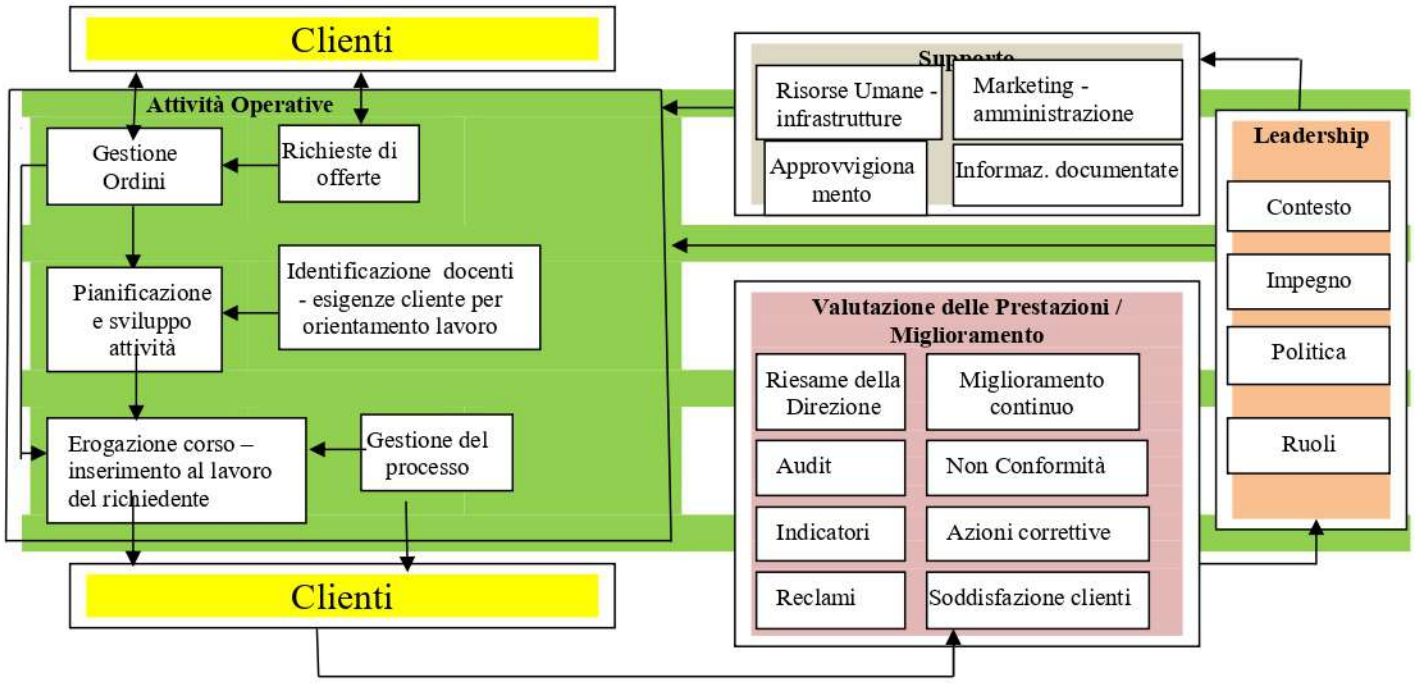
Per ogni processo, sono riportati i seguenti dati:

- informazioni di riferimento
- obiettivi espressi in valori numerici
- azioni attraverso le quali si intendono perseguire gli obiettivi
- indicatori di processo (monitorati dal Responsabile del Processo)

L'organizzazione affida a società esterne i seguenti processi:

- monitoraggio e valutazione eventi formativi
- Docenza

Interazione fra i processi



ELENCO DEI PEOCESSI:

PROCESSI STRATEGICI:

a) Progettazione Eventi Formativi

PROCESSI GESTIONALI:

b) Processi Direzionali (Politica; Obiettivi; Riesame del SGQ, Monitoraggio)
c) Gestioni Informazioni Documentate
d) Miglioramento (Non conformità, Reclami, Azioni Correttive, Soddisfazione dei clienti)

PROCESSI OPERATIVI – DI SUPPORTO:

e) Approvvigionamento,
f) Gestione risorse
g) Amministrazione
h) Marketing

5.0 LEADERSHIP

5.1 Leadership e impegno

5.1.1 Generalità

La direzione di WYSIWYG SRL ha definito la struttura del SGQ e partecipa attivamente al miglioramento continuo del sistema attraverso una serie di attività orientale a divulgare all'interno della struttura la cultura della qualità, l'attenzione alla soddisfazione del cliente e la consapevolezza di quanto un SGQ efficace ed efficiente possa far crescere culturalmente il personale e contemporaneamente fare di WYSIWYG SRL una organizzazione eccellente.
La direzione partecipa attivamente alla gestione del sistema qualità definendo le politiche da perseguire, gli obiettivi da raggiungere e verificando la capacità dell'organizzazione di raggiungere in maniera efficiente i risultati attesi.

IMPEGNO DELLA DIREZIONE

- Definizione e diffusione a tutto il personale della politica e degli obiettivi per la qualità
- Sviluppo di un sistema di processi che garantisca sia l'identificazione delle esigenze e delle aspettative del cliente che la loro traduzione in requisiti, ai fini della loro soddisfazione
- Comunicazione a tutta l'organizzazione circa le esigenze del cliente e i requisiti legali e/o regolamentari
- Disponibilità delle risorse necessarie per il sistema di gestione
- Periodici riesami del sistema di gestione
- Incontri periodici con i Responsabili di Funzione per la valutazione delle prestazioni del sistema e la prevenzione di non conformità di qualsiasi genere
- Attivazione e controllo di un sistema di comunicazione interna adeguato che garantisca il feedback desiderato alla Direzione sull'andamento e miglioramento dei processi
- Piani di sensibilizzazione e formazione del personale

5.1.2 Focalizzazione sul cliente

La direzione di WYSIWYG SRL è direttamente coinvolta nel trasmettere all'interno dell'organizzazione l'importanza di soddisfare le aspettative dei clienti, i requisiti di legge ed i regolamenti applicabili alle strutture che operano nel campo del settore siderurgico.

La direzione, attraverso il proprio comportamento, dimostra quotidianamente al personale di tutti i reparti che il cliente deve sempre essere posto al centro delle attenzioni e quanto avere clienti soddisfatti dei prodotti e dei servizi erogati sia importante per la crescita dell'organizzazione.

La direzione si accerta che siano determinati e affrontati i rischi e le opportunità che possono influenzare la conformità dei prodotti e dei servizi per accrescere la soddisfazione del cliente.

Al fine di porre sotto controllo e monitorare sistematicamente eventuali scostamenti della qualità erogata rispetto ai requisiti specificati e alle aspettative del cliente, sono state definite e documentate le attività di gestione delle informazioni di ritorno dai clienti e di monitoraggio del livello di soddisfazione del cliente.

5.2 Politica

5.2.1 Stabilire la politica per la qualità

La direzione definisce gli indirizzi generali dell'organizzazione in merito alla qualità nella Politica per la qualità. Coerentemente con la politica per la qualità, vengono definiti degli obiettivi che consentono di monitorare l'andamento dell'azienda sulle questioni ritenute critiche e/o strategiche per il raggiungimento del livello qualitativo aziendale

Politica per la Qualità

La Direzione Generale consapevole del fatto che il successo dell'Azienda dipende dalla capacità di soddisfare i requisiti contrattuali e le esigenze dei clienti assume quale impegno primario quello di fornire prodotti e servizi capaci di soddisfare i requisiti del cliente così da ottenere il pieno soddisfacimento di ogni sua attesa generata sia dalle sue richieste esplicite ed implicite che dall'immagine che la WYSIWYG SRL ha dato di sé.

A questo fine la Società ha istituito e mantiene un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alle prescrizioni della norma UNI EN ISO 9001, inserito nel sistema di gestione della Società, che integra tra loro le funzioni aziendali in modo da realizzare una stretta collaborazione fra le diverse componenti dell'Azienda al fine di ottenere il miglioramento della qualità dei prodotti e dei servizi e la piena soddisfazione dei clienti.

La Direzione Aziendale è convinta che solo con l'apporto di tutte le risorse umane aziendali in termini di condivisione, partecipazione, coinvolgimento e principalmente di consapevolezza della responsabilità di perseguire gli obiettivi assegnati, vengono raggiunti quei risultati che permettono alla WYSIWYG SRL di mantenere e migliorare la propria posizione sul mercato.

Tutto il personale a qualsiasi livello è pertanto responsabile della puntuale applicazione delle prescrizioni contenute nel Manuale del Sistema Qualità, nelle procedure di sistema e in quelle operative e nelle istruzioni di lavoro stabilite dal sistema qualità . Al fine di assicurare che la politica per la qualità sia compresa ed attuata a tutti i livelli aziendali, la Direzione predispone l'esecuzione di incontri informativi e formativi sui contenuti e sull'applicazione del SGQ.

La politica della qualità viene riesaminata periodicamente e definita in uno specifico documento.

In sede di ogni riesame periodico del sistema di gestione per la qualità vengono analizzati questi obiettivi per misurarne il conseguimento e l'adeguatezza

In questa stessa sede vengono definiti gli obiettivi specifici, anche per ogni dipendente, declinati da quelli sopra elencati.

La Direzione valuterà in questi stessi riesami le opportunità di miglioramento e le esigenze di modifica della presente politica e degli obiettivi.

5.2.2 Comunicare la politica

I contenuti della politica per la qualità sono comunicati a tutto il personale per condividere con tutta l'organizzazione le strategie aziendali e l'impegno della direzione al miglioramento.

La Direzione in occasione del riesame del sistema gestionale verifica l'adeguatezza della politica per la qualità.

La politica viene:

- → diffusa e illustrata a tutti i livelli aziendali per garantirne la piena comprensione e il più forte sostegno possibile,
- → riesaminata periodicamente nel corso del Riesame da parte della Direzione per valutarne l'adeguatezza in riferimento alle mutate condizioni organizzative, produttive e/o di mercato

La Direzione verifica la comprensione della politica da parte del personale mediante:

- audit interni
- riunioni con il personale
- verifica delle registrazioni
- feedback quotidiano proveniente dagli atteggiamenti assunti dal personale.

5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione

La WYSIWYG SRL è organizzata come illustrato nell'Organigramma nominale riportato nel Mansionario (MANS01), documento nel quale sono specificate le mansioni ed i requisiti minimi delle singole funzioni aziendali. L'autorità e le responsabilità sono definite per tutte le persone le cui attività hanno influenza sulla qualità e sono proporzionali al livello di queste nell'organigramma.
La direzione Generale assicura che tali responsabilità e autorità sono rese note all'interno dell'Azienda.

6.0 PIANIFICAZIONE

6.1 Azioni per affrontare rischi ed opportunità

L'approccio mentale adottato dalla direzione di WYSIWYG SRL e da tutto il personale dell'azienda per valutare le opportunità di miglioramento e misurare i rischi dei processi messi in atto, è quello riportato nella sezione 0.2 del MDQ
Il team incaricato di sviluppare il processo si sofferma a valutare i punti deboli di ogni singola fasi in cui il processo si sviluppa con l'obiettivo di rafforzare i punti deboli che potrebbero generare inefficienze o situazioni non conformi e di identificare le opportunità di miglioramento delle caratteristiche dei servizi offerti.
La metodologia usata fa riferimento alla tecnica FMEA (Failure Mode and Effect Analysis). Nelle tabelle sono stati quantificati le probabilità di accadimento e il danno che ne consegue di ipotetici eventi negativi.

Classificazione	Gravità dell'evento
(1) Lieve	danno che ritarda lo svolgimento delle attività
(2) Marginale:	danno che provoca ritardi nella consegna dei servizi.
(3) Critico	Danno che provoca conseguenze importanti nella erogazione del servizio.
(4) Grave:	Danno che impatta sul rapporto col cliente finale
(5) Molto grave	danno così grave da portare alla perdita del cliente o arrecare danni di immagine.

Probabilità dell'evento	Gravità				
5) Frequente	5	10	15	20	25
4) Probabile	4	8	12	16	20
3) Occasionale	3	6	9	12	15
2) Remoto	2	4	6	8	10
1) Improbabile	1	2	3	4	5
	Lieve	Marginale	Critico	Grave	Molto grave

	Rischio Non Accettabile
	Rischio Tollerabile
	Rischio Accettabile

Lo schema utilizzato per la analisi dei processi al fine di identificarne e valutarne i rischi/le opportunità è il seguente

7.0 GESTIONE DELLE RISORSE

7.1 Risorse

7.1.1 generalità
L'azienda ha individuato e messo a disposizione tutte le risorse necessarie per

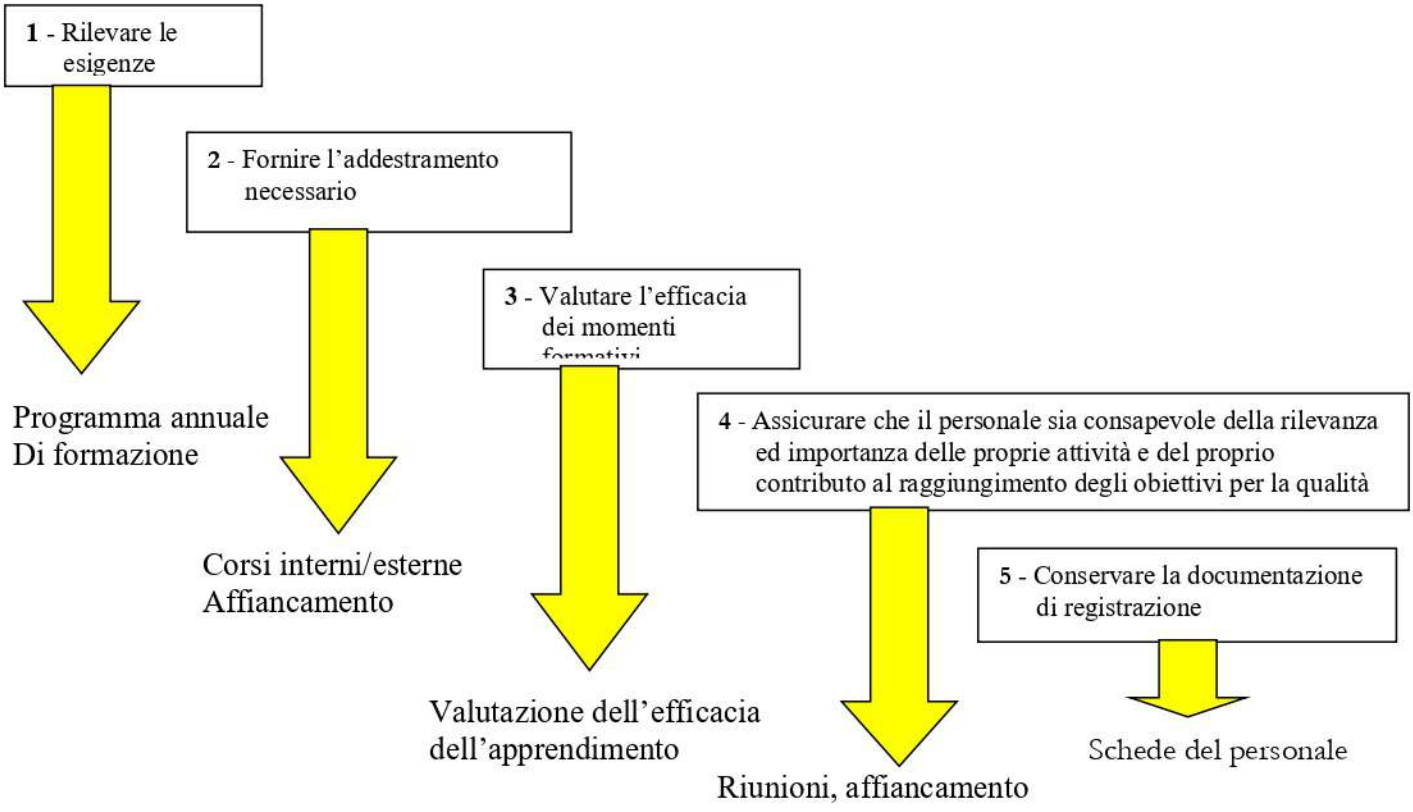
- attuare, mantenere aggiornato e migliorare continuamente il sistema di gestione
- accrescere il livello di soddisfazione dei propri clienti, rispettando tutti i requisiti dei clienti stessi, sia espressi che, per quanto applicabile e noto, impliciti.

L'adeguatezza e l'efficacia delle risorse impiegate viene presa in considerazione da parte della Direzione in occasione del riesame del sistema.

7.1.2 Persone

L'Azienda:

- ha qualificato il personale cui sono state attribuite definite responsabilità relative al sistema di gestione per la qualità, in termini di istruzione, addestramento, abilità ed esperienza
- ha definito i requisiti minimi per quanto riguarda il livello di qualifica del personale, necessari alla corretta esecuzione e monitoraggio di tutti i processi aziendali. Tali requisiti sono definiti nelle schede del personale
- provvede in maniera continuativa a:



7.1.3 Infrastrutture

7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi

L'Azienda ha individuato, definito e fornito alle diverse funzioni aziendali tutte le infrastrutture e gli ambienti di lavoro necessari per assicurare che le attività lavorative sia adatte alla realizzazione dei prodotti ed alla erogazione dei servizi conformemente ai requisiti dei prodotti ed alle richieste dei clienti.



AREE	ATTREZZATURE	SERVIZI
- Uffici - Aule per docenza	- Personal computer - Veicoli aziendali - Accesso Adsl/internet/posta	- Assistenza Hardware e software - Manutenzione: antincendio - Comunicazione: fax, servizi internet, telefonici

Il sistema antincendio è stato organizzato secondo la normativa vigente e la manutenzione è periodica.
L'illuminazione è settoriale e differenziata a seconda della postazione di lavoro.
La pulizia degli ambienti di lavoro è organizzata con personale interno per il reparto produzione ed è giornaliera, esiste una raccolta dei rifiuti differenziata con contenitori specifici alloggiati all'interno dell'area industriale.

7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione

L'Azienda provvede a mantenere nel tempo il livello di adeguatezza di dette infrastrutture attraverso un monitoraggio continuo delle stesse ed una loro attenta valutazione di efficacia/efficienza.
Per garantire un idoneo grado di funzionalità degli strumenti e delle attrezzature per la movimentazione, l'azienda ha predisposto una tabella in cui per ogni attrezzatura è definita la frequenza degli interventi di manutenzione.
Ad oggi non sono presenti in azienda strumenti per i quali è necessario un controllo della taratura.

7.1.6 Conoscenze organizzative

La direzione di WYSIWYG SRL ha una approfondita conoscenza del settore in cui opera in quanto :

- È presente nel mercato della formazione da circa 20 anni
- Mantiene contatti con altre realtà del mondo della formazione
- Si mantiene aggiornata sulle norme internazionali applicabili al settore di pertinenza

7.2 Competenze

La direzione pone particolare attenzione alla formazione del gruppo dirigente ed all'addestramento del personale operativo.
Annualmente predispone un piano di formazione per garantire il continuo aggiornamento che vede momenti formativi sia presso i fornitori che internamente o presso strutture esterne

7.3 Consapevolezza

La direzione ha attivato e mantiene aggiornato il proprio sistema di gestione in quanto intende utilizzare gli strumenti del SGQ per garantire che ogni collaboratore sia consapevole del ruolo che ricopre e possa collaborare al miglioramento dei processi messi in atto in forma proattiva.

7.4 Comunicazione

Oggetto della comunicazione	Responsabile	Destinatari	Strumenti di diffusione	Frequenza
Politica, obiettivi, strategie aziendali generali, Riesame della Direzione	Direzione	Tutto il personale	▪ Affissione della Politica per la Qualità nelle bacheche ▪ Verbale di riesame ▪ Formazione del personale	Annuale e in occasione di variazioni
Responsabilità e autorità dell'organizzazione (comprese le nomine/incarichi)	Direzione	Tutto il personale	▪ Documentazione di sistema ▪ Riunioni parziali e/o collettive	In occasione di variazioni/ integrazioni di responsabilità
Comunicazione di ingresso per il personale neoassunto	Direzione / RAQ	Personale neoassunto	▪ Incontri diretti ▪ Trasmissione documenti	A seguito dell'assunzione
Aggiornamenti normativi e legislativi	RAQ Tecnico	Personale interessato	▪ Trasmissione di copie di documenti ▪ Riunioni parziali/ collettive	Quando necessario
Problematiche organizzative e/o relative alla qualità del prodotto	RAQ	Personale interessato	▪ Riunioni parziali/ collettive	Quando necessario
Informazioni relative all'efficacia del sistema di gestione (*)	RAQ	Tutto il personale	▪ Riunioni di Riesame ▪ Sensibilizzazione del personale tramite Responsabili	Almeno annuale

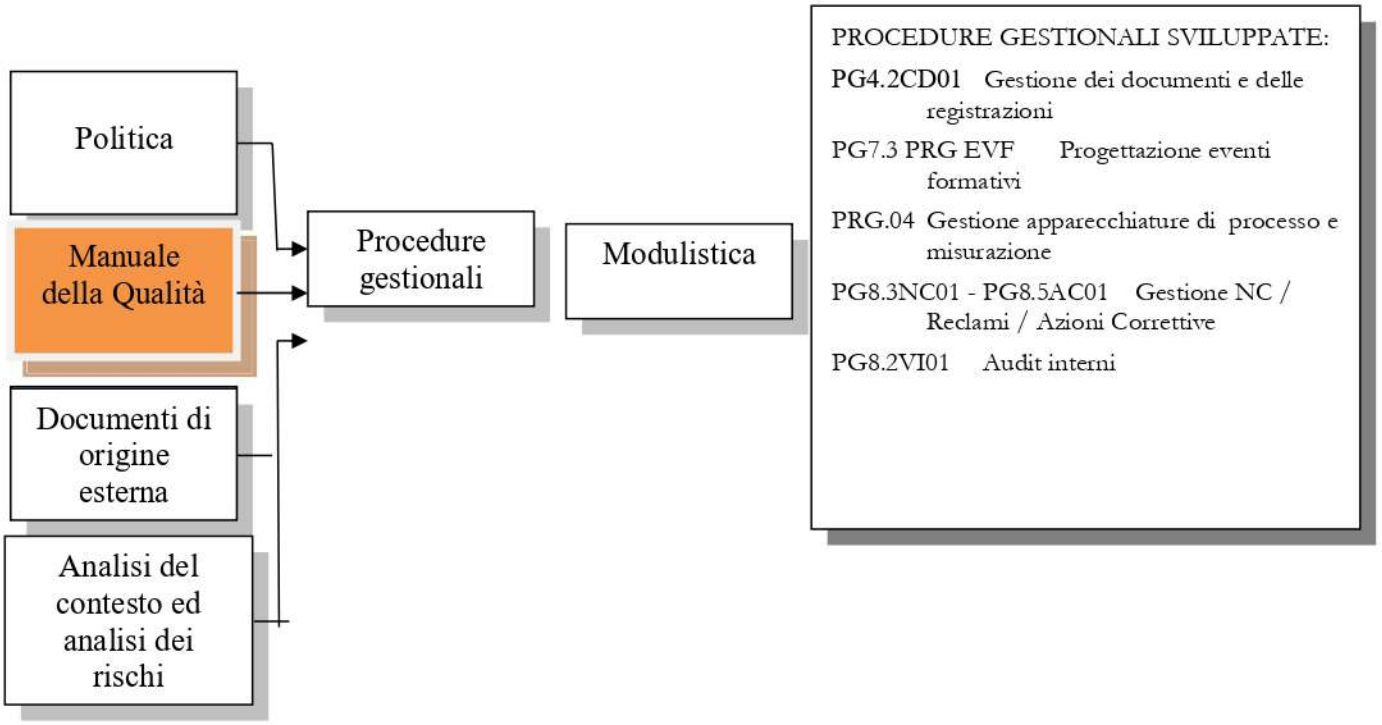
(*) Tali informazioni comprendono i dati relativi a:

- statistiche sulle non conformità, sulle Azioni Correttive/Preventive e sui reclami
- risultati del grado di soddisfazione dei clienti
- risultati di audit
- monitoraggio dei processi
- monitoraggio dei fornitori
- andamento degli obiettivi della qualità

7.5 INFORMAZIONI DOCUMENTATE

7.5.1 Generalità

Documenti del sistema di gestione per la qualità: informazioni documentate per guidare i processi messi in atto per il raggiungimento degli obiettivi aziendali ed assicurare il corretto svolgimento delle attività.
La documentazione di sistema è così strutturata:



7.5.2 Creazione ed aggiornamento
Il sistema documentale è suddiviso in tre famiglie di documenti:
Gestionali;
Tecnici;
di Origine Esterna.
Tutta la documentazione è gestita in accordo a una specifica procedura Aziendale (PG 4.2CD01 - Gestione della Documentazione del SGQ) che stabilisce le modalità operative per la stesura dei documenti.
Ogni documento è univocamente identificato mediante un codice alfa-numerico ed il relativo indice di revisione che è aggiornato ogni qualvolta è apportata una modifica al documento stesso.
Nel caso in cui tra il personale emerga la necessità di modificare un documento, la persona che ha evidenziato tale necessità si occupa di apportare le modifiche stesse su una copia del documento e le invia al RAQ, il quale, valutata l'opportunità di introdurre tale modifiche provvede alla stesura del documento ufficiale, a sottoporre per approvazione il documento al DG, ad aggiornare l'indice di revisione ed a distribuire il documento revisionati alle funzioni interessate.
L'aggiornamento continuo degli elenchi della documentazione che RAQ prepara, consente l'immediata verifica da parte degli utilizzatori che siano in possesso delle versioni aggiornate dei documenti.
La distribuzione della documentazione avviene annotando sulla prima pagina di ogni procedura i nominativi dei destinatari.

7.5.3 Controllo delle informazioni documentate

WYSIWYG SRL attribuisce particolare importanza alla corretta registrazione e conservazione dei dati relativi alla qualità dei prodotti distribuiti e dei servizi erogati ai clienti in quanto ritiene che solo con una chiara e completa visione del presente nonché con l'attenta considerazione della storia passata si possono creare le premesse e mantenere le condizioni per il continuo miglioramento.
I dati documentati che WYSIWYG SRL ha identificato come adatti a registrare lo stato generale della qualità aziendale sono i seguenti:

- Il grado di conseguimento degli obiettivi di qualità;
- Il livello di soddisfazione del Cliente sul prodotto e sul servizio;
- Le Non Conformità nel processo aziendale;
- I risultati delle azioni correttive e la loro efficacia;
- I risultati delle azioni preventive e dei programmi di miglioramento;
- La competenza e l'addestramento del personale;
- La documentazione del prodotto;
- I risultati dei controlli effettuati sui materiali/prodotti acquistati nelle varie fasi del processo produttivo.

La società ha predisposto e mantiene attive procedure per la raccolta, la catalogazione, l'accesso, l'archiviazione, l'aggiornamento, la conservazione e l'eventuale eliminazione delle Registrazioni della Qualità allo scopo di dimostrare la conformità ai requisiti specificati e l'efficace applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità.
L'elenco completo viene indicato nella PG4.2CD01 "Documenti di registrazione del SGQ".
I documenti che costituiscono le Registrazioni della Qualità:
sono identificati dalla presenza di un codice che garantisce la riferibilità dei moduli di registrazione ai documenti di riferimento;
sono conservati in archivi, dislocati e conservati presso la funzione responsabile della registrazione ed elaborazione come indicato nella PG4.2CD01;
gli archivi possono essere cartacei ed elettronici; in ogni caso è garantita la leggibilità per tutto il periodo di conservazione essendo definite le modalità per prevenire deterioramenti, danni o evitare smarrimenti;
sono individuate, per ciascuna registrazione, le funzioni responsabili della gestione, archiviazione, conservazione ed eliminazione dei singoli documenti.

8.0 ATTIVITÀ OPERATIVE

8.1 Pianificazione e controlli operativi

La Direzione, con la collaborazione di tutti i Responsabili, provvede a pianificare:

- i processi coperti dal sistema di gestione per la qualità, mediante la stesura di informazioni documentate per la gestione delle attività, la loro registrazione e la documentazione tecnica
- le risorse necessarie per raggiungere gli obiettivi prestabiliti
- i controlli per tenere sotto controllo i processi
- il miglioramento continuativo dell'intero sistema di gestione

In fase di pianificazione l'approccio adottato del personale si basa sulla gestione del rischio, lo stesso principio è utilizzato in caso di modifiche da apportare ai processi

8.2 Requisiti per i prodotti e servizi

8.2.1 Comunicazione con il cliente

OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE	RESPONSABILE	MODALITÀ
Informazioni relative ai prodotti e servizi	Marketing/ Tecnico	▪ Trasmissione di specifiche di prodotto / cataloghi aziendali ▪ Visite tramite la forza vendita ▪ Sito internet
Richieste di offerta, preventivi, ordini, contratti	Vendite Tecnico	▪
Richieste relative allo stato di evasione degli ordini	Customer service	▪ Incontri diretti tramite forza vendita ▪ Trasmissione informazioni via telefono, fax e-mail
Reclami / Note informative	RAQ Commerciale /	▪ Gestione segnalazioni dal mercato ▪ Gestione dei reclami
Informazioni di ritorno sulla soddisfazione del cliente	Commerciale	▪ Elaborazione questionari di soddisfazione ▪ Controllo prestazioni dei prodotti ▪ Andamento delle vendite ▪ Clienti consolidati

8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi

Nella determinazione dei requisiti del cliente, il Sistema di Gestione per la Qualità aziendale assicura il controllo, oltre che dei requisiti specificati esplicitamente dal cliente, di quelli necessari all'uso specificato e anche per quello atteso, per conoscere il quale WYSIWYG SRL assicura il massimo impegno.
Oltre a questi requisiti WYSIWYG SRL determina l'esistenza di eventuali requisiti cogenti e i requisiti che essa stessa stabilisce per la specifica fornitura

8.2.3 Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi

Prima di emettere un'offerta, H.E. SRL, mediante riesame, assicura che siano stati definiti in modo univoco tutti i requisiti del servizio e che essa sia in grado di assicurarne il completo soddisfacimento.

Analogo riesame viene fatto, per ogni mandato o commessa del cliente, prima della relativa accettazione, così da assicurare la soluzione di ogni possibile divergenza tra quanto offerto e quanto effettivamente commissionato.
Se in seguito al riesame, la Società rileva la necessità di interventi specifici, già previsti o meno in sede di offerta, per soddisfare i requisiti relativi al servizio, in questa stessa sede vengono identificate queste attività e attribuite le rispettive responsabilità.
Prima della accettazione dell'ordine, WYSIWYG SRL si assicura di confermare al cliente tutti i requisiti che non fossero stati documentati dal cliente stesso; in assenza di mandato scritto del cliente La Società specifica tutti i requisiti nella relativa conferma d'ordine.
Il Sistema di Gestione per la Qualità aziendale dà evidenza dell'avvenuta attività di riesame mediante registrazione documentata e conservata; assicura inoltre, nel caso vengano modificati i requisiti del servizio, la corretta gestione della documentazione modificata e l'informazione puntuale delle persone interessate circa la modifica dei requisiti.
Eventuali modifiche a quanto pattuito vengono gestite dalla funzione commerciale che ne avverte immediatamente l'ufficio competente del cliente che ha seguito le fasi d'offerta e d'ordine.
La Società dà in ogni caso comunicazione documentata al cliente del contenuto concordato della modifica.

8.2.4 Modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi

Con riferimento alla comunicazione col cliente, il Sistema di Gestione per la Qualità aziendale assicura l'efficacia delle metodologie adottate nel garantire la completezza e correttezza delle informazioni relative al proprio servizio, così come la disponibilità nell'accogliere ogni richiesta di informazione o di chiarimenti specie in merito alla gestione di mandati e commesse in corso e a relative modifiche.
Particolare attenzione viene posta dalla Società per quanto riguarda le informazioni di ritorno da parte del cliente inclusi in primo luogo gli eventuali reclami.
Questi ultimi vengono registrati sistematicamente, siano questi formalizzati o soltanto verbali.
Il singolo reclamo formale viene analizzato nelle sue cause e risolto mediante azione correttiva.
Il Sistema di Gestione per la Qualità aziendale assicura inoltre il controllo dell'efficacia della comunicazione in ordine al suo miglioramento

8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi

Il Sistema Qualità della WYSIWYG SRL assicura l'esercizio del controllo sulle attività di progettazione e sviluppo attraverso la loro puntuale pianificazione.

La pianificazione della progettazione e dello sviluppo comporta per La Società la determinazione di:

a) fasi della progettazione e sviluppo
b) adeguate attività di riesame, di verifica e di validazione per ogni fase di progettazione e sviluppo,
c) responsabilità e autorità inerenti le fasi della progettazione e dello sviluppo.

La WYSIWYG SRL assicura la corretta gestione dei mutui rapporti intercorrenti tra le diverse persone coinvolte nella progettazione e nello sviluppo così da garantire efficaci comunicazioni; assicura inoltre l'esplicita assegnazione delle responsabilità relative alle attività di progettazione e sviluppo a persone aventi la necessaria competenza.

Il Sistema Qualità della WYSIWYG SRL stabilisce l'aggiornamento dei contenuti della pianificazione in funzione del progredire della progettazione e dello sviluppo e ne fissa le modalità.

Al fine di pianificare e tenere sotto controllo la progettazione e lo sviluppo del servizio, DG assicura che vengono stabilite le fasi della progettazione e dello sviluppo e che per ognuna di esse sono stabilite le opportune attività specifiche di riesame, verifica e validazione;

Elementi in ingresso alla progettazione

Il Sistema di Gestione per la Qualità della WYSIWYG SRL è in grado di assicurare la sicura definizione dei requisiti in ingresso alla progettazione ed in particolare di quelli funzionali e prestazionali, di quelli cogenti applicabili e di altri necessari alla corretta progettazione e sviluppo; assicura inoltre, che quando necessario, sono individuate e definite le opportune informazioni ottenute da precedenti progetti simili.

Il Sistema di Gestione per la Qualità della WYSIWYG SRL assicura la verifica dell'adeguatezza di questi requisiti tramite riesame della loro completezza, della univoca interpretazione così come della coerenza tra essi esistente.

Elementi in uscita dalla progettazione e sviluppo

Il Sistema di Gestione per la Qualità della WYSIWYG SRL è in grado di assicurare che gli elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo sono stabiliti in forma tale da consentire la loro verifica a fronte degli elementi in ingresso e che essi sono approvati prima del loro rilascio.

In particolare è assicurata la capacità degli elementi in uscita dalla progettazione e sviluppo di:

- soddisfare i requisiti in ingresso alla progettazione e allo sviluppo
- fornire adeguate informazioni per l'approvvigionamento e per l'erogazione di servizi
- contenere o richiamare i criteri di accettazione per i prodotti/servizi

Riesame della progettazione e dello sviluppo

La pianificazione della progettazione stabilisce le opportune fasi in cui effettuare riesami della progettazione e dello sviluppo stessi, in modo da garantire:

- la valutazione della capacità dei risultati della progettazione e dello sviluppo di ottemperare ai requisiti
- l'individuazione di tutti i problemi connessi alla progettazione e delle azioni necessarie.

I rappresentanti delle funzioni coinvolte nelle fasi della progettazione e dello sviluppo oggetto del riesame partecipano ai corrispondenti riesami.

Verifica della progettazione e dello sviluppo

La pianificazione della progettazione stabilisce le opportune fasi in cui effettuare verifiche della progettazione e dello sviluppo stessi, in modo da garantire la congruenza tra gli elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo e i corrispondenti requisiti in ingresso.

Validazione della progettazione e dello sviluppo

La pianificazione della progettazione stabilisce la fase in cui effettuare la validazione della progettazione e dello sviluppo così da assicurare la capacità del servizio risultante dalla progettazione e dallo sviluppo di soddisfare i requisiti per l'applicazione specificata; questa validazione è estesa all'applicazione prevista nei limiti in cui questa è conosciuta.

Dove applicabile, la validazione viene completata prima della consegna o dell'utilizzazione del servizio.

Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo modifiche

Il Sistema di Gestione per la Qualità aziendale assicura che le modifiche della progettazione e dello sviluppo sono sistematicamente identificate; assicura inoltre la conservazione delle relative registrazioni.

Ogni modifica viene, per quanto opportuno, riesaminata, verificata e validata; prima di essere attuata, questa viene approvata.

In sede di riesame della modifica vengono valutati anche gli effetti che questa ha sulle attività oggetto della progettazione e in particolare su quanto è gia stato rilasciato al cliente.

In questa stessa sede vengono valutate per ognuno degli elementi in uscita della progettazione le necessità di eseguire nuove verifiche e/o validazioni.

8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno

8.4.1 Generalità

Il Sistema di Gestione per la Qualità aziendale è in grado di assicurare la conformità dei prodotti/servizi acquistati ai requisiti specificati per l'approvvigionamento, attraverso la puntuale definizione degli stessi secondo quanto pianificato e l'esecuzione dei controlli, sia sui prodotti/servizi che sull'organizzazione dei fornitori, commisurati per tipo ed estensione all'influenza che quanto acquistato avrà sul servizio finale.

A questo fine, il Sistema di Gestione per la Qualità della WYSIWYG SRL assicura che tutti i fornitori sono valutati e selezionati in funzione della loro capacità di fornire prodotti e servizi conformi ai requisiti imposti dalla Azienda.

La Società si è data criteri di valutazione, selezione e monitoraggio dei fornitori in ordine alla definizione dei fornitori accettabili anche in funzione della tipologia dei diversi prodotti e servizi approvvigionati.

La valutazione dei fornitori di attività approvvigionate in outsourcing viene fatta tramite produzione di opportuna documentazione integrata quando opportuno da una visita specifica al fine di poterne controllare il processo.

I criteri osservati nella valutazione dei fornitori sono definiti dal corrispondente Documento Descrittivo del Processo e tengono conto di elementi quali:

- Certificazione secondo la normativa internazionale ISO 9001
- Esperienza pregressa, positiva e consolidata
- Esame con esito positivo delle capacità, dell'affidabilità, della qualità del servizio, della serietà e delle condizioni generali in cui la Società opera.
- Esito positivo di visite da parte di WYSIWYG SRL per valutare la capacità e le modalità di lavoro nonché il controllo sul proprio processo.

I fornitori considerati idonei sono elencati sulla relativa modulistica.

Almeno una volta all'anno, la Direzione Generale unitamente al Responsabile Commerciale e approvvigionamenti valuta le anomalie dei fornitori, incluse le non conformità di prodotto/servizio, così come l'efficacia dei provvedimenti presi dalla H.E. SRL; nel caso di gravi anomalie dovute ad uno stesso fornitore il responsabile approvvigionamenti adotta ulteriori provvedimenti di richiamo dello stesso e in assenza di interventi efficaci da parte di questi, lo elimina dall'elenco dei fornitori idonei.

E' data evidenza documentata della verifica del mantenimento dell'idoneità a seguito del monitoraggio periodico dei fornitori.

8.4.2 Tipo ed estensione dei controllo

Per ogni materiale la WYSIWYG SRL garantisce l'indicazione in ordine degli elementi tecnici che definiscono in modo puntuale i requisiti stabiliti dalla Società, inclusi quelli relativi ai controlli necessari a garantire la conformità dei prodotti/servizi ai requisiti stessi.

Gli ordini ai fornitori contengono tutte le informazioni necessarie a descrivere in modo univoco, tramite l'indicazione dell'edizione applicabile della documentazione relativa al prodotto e servizio da approvvigionare così come i requisiti per l'approvazione del prodotto e servizio.

Gli ordini ai fornitori specificano inoltre, per quanto applicabile, i requisiti per la qualificazione del personale e quelli del Sistema di Gestione per la Qualità.

Nei casi in cui vengono approvvigionate lavorazioni esterne quali:

La WYSIWYG SRL in funzione della complessità della fornitura in termini di prodotto e/o di processo, prescrive al fornitore il rispetto di istruzioni concordate così come la possibilità per la WYSIWYG SRL di verificarne il puntuale rispetto.

Prima di emettere l'ordine al fornitore, viene assicurata l'adeguatezza dei requisiti specificati e la congruità con quanto stabilito.

8.4.3 Informazione ai fornitori esterni

Le modalità di verifica di tutti i prodotti/servizi approvvigionati, sono definiti sugli ordini o comunque comunicate al fornitore in modo documentato; queste verifiche vengono effettuate prima dell'utilizzo dei prodotti/servizi in Azienda.

La Società si riserva la facoltà di effettuare delle visite presso i fornitori per verificare la conformità di quanto ordinato ai requisiti specificati, inoltre, specialmente nel caso di attività date in outsourcing, si riserva il diritto di effettuare verifiche delle attività del fornitore in essere per accertare che il processo di questi assicuri la conformità dei servizi ai requisiti specificati.

Questa facoltà della Società è concordata preventivamente e esplicitamente sull'ordine al fornitore.

I risultati della verifica sono oggetto di un rapporto conservato, unitamente ai documenti della fornitura, e utilizzato come riferimento nella successiva fase di conferma della qualifica del fornitore.

Queste visite non modificano in alcun modo le responsabilità del fornitore garantendo in ogni caso alla WYSIWYG SRL il diritto di respingere i prodotti/servizi che risultassero comunque non conformi.

Quando previsto nel contratto, anche i Clienti possono effettuare visite di verifica presso il fornitore; questa facoltà del cliente è esplicitata nell'ordine della Società al fornitore e queste visite non modificano le responsabilità della Società di fornire comunque prodotti conformi ai requisiti specificati.

8.5 Produzione ed erogazione dei servizi

8.5.1 Controllo della produzione ed erogazione dei servizi

Il sistema di gestione per la Qualità della WYSIWYG SRL è in grado di assicurare che per i diversi processi sono definite le modalità di pianificazione delle attività produttive tramite la definizione univoca e la comunicazione:

- delle caratteristiche del servizio
- delle istruzioni di lavoro, dove necessarie,
- delle attività di monitoraggio e di misurazione,
- delle attività per il rilascio e la consegna della documentazione connessa al servizio e per l'eventuale assistenza.

Le attività di erogazione dei servizi della WYSIWYG SRL sono pertanto tenute sotto controllo tramite la definizione univoca per ogni specifico processo di erogazione, e il controllo della effettiva applicazione:

- dello specifico piano di gestione della pratica,
- della documentazione applicabile ,
- dei documenti descrittivi del processo applicabili allo specifico processo;
- della qualifica del personale cui è demandata l'esecuzione ed il controllo del processo;
- delle caratteristiche/modalità di ispezione,
- delle modalità di monitoraggio del servizio appropriati,
- della frequenza e della tipologia dei controlli;
- delle attività e dei criteri di accettabilità per il rilascio dei servizi e per l'eventuale assistenza
- dei risultati che costituiscono registrazioni della qualità;
- di ogni altro documento specifico riportato sul piano di gestione della pratica.

Il Sistema di Gestione per la Qualità della WYSIWYG SRL è in grado di assicurare che tali informazioni siano rese disponibili per quanto applicabile, ai fornitori di attività in outsourcing, in modo documentato.

8.5.2 Identificazione e rintracciabilità

Identificazione

In generale tutti i documenti che si riferiscono ad un servizio sono identificati in modo tale da garantirne la correlazione con la specifica pratica e/o commessa.

Rintracciabilità

Il Sistema di Gestione per la Qualità assicura il mantenimento della rintracciabilità di documenti relativi ad uno specifico servizio quando questo costituisce un requisito.

Nel caso di attività assegnate a terzi (outsourcing), il Sistema di Gestione per la Qualità assicura il mantenimento dell'identificazione e della rintracciabilità anche presso questi fornitori.
Le modalità di svolgimento delle attività, così come le relative registrazioni, sono documentate nel relativo DDP.

8.5.3 Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni

Quanto descritto nella presente area si applica a tutte le attività che regolano la gestione dei documenti, intendendo con questo termine qualsiasi tipo di informazione su qualsiasi supporto che il cliente consegna o comunica alla Azienda per essere utilizzato.
I criteri e le modalità con cui gestire i documenti come sopra definiti, di proprietà del Cliente e destinati ad essere utilizzati per la corretta erogazione del servizio, al fine di assicurarne il controllo delle modalità di gestione, la conservazione così come l'idonea identificazione, rintracciabilità e protezione anche in ordine alla riservatezza, sono documentati nel relativo DDP; in particolare l'identificazione assicura il controllo di ogni documento a partire dal ricevimento in Azienda sino alla riconsegna ai clienti o alla archiviazione e/o distruzione, secondo quanto concordato col cliente stesso..
In particolare all'atto del ricevimento di documenti e informazioni forniti dal Cliente e destinati ad essere utilizzati per l'esecuzione della commessa/pratica commissionataci, la funzione produzione provvede ad effettuare:
- controlli atti ad accertare la idoneità e completezza dei documenti e dei dati ricevuti
- l'identificazione dei documenti con specifici riferimenti
- l'archiviazione e la conservazione dei documenti ricevuti

8.5.4 Preservazione

Il Sistema di gestione per la qualità della WYSIWYG SRL assicura il mantenimento della conformità dei documenti e dei dati pronti per la comunicazione e trasmissione al cliente stesso o ad altri per suo conto.
I documenti identificati secondo i criteri del punto 8.5.3 sono sistemati in spazi idonei per la archiviazione temporanea e in ogni caso ne viene verificata l'integrità prima dell'invio al cliente.
Eventuali richieste specifiche del cliente sono riportate sulla documentazione di commessa.
In generale le modalità di custodia fisica utilizzata per la trasmissione dei documenti e dei dati si limitano a prevenirne il danneggiamento o lo smarrimento e ad assicurare la loro sigillatura ai fini della riservatezza.
Nel caso di attività assegnate a terzi (outsourcing), il sistema qualità aziendale assicura per i propri servizi, l'applicazione delle stesse metodologie anche presso questi fornitori.
Le modalità di svolgimento delle attività, così come le relative registrazioni, sono documentate.

8.5.5 Attività post-consegna

WYSIWYG SRL continua il servizio offerto al cliente tramite le funzioni MKTG, anche dopo la consegna dei prodotti attraverso visite e contatti nei momenti di:

- Controllo delle prestazioni dei servizi
- Segnalazioni di difficoltà nella ricaduta operativa da parte di partecipanti ai corsi, a seguito della formazione
- Presentazioni di nuovi servizi.

Il personale che contatta periodicamente il cliente e comunica a RAQ eventuali problematiche, in modo che si possano valutare, sulla base dell'analisi dei rischi, se attivare azioni correttive o opportunità di miglioramento.

8.5.6 Controllo delle modifiche

I dati elaborati dalle attività post vendita così come tutte le informazioni di ritorno dal mercato sono oggetto di analisi e di eventuali modifiche dei processi al fine di migliorarne l'efficacia e l'efficienza nel rispetto dei regolamenti nazionali.

8.6 Rilascio di prodotti e servizi

WYSIWYG SRL provvede all'avvio dell'erogazione dei servizi dopo che il personale preposto abbia verificato che gli stessi siano in conformità con le richieste dei clienti.
L'evidenza delle attività di controllo effettuate risultano nella documentazione in accettazione dei servizi, nel riesame degli ordini

8.7 Controllo degli output non conformi

Il personale di GALGANO nel caso nel corso dei controlli previsti rilevi delle anomalie provvede a isolare il prodotto non conforme o a bloccare l'avvio del servizio richiesti fino a quando , preso contatto con il fornitore o con il cliente, il problema non è risolto. Traccia delle decisioni prese è conservata.

9. Valutazione delle prestazioni

9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione

9.1.1 Generalità
9.1.2 Soddisfazione del cliente
9.1.3 Analisi e Valutazione

9.2 Audit interni

L'Azienda pianifica, esegue e registra audit interni periodici per stabilire se il proprio Sistema Qualità:

- è conforme ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001: 2015 e ai requisiti del sistema di gestione definiti dall'Azienda ed alla Politica per la Qualità
- è efficacemente attuato e mantenuto aggiornato in funzione delle mutate condizioni di gestione, di mercato, normative
- risulta adeguato in termini di struttura organizzativa e di risorse umane e tecniche assegnate



- Gli audit vengono eseguiti da personale qualificato dall'azienda o esterno
- Il programma viene preparato in funzione dello stato e dell'importanza dei processi aziendali e dei risultati dei precedenti audit
- La responsabilità di pianificare le attività di audit e definire lo scopo è della Direzione, supportata dal RAQ
- I risultati degli audit vengono sottoposti all'attenzione della Direzione e dei Responsabili delle Funzioni coinvolte nella verifica

9.3 Riesame di Direzione

9.3.1 Generalità

La direzione di WYSIWYG SRL convocata annualmente una riunione a cui partecipano tutti i responsabili, con lo scopo di valutare le prestazioni dei processi aziendali e verificare le esigenze di modifica da apportare al sistema di gestione, alla politica per la qualità e agli obiettivi di qualità, in riferimento alle mutate condizioni inerenti a processi e prodotti. Inoltre il riesame comprende la valutazione delle opportunità per il miglioramento del sistema di gestione e la minimizzazione di potenziali rischi corsi nel periodo in esame .

9.3.2 Input al riesame di direzione
9.3.3 Output del riesame di direzione

INPUT

Raccolta ed elaborazione da parte del RAQ di dati relativi a:

- Monitoraggio interno: azioni derivanti dai precedenti riesami, informazioni derivanti dal riesame della documentazione di sistema, risultanze degli audit eseguiti, dati relativi all'andamento dei processi, stato di attuazione delle azioni correttive, stato di perseguimento degli obiettivi della qualità, statistiche su non conformità
- Monitoraggio esterno: dati relativi alla customer satisfaction, dalle segnalazioni e reclami da clienti, informazioni di ritorno dal commerciale
- Adeguamento delle risorse: risorse tecniche, sviluppo formativo e professionale aziendale
- I cambiamenti nei fattori interni ed esterni che potrebbero avere effetto sul SGQ e le opportunità di miglioramento
- L'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità

RIESAME

OUTPUT

- Verbale di Riesame della Direzione
- Eventuali allegati contenenti ulteriori decisioni intraprese in fase di riunione.

Tale documentazione viene approvata dalla Direzione e contiene tutti gli elementi relativi alle azioni da intraprendere per:

a) Opportunità di miglioramento del SGQ e dei processi
b) Esigenza di modifica al SGQ
c) La necessità di risorse.

10. MIGLIORAMENTO

10.1 Generalità

WYSIWYG SRL attiva le opportunità di miglioramento per soddisfare al meglio le esigenze dei clienti ed aumentarne il grado di soddisfazione anche sulla base di:

- esigenze rilevate dai clienti (es. rapporti commerciali, reclami, segnalazioni, eventi non desiderati post-vendita, ecc.)
- esigenze interne (es. innovazione tecnologica, riorganizzazione, non conformità, azioni correttive …)
- livelli di performance aziendali in riferimento agli obiettivi definiti

10.2 Non conformità e azioni correttive

WYSIWYG SRL ha istituito un sistema di gestione delle Non Conformità rilevate nei processi aziendali e di azioni correttive con lo scopo di intervenire rapidamente per rimuovere la Non Conformità e successivamente intervenire con azioni correttive a rimuovere la causa che ha dato luogo alla deviazione.

Ogni prodotto non conforme viene separato da quelli conformi e gestito attraverso le seguenti fasi:

- registrazione della non conformità e segregazione del prodotto non conforme
- analisi della causa della non conformità
- decisione in merito al trattamento del prodotto non conforme
- attuazione del trattamento da parte dei responsabili incaricati
- verifica dell'efficacia del trattamento correttivo
- valutazione sulla necessità di attivare azioni correttive
- attuazione delle azioni correttive atte ad evitare il ripetersi di non conformità
- verifica dell'efficacia delle azioni correttive attuate ed aggiornamento della valutazione dei rischi
- archiviazione della documentazione.

Tutte le non conformità vengono registrate su appositi "Rapporti di Non Conformità". Nel caso di rilavorazioni viene generato un apposito cartellino di produzione correlato al precedente ove, se necessarie, vengono riportate istruzioni supplementari rispetto allo standard riguardo la rilavorazione stessa.

10.3 Miglioramento continuo

Le attività messe in atto per garantire il miglioramento continuo dell'efficacia ed efficienza del sistema di gestione prendono spunto da:

ORIGINE DELL'ESIGENZA	MODALITÀ
▪ Riesame della Direzione (nel corso del quale si valutano le opportunità di miglioramento e si decide in merito all'avvio di programmi di miglioramento)	Verbale di riesame
▪ Non conformità o comunque deviazioni tali da inficiare negativamente la qualità del lavoro	Azioni correttive
▪ Opportunità rilevate nel corso della produzione, dell'erogazione dei servizi o di conduzione dei processi di supporto	Modifiche al SGQ
▪ Segnalazioni / informazioni di ritorno dal mercato / reclami. / regolamenti	Modifiche al SGQ