MANUALE QUALITÀ

UNI EN ISO 9001:2015

CONTENUTO

Il presente documento descrive il sistema di gestione per la qualità di INFOPLUS SRL in riferimento alla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015.

INFOPLUS SRL

SEDE: PIAZZA MAZZINI 80 20022 CASTANO PRIMO MI
P.IVA: 12287150150
TEL: 0331877961
MAIL: info@infoplus.it

SOMMARIO

1 Scopo 4
1.1 L'azienda, prodotti e servizi 4
1.2 Approccio per processi 5
1.3 Rappresentazione di un processo nel sistema 6
1.4 Pensiero basato sul rischio 6
1.5 Compatibilità ed integrazione con altri sistemi di gestione aziendali 7
2 Norme di riferimento 8
3 Termini e definizioni 9
3.1 Abbreviazioni 9
4 Contesto dell'organizzazione 10
4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto 10
4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate 10
4.3 Campo di applicazione del SGQ 11
4.4 Processi del sistema di gestione per la qualità 11
5 Leadership 13
5.1 Leadership ed impegno 13
5.1.2 Focalizzazione sul cliente 13
5.2 Politica della qualità 13
5.3 Ruoli, autorità e responsabilità 13
6 Pianificazione del sistema qualità 14
6.1 Azioni per evidenziare e trattare i rischi e le opportunità 14
6.2 Obiettivi per la qualità 14
6.3 Pianificazione delle modifiche 15
7 Supporto 16
7.1 Risorse 16
7.1.1 Generalità 16
7.1.2 Persone 16
7.1.3 Infrastruttura 16
7.1.4 Ambiente di lavoro 16
7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione 17
7.1.6 Conoscenza dell'organizzazione 17
7.2 Competenza 18
7.3 Consapevolezza 18
7.4 Comunicazione 18
7.5 Informazioni documentate 18
8 Attività operative 20

8.1 Pianificazione e controllo delle attività operative 20
8.2 Determinazione dei requisiti del prodotto/servizo 20
8.2.1 Comunicazione con il cliente 20
8.2.2 Determinazione dei requisiti del prodotto/servizio 20
8.2.3 Riesame dei requisiti del prodotto /servizio 20
8.3 Progettazione e sviluppo del prodotto/servizio 21
8.3.1 Generalità 21
8.3.2 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo 21
8.3.3 Input alla progettazione e sviluppo 21
8.3.4 Controllo della progettazione e sviluppo 22
8.3.5 Output alla progettazione e sviluppo 22
8.3.6 Modifiche alla progettazione e sviluppo 22
8.4 Gestione dei fornitori esterni di prodotti/servizi 22
8.4.1 Generalità 22
8.4.2 Tipo ed estensione dei controlli sulle forniture 22
8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni 23
8.5 Produzione/erogazione del servizio 23
8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione del servizio 23
8.5.2 Identificazione e rintracciabilità 23
8.5.3 Proprietà del cliente e/o dei fornitori 23
8.5.4 Conservazione 24
8.5.5 Attività di post-consegna 24
8.5.6 Gestione delle modifiche 24
8.6 Rilascio del prodotto e del servizio 24
8.7 Gestione degli output non conformi 24
9 Valutazione delle prestazioni 26
9.1 Monitoraggio, misura, analisi e valutazione 26
9.1.1 Generalità 26
9.1.2 Soddisfazione del cliente 26
9.1.3 Analisi e valutazione 26
9.2 Audit interni 27
9.3 Riesame della direzione 27
9.3.1 Conduzione del riesame 27
9.3.2 Risultati del riesame 27
10 Miglioramento 29
10.1 Generalità 29
10.2 Non conformità ed azioni correttive 29

10.3 Miglioramento continuo 29

1 SCOPO

INFOPLUS SRL ha implementato un sistema di gestione per la qualità conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 per:

- Dimostrare la sua abilità nel fornire prodotti e/o servizi conformi ai requisiti del cliente ed ai requisiti delle leggi e dei regolamenti applicabili
- Incrementare la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace applicazione del sistema e dei processi di miglioramento continuo, assicurando il rispetto dei requisiti indicati dal cliente e dalle leggi e regolamenti applicabili

Il presente Manuale della Qualità illustra come l'azienda si fa carico dei requisiti indicati dalla norma UNI EN ISO 9001:2015 e dei requisiti indicati dalle normative applicabili.

1.1 L'AZIENDA, PRODOTTI E SERVIZI

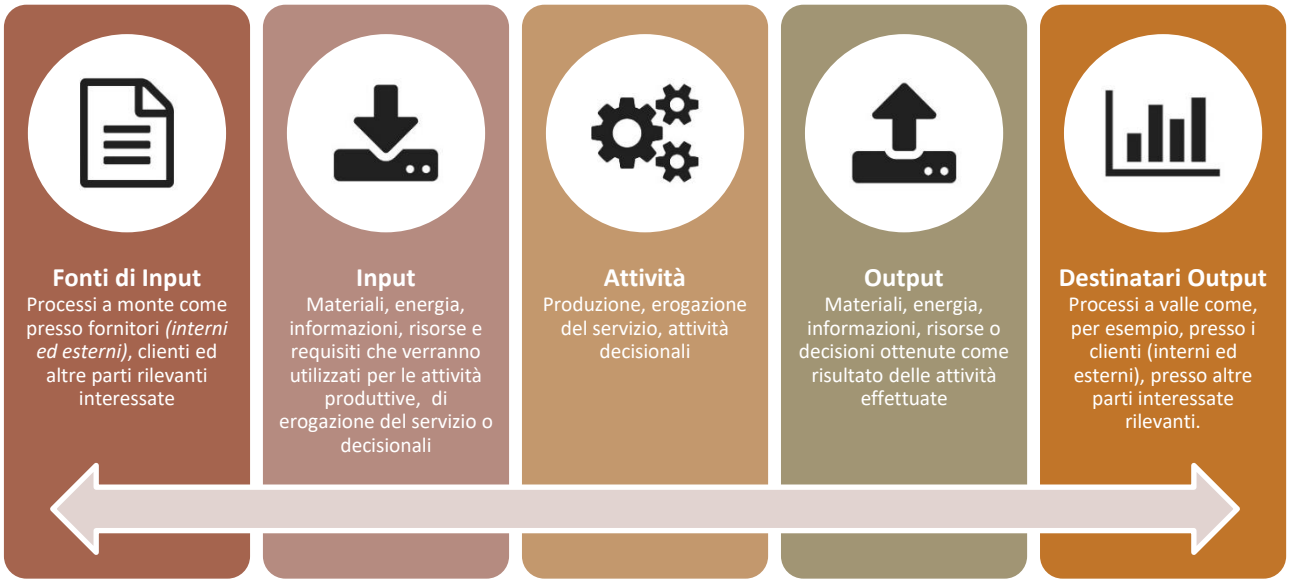
Forte di una buona esperienza nell'ambito del proprio settore, l'impresa INFOPLUS SRL, è un'importante e consolidata organizzazione che opera svolgendo le seguenti attività: Concessionario per la vendita, assistenza e formazione di software Zucchetti. Servizi di assistenza su gestionali e sistemistica. Realizzazioni verticali ERP. Servizi di digitalizzazione e consulenza in ambito di privacy e GDPR. Consapevole dell'importanza dei requisiti cogenti nei luoghi di lavoro così come in luoghi pubblici, INFOPLUS SRL, analizza con attenzione le richieste dei propri clienti per aiutarli a trovare la soluzione più adatta alle loro esigenze anche tramite l'offerta "su misura". L'attività di INFOPLUS SRL è rivolta a molteplici realtà nell'ambito pubblico e privato. INFOPLUS SRL nasce dalla volontà della direzione di unire le forze e le competenze di un'organizzazione intraprendente e di comprovata esperienza nell'ambito del proprio settore. Uno staff con grande esperienza maturata garantisce un alto livello di serietà e competenza, doti di importanza primaria, che caratterizzano da sempre questa impresa. Inoltre, il costante aggiornamento del personale e l'utilizzo di strumenti all'avanguardia, garantiscono al cliente servizi/prodotti di alta qualità.

1.2 APPROCCIO PER PROCESSI

INFOPLUS SRL ritiene che i risultati previsti si raggiungano efficacemente ed efficientemente attraverso la gestione per processi. La gestione per processi assicura di:

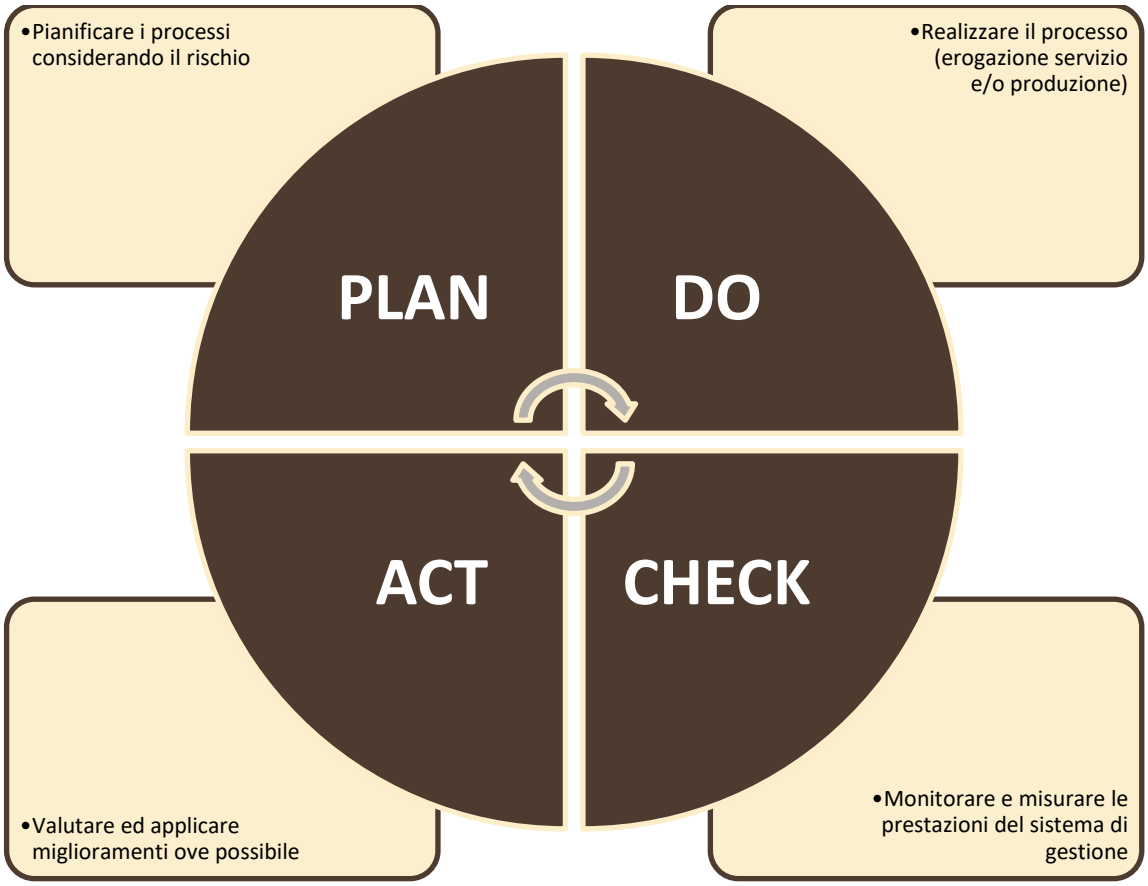
- Comprendere e soddisfare i requisiti imposti dall'azienda stessa
- Considerare i requisiti di cui sopra in termini di valore aggiunto
- Raggiungere prestazioni efficaci per il processo
- Migliorare l'azienda basandosi sulla valutazione dei dati e delle informazioni

L'approccio per processi è applicato facendo ricorso alla metodologia plan-do-check-act con particolare attenzione al Pensiero Basato sul Rischio quale mezzo di prevenzione. La figura che segue presenta graficamente il meccanismo di gestione dei processi:



1.3 RAPPRESENTAZIONE DI UN PROCESSO NEL SISTEMA

Di seguito è rappresentato come un processo del sistema possa essere gestito attraverso il ciclo plan-do-check-act:



1.4 PENSIERO BASATO SUL RISCHIO

L'effetto dell'inefficienza di un determinato risultato ed il concetto di risk-based-thinking è considerato nel Sistema di Gestione per la Qualità di INFOPLUS SRL.

INFOPLUS SRL considera tale concetto implicito e lo incorpora nei requisiti per stabilire, implementare, mantenere e migliorare continuamente il Sistema di Gestione per la Qualità. L'azienda ha stabilito per ogni processo i livelli di rischio in termini di abilità dell'organizzazione nel raggiungere gli obiettivi fissati e le conseguenze sui processi/prodotti/servizi e non conformità di sistema.

Per INFOPLUS SRL "risk-based-thinking" significa considerare il rischio qualitativamente e dipendente dal contesto dell'organizzazione.

Sono definiti il rigore ed il grado di formalità necessario per pianificare e controllare il Sistema di Gestione per la Qualità, così come i suoi processi e attività.

1.5 COMPATIBILITÀ ED INTEGRAZIONE CON ALTRI SISTEMI DI GESTIONE AZIENDALI

INFOPLUS SRL, in caso di integrazione con altri sistemi di gestione, deve provvedere a rispettarne tutti i requisiti previsti/applicabili e relativi a normative di riferimento.

Per tale motivo la Direzione ha stabilito di integrare eventuali attività cogenti relative ad altri sistemi di gestione integrati nei processi controllati dal presente Sistema di Gestione per la Qualità considerando i seguenti aspetti:

- Contesto aziendale
- Direzione, politica e responsabilità
- Processi per pianificare e considerare rischi ed opportunità
- Processi relativi a clienti, prodotti e servizi
- Processi di valutazione delle prestazioni
- Processi per il miglioramento

2 NORME DI RIFERIMENTO

INFOPLUS SRL ha sviluppato il sistema di Gestione per la Qualità in conformità alle versioni delle seguenti norme attualmente in vigore:

ISO 9000
ISO 9001
ISO 9004

Sono considerati rilevanti ai fini della corretta implementazione del sistema i requisiti cogenti e le norme riportate all'interno del **REG Q-8.2 Registro requisiti legali attività.**

3 TERMINI E DEFINIZIONI

Si applicano le definizioni fornite dalla ISO 9000:2015 ed ISO 9001:2015. Ai termini che seguono, ricorrenti nel presente manuale, onde evitare ambiguità, sono associate le definizioni indicate:

Sigla	Descrizione
MQ	Manuale Qualità
SGQ	Sistema di Gestione per la Qualità
PQ	Procedure Qualità
IO	Istruzione Operativa
MOD	Modulo

3.1 ABBREVIAZIONI

I titoli delle posizioni organizzative sono abbreviati come segue:

Sigla	Descrizione
DIR	Direzione
RGQ	Responsabile gestione qualità
AM	Amministrazione
RSPP	Responsabile del servizio di prevenzione e protezione
RLS	Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza
RPS	Responsabile produzione/servizi
RC	Responsabile commerciale
RM	Responsabile magazzino
RA	Responsabile acquisti

4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

INFOPLUS SRL determina, verifica e riesamina costantemente quali problemi interni ed esterni possano avere effetti sull'effettiva capacità di fornire costantemente prodotti e/o servizi conformi ai requisiti del cliente e/o di leggi e regolamenti, ovvero sui risultati attesi dal SGQ.

4.1 COMPRENDERE L'ORGANIZZAZIONE E IL SUO CONTESTO

INFOPLUS SRL ha individuato e preso in considerazione i fattori **esterni** *(aspetti legali, tecnologici, competitivi, di mercato, culturali, sociali ed economici)* ed **interni** *(valori, cultura, conoscenza e prestazioni della propria organizzazione)* rilevanti per il SGQ ed i requisiti ad essi applicabili in funzione delle seguenti attività svolte: Concessionario per la vendita, assistenza e formazione di software Zucchetti. Servizi di assistenza su gestionali e sistemistica. Realizzazioni verticali ERP. Servizi di digitalizzazione e consulenza in ambito di privacy e GDPR.

INFOPLUS SRL nell'individuazione e comprensione del proprio contesto operativo ha tenuto in considerazione anche eventuali impatti del **cambiamento climatico**. In particolar modo l'azienda ha valutato, allo stato attuale, in funzione delle metodologie operative attuate ed in funzione dell'ambito in cui opera, l'impatto del cambiamento climatico all'interno del file del sistema denominato *MOD Q-6.1 Valutazione rischi e opportunità*, nell'ambito dei fattori di rischio legati appunto al *contesto ambientale.*

Fattori	Positivi	Negativi
Interni	• Esperienza della direzione nel settore • Competenze dei propri dipendenti • Coesione comunicativa ed organizzativa interna • Disponibilità di infrastrutture adeguate • Elevati standard qualitativi • Know how consolidato	• Turnover del personale • Rischio di perdita di competenze interne • Costi legati alla formazione del personale • Costi derivanti dalla manutenzione delle infrastrutture • Risorse inadeguate • Carenze gestionali • Rete di fornitori deboli • Infrastrutture/tecnologie obsolete
Esterni	• Incremento della domanda nel proprio settore • Possibili agevolazioni governative legate al proprio settore operativo • Espansione in nuovi mercati di riferimento • Nuove esigenze/aspettative • Incremento del proprio Know how	• Calo della domanda nel proprio settore • Complicanze dovute ad eventi eccezionali *(es. pandemie, crisi economiche, terremoti, guerre, ecc..)* o di altre crisi estemporanee • Regolamenti e leggi che complicano le dinamiche del proprio settore operativo • Nuovi concorrenti • Cambiamento dei requisiti del cliente e propensione verso altri competitor

4.2 COMPRENDERE LE ESIGENZE E LE ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE

INFOPLUS SRL ha determinato le parti interessate rilevanti *(clienti, fornitori, istituzioni, ecc..)* e quei requisiti *(di tali parti interessate)* che risultano rilevanti per il proprio SGQ con lo scopo di fornire con regolarità prodotti e/o servizi *(Concessionario per la vendita, assistenza e formazione di software Zucchetti. Servizi di assistenza su gestionali e sistemistica. Realizzazioni verticali ERP. Servizi di digitalizzazione e consulenza in ambito di privacy e GDPR)* che soddisfino i requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili.

INFOPLUS SRL nel determinare le esigenze e le aspettative delle parti interessate ha considerato anche eventuali impatti dovuti al **cambiamento climatico**.

Parte interessata	Tipologia (interna/esterna)	Requisiti/Aspettative	Incidenza (Bassa/Media/Alta)
Enti e istituzioni	esterna	• Rispetto delle normative e dei regolamenti • Regolarità degli aspetti legati alla sicurezza sul lavoro	media
Direzione	Interna	• Buon livello di leadership • Comunicazione interna • Capacità decisionale e di determinazione • Alto livello di consapevolezza del proprio contesto • Appoggio e supporto da parte della Proprità/Soci	alta
Dipendenti	Interna	• Regolare pagamento retribuzioni • Rispetto della normativa cogente (statuo lavoratori, sicurezza sul lavoro, privacy, ecc..) • Ambiente di lavoro idoneo • Comunicazione, coinvolgimento, condivisione di obiettivi e strategie • Chiarezza dei ruoli e delle responsabilità • Opportunità di crescita professionale • Orientamento a lungo termine	media
Proprietà/Soci	interna	• Generazione di utile d'impresa • Prospettive a medio lungo termine dell'impresa • Riduzione dei rischi d'impresa • Massimizzazione delle opportunità di business	media
Clienti/Utenti	esterna	• Qualità del servizio/prodotto ricevuto • Puntualità del servizio/prodotto ricevuto • Chiarezza dei requisiti • Convenienza economica • Buon livello di assistenza • Puntualità dei pagamenti	alta
Fornitori	esterna	• Incremento delle forniture richieste • Puntualità dei pagamenti	media

4.3 CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SGQ

INFOPLUS SRL in considerazione dei propri fattori esterni ed interni rilevanti, dei requisiti delle parti interessate e dei prodotti e dei servizi, ha definito il seguente campo di applicazione per il proprio SGQ: Concessionario per la vendita, assistenza e formazione di software Zucchetti. Servizi di assistenza su gestionali e sistemistica. Realizzazioni verticali ERP. Servizi di digitalizzazione e consulenza in ambito di privacy e GDPR

INFOPLUS SRL ha applicato tutti i requisiti della ISO 9001:2015 nell'ambito del suddetto campo di applicazione, tranne quello riferito alle risorse per il monitoraggio e la misurazione.

4.4 PROCESSI DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

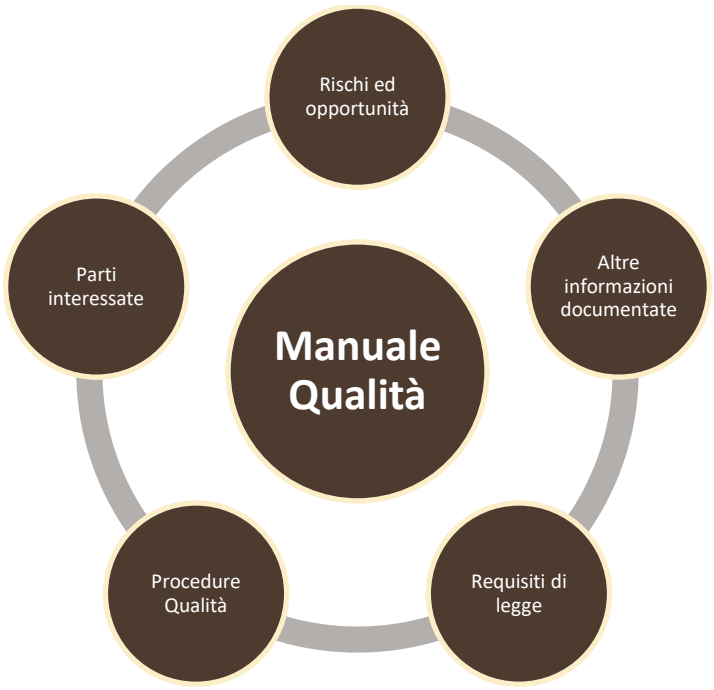
La seguente tabella riporta lo schema dei processi e la loro interazione

Processo	Rilevanza	Fonte	Interagisce con
Gestione clienti	Primario	Interno	Fornitori, Manutenzione
Gestione fornitori	Primario	Interno	Lavorazioni esterne, Produzione, Magazzino, Amministrazione
Lavorazioni esterne	Primario	Esterno	Magazzino, Fornitori

Sviluppo	Primario	Interno	Produzione/Servizi, Gestione SGQ, Sistema informatico
Produzione/Servizi	Primario	Interno	Sviluppo, Magazzino, Gestione Fornitori, Manutenzione
Manutenzione	Supporto	Interno	Produzione/Servizi
Gestione magazzino	Primario	Interno	Produzione/Servizi, Gestione fornitori
Gestione personale	Supporto	Interno	Amministrazione
Amministrazione	Supporto	Int./Est.	Gestione fornitori, Gestione clienti, Gestione personale
Gestione SGQ	Supporto	Interno	Tutti gli altri processi
Sistema informatico	Supporto	Interno	Amministrazione, Sviluppo

I processi, ove ritenuto necessario, sono descritti nelle Procedure Qualità e per ognuno di essi, a seconda del caso, possono essere definiti i seguenti aspetti: input richiesti e gli output attesi; sequenza ed interazione dei processi; criteri, metodi (incluse misurazioni e indicatori prestazionali) e modalità di controllo dei processi; risorse necessarie e le modalità per garantire la loro disponibilità; compiti e responsabilità assegnate; rischi ed opportunità e piano di implementazione delle azioni per affrontarli; metodi per monitorare, misurare e valutare i processi e, se necessario, le modifiche da adottare per raggiungere i risultati attesi; opportunità per il miglioramento del processo e del sistema di gestione per la qualità. Tutte le informazioni relative al funzionamento dei processi sono documentate e conservate, dove previsto, nelle apposite procedure.

Di seguito è rappresentato uno schema grafico relativo alla struttura del SGQ di INFOPLUS SRL:



5 LEADERSHIP

5.1 LEADERSHIP ED IMPEGNO

CESARE RUGGERI dimostra il comando e l'impegno rispetto al sistema qualità:

- assumendosi la responsabilità dell'efficacia del sistema
- assicurando che la politica per la qualità e gli obiettivi siano stabiliti e compatibili con la strategia aziendale ed il contesto in cui opera l'azienda
- assicurando che la politica della qualità sia comunicata, compresa ed applicata all'interno dell'organizzazione
- assicurando l'integrazione dei requisiti del sistema di qualità nei processi aziendali
- promuovendo la consapevolezza dell'approccio per processi
- assicurando che le risorse necessarie per il sistema qualità siano disponibili
- comunicando l'importanza di un sistema qualità efficacie e della conformità dei requisiti del sistema qualità
- assicurando che il sistema qualità raggiunga i suoi risultati definiti
- ingaggiando, dirigendo e supportando persone che contribuiscano all'efficacia del sistema qualità
- promuovendo il miglioramento continuo
- supportando gli altri ruoli manageriali importanti *(se presenti)* a dimostrare che la loro leadership sia applicata nella loro area di influenza

5.1.2 FOCALIZZAZIONE SUL CLIENTE

La direzione dimostra il suo ruolo ed impegno rispetto all'attenzione al cliente assicurando:

- determinazione e presa in carico dei requisiti dei clienti e dei requisiti cogenti
- determinazione e indirizzamento dei rischi/opportunità verso l'incremento continuo della soddisfazione del cliente
- attenzione affinché i prodotti/servizi continuino a soddisfare i requisiti dei clienti e delle leggi applicabili
- impegno affinché la soddisfazione del cliente sia mantenuta nel tempo

5.2 POLITICA DELLA QUALITÀ

DIR ha stabilito una politica per la qualità che:

- è appropriata agli scopi ed al contesto di INFOPLUS SRL
- fornisce un quadro di riferimento per stabilire e riesaminare gli obiettivi per la qualità
- include l'impegno a soddisfare i requisiti applicabili
- include l'impegno al continuo miglioramento del sistema di gestione per la qualità

La politica per la qualità è pubblicata come documento esterno al presente manuale della qualità e viene diffusa internamente a tutto il personale e tutte le parti interessate tramite apposizione su bacheca aziendale, circolari e-mail interne ed esterne, riunione annuale tenuta dalla direzione.

5.3 RUOLI, AUTORITÀ E RESPONSABILITÀ

I Ruoli, le autorità e le responsabilità di INFOPLUS SRL sono definite, descritte e regolamentate. L'organigramma funzionale dell'azienda è riportato nel relativo documento esterno. L'organigramma aziendale è diffuso all'interno del personale tramite apposizione su bacheca aziendale e tramite circolare eseguita a cadenza annuale o in occasione di modifiche/aggiornamenti dello stesso organigramma.

6 PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA QUALITÀ

6.1 AZIONI PER EVIDENZIARE E TRATTARE I RISCHI E LE OPPORTUNITÀ

Durante la pianificazione del SGQ, INFOPLUS SRL, considera le parti interessate ed il campo di applicazione del sistema per trattare i rischi e le opportunità al fine di:

- assicurare che il SGQ raggiunga i risultati attesi
- prevenire o ridurre effetti indesiderati
- mettere in atto il miglioramento continuo

Le parti interessate sono rappresentate dai seguenti elementi:

- capitale *(proprietà e/o eventuali azionisti)*
- cliente
- personale
- ambiente circostante
- fornitori

INFOPLUS SRL pianifica:

- le azioni per trattare i rischi e le opportunità
- le modalità per rendere effettive ed integrate le azioni all'interno dei processi valutandone l'efficacia

I rischi sono classificati in base alla loro priorità. La priorità è determinata, quantomeno, dal rapporto fra la gravità degli effetti del rischio considerato e la probabilità che l'evento rischioso si avveri. Il risultato di questa valutazione del rischio viene, se possibile, confrontata in proporzione all'eventuale opportunità scaturita dal rischio stesso. Le azioni messe in atto per fronteggiare i rischi e cogliere le opportunità sono proporzionali all'impatto sulla conformità del prodotto/servizio. Le azioni per trattare i rischi e le opportunità possono essere:

- evitare il rischio
- accettare il rischio al fine di perseguire un'opportunità
- eliminare la fonte del rischio
- modificarne la probabilità o gli effetti
- condividere il rischio
- decidere in modo informato di farsi carico del rischio stesso

6.2 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

INFOPLUS SRL ha stabilito gli obiettivi della qualità per livelli, funzioni e processi rilevanti.

Gli obiettivi per la qualità sono:

- coerenti con la politica della qualità
- misurabili
- basati sui requisiti applicabili
- fortemente correlati con la conformità del prodotto e con la soddisfazione del cliente
- monitorati
- comunicati agli interessati
- aggiornati quando necessario

INFOPLUS SRL conserva informazioni documentate in merito agli obiettivi per la qualità. Nel pianificare le modalità per raggiungere gli obiettivi per la qualità sono chiarite:

- le azioni da realizzare
- le risorse da dedicare
- le responsabilità delle azioni
- le tempistiche di realizzazione
- il metodo di valutazione del risultato

6.3 PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE

Qualora emergesse la necessità di effettuare modifiche al SGQ queste verrebbero condotte da INFOPLUS SRL in modo pianificato e sistematico. In funzione di quanto specificato INFOPLUS SRL considera:

- lo scopo delle modifiche e tutti i relativi effetti potenziali
- la necessità di conservare l'integrità del SGQ
- la disponibilità di risorse
- la distribuzione o ridistribuzione delle responsabilità ed autorità

7 SUPPORTO

7.1 RISORSE

7.1.1 GENERALITÀ

INFOPLUS SRL ha determinato e messo in campo le risorse necessarie per stabilire, attuare e mantenere il SGQ e per migliorarne continuamente l'efficacia. Sono state considerate in tal proposito:

- l'esistenza interna di opportune risorse
- la necessità di acquisire risorse esterne

7.1.2 PERSONE

Il personale di INFOPLUS SRL costituisce una risorsa che nel tempo può contribuire in maniera determinante all'efficacia ed alla redditività dei processi sviluppati, il che si traduce in un incremento, nel tempo, del valore intrinseco dell'organizzazione. Al fine di assicurare il rispetto dei requisiti del cliente e delle norme, leggi e regolamenti cogenti, INFOPLUS SRL ha messo in campo le persone necessarie a condurre le attività ed i processi del SGQ. La suddetta attività è riportata in maniera più chiara e dettagliata su apposite informazioni documentate.

7.1.3 INFRASTRUTTURA

INFOPLUS SRL ha determinato, reso disponibile e tenuto in efficienza, le infrastrutture che concorrono a determinare la conformità dei prodotti e dei servizi.

Tipologia delle infrastrutture considerate
Strutture (edifici e locali)
Vigilanza (se e quando necessaria)
Attrezzature hardware
Sistemi software
Tecnologia per l'informazione e per la comunicazione
Strumenti ed attrezzature primarie
Strumenti ed attrezzature generali di supporto
Mezzi e veicoli per il trasporto

Le suddette infrastrutture, sono mantenute in efficienza attraverso specifiche attività di controllo al fine di garantire la conformità ai requisiti del servizio/prodotto fornito al cliente. INFOPLUS SRL ha predisposto e mantiene aggiornato un registro che identifica i mezzi e gli strumenti in dotazione alla propria organizzazione includendo dettagli e scadenze dei relativi controlli previsti. La responsabilità di verifica ed aggiornamento del registro è affidata al RGQ.

7.1.4 AMBIENTE DI LAVORO

INFOPLUS SRL, in collaborazione con le varie funzioni della propria organizzazione, gestisce l'ambiente di lavoro e a tal fine assicura che esso sia esente da condizioni che possano influenzare negativamente l'efficace funzionamento del sistema di gestione per la qualità. In particolare vien posta attenzione sui seguenti aspetti:

- temperatura e umidità degli ambienti
- ergonomia delle postazioni di lavoro
- ordine e pulizia delle aree di lavoro
- aspetti sociali e psicologici che possano ricadere sul personale
- sicurezza negli ambienti di lavoro (D. Lgs 81/2008)

7.1.5 RISORSE PER IL MONITORAGGIO E LA MISURAZIONE

Quando il monitoraggio e la misura sono usati per dare evidenza della conformità dei prodotti/servizi ai requisiti, sono determinate, da INFOPLUS SRL, le risorse necessarie per assicurare risultati validi ed affidabili. In tal caso le risorse messe in campo sono:

- appropriate per il tipo di misura e di monitoraggio previsti
- tenute sotto controllo al fine di assicurare la loro continua efficienza in relazione allo scopo

INFOPLUS SRL conserva informazioni documentate come evidenza dell'efficienza delle risorse per la misura ed il monitoraggio, in relazione allo scopo previsto.

Nei casi in cui la tracciabilità delle misure:

- è un requisito cogente
- corrisponde ad una esigenza delle parti interessate
- è considerata essenziale dall'organizzazione per acquisire piena fiducia sulla validità dei risultati

le risorse sono:

- verificate ad intervalli specificati o prima della loro utilizzazione, a fronte di riferimenti a campioni internazionali o nazionali; qualora tali campioni non esistano, è registrato e mantenuto come informazione documentata, il riferimento adottato per la taratura o la verifica
- identificate per consentire di conoscere il loro stato di taratura
- protette contro regolazioni che potrebbero invalidare i risultati delle misurazioni

È valutata la validità di precedenti risultati di misurazioni qualora si rilevi che l'apparecchiatura non sia conforme ai requisiti. Nel caso, sono prese opportune azioni correttive.

7.1.6 CONOSCENZA DELL'ORGANIZZAZIONE

Sono determinate le conoscenze necessarie per conseguire la conformità dei prodotti e dei servizi. Le conoscenze sono conservate e rese disponibili nella misura in cui sono utili. In previsione di sviluppi e in considerazione delle tendenze dei parametri del contesto organizzativo, INFOPLUS SRL considera le conoscenze esistenti e determina il metodo per acquisire conoscenze supplementari necessarie. Per acquisire conoscenze supplementari si agisce sulle risorse interne attraverso:

- analisi degli errori
- ricerca di documenti relativi alle conoscenze richieste
- conservazione degli esperimenti realizzati
- attività di marketing

Sulle risorse esterne si agisce attraverso:

- reperimento di standard, norme, codici, ecc...
- consultazione di università e centri di ricerca *(se applicabile)*
- partecipazione a conferenze

- istituzione di una rete di condivisione di dati con clienti e fornitori
- acquisizione di consulenze esterne

7.2 COMPETENZA

INFOPLUS SRL determina la competenza per il personale addetto alle attività che influenzano la qualità del prodotto. Assicura che tale personale sia competente sulla base di appropriata formazione ed esperienza. Dove applicabile, INFOPLUS SRL, fornisce addestramento o intraprende altre azioni per acquisire le necessarie competenze e valuta l'efficacia delle azioni intraprese. INFOPLUS SRL conserva informazioni documentate (CV, diplomi, attestati) come evidenza delle competenze interne ed esterne utilizzate.

7.3 CONSAPEVOLEZZA

INFOPLUS SRL assicura che il proprio personale e coloro che svolgono le attività sotto il proprio controllo siano a conoscenza dei seguenti aspetti:

- politica della qualità
- obiettivi generali per la qualità e gli obiettivi per la qualità che li riguardano
- effetto della propria attività sull'efficacia del SGQ
- implicazioni delle NC ai requisiti del SGQ

7.4 COMUNICAZIONE

L'organizzazione ha determinato quali comunicazioni, interne ed esterne, siano rilevanti ai fini della gestione del SGQ. INFOPLUS SRL ha istituito ed attivato un efficace sistema di comunicazione tra i diversi livelli e processi dell'organizzazione. Per quanto concerne i processi e la loro efficacia è chiarito:

- cosa è necessario comunicare
- quando comunicare
- con chi avere comunicazione
- come comunicare

7.5 INFORMAZIONI DOCUMENTATE

Nel SGQ di INFOPLUS SRL sono incluse:

- le informazioni documentate richieste dalla norma ISO 9001:2015
- le informazioni documentate che INFOPLUS SRL ritiene necessarie per l'efficacia del SGQ

Le informazioni documentate, a seconda di tipologia e necessità, sono identificate attraverso:

- il titolo
- un codice di riferimento
- la data di emissione/aggiornamento
- i riferimenti alle persone che hanno concorso all'emissione/aggiornamento

Le informazioni documentate sono definite in termini di:

- supporto *(ogni qualvolta ciò sia possibile è preferito il supporto elettronico piuttosto che cartaceo)*
- lingua *(è utilizzata, di regola, la lingua italiana, ad eccezione delle comunicazioni con eventuali clienti esteri, nel qual caso è utilizzata la lingua inglese)*
- responsabilità dei riesami e delle approvazioni

Le informazioni documentate sono:

- rese disponibili dove e quando necessario
- protette da usi impropri e da perdita di integrità e/o delle caratteristiche di riservatezza

INFOPLUS SRL, quando applicabile, tiene sotto controllo le informazioni documentate attraverso prescrizioni per:

- distribuzione, accesso, uso e ritiro
- conservazione, protezione, leggibilità
- gestione delle modifiche
- archiviazione e catalogazione

Le informazioni documentate di origine esterna, che INFOPLUS SRL ritiene necessarie per la pianificazione e conduzione del SGQ, sono identificate e tenute sotto controllo.

8 ATTIVITÀ OPERATIVE

8.1 PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ OPERATIVE

I processi elencati nel punto 4.4 del presente MQ sono pianificati, attuati e tenuti sotto controllo, al fine di soddisfare i requisiti specificati per i prodotti e per i servizi. Sono pianificate e realizzate azioni per:

- determinare i requisiti dei prodotti/servizi
- definire i criteri per l'accettazione dei processi e prodotti/servizi
- tenere sotto controllo i processi, in accordo con i criteri stabiliti
- conservare i documenti e le informazioni necessarie per conseguire la fiducia che i processi siano condotti come previsto e per dimostrare la conformità dei prodotti/servizi ai requisiti.

I risultati della pianificazione sono in accordo con l'organizzazione di INFOPLUS SRL che tiene sotto controllo le revisioni delle pianificazioni dei processi, al fine di evitare derive indesiderate mettendo in atto, se necessario, azioni per mitigarne gli effetti. Le disposizioni per il controllo delle attività sono veicolate attraverso alcuni dei seguenti strumenti a seconda di quali sono ritenuti necessari nel relativo ambito:

- procedure
- istruzioni operative
- schemi o immagini
- istruzioni verbali
- esempi di prodotto finito o semilavorato
- filmati

8.2 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI DEL PRODOTTO/SERVIZIO

8.2.1 COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

INFOPLUS SRL ha stabilito processi per comunicare con il cliente in relazione ai seguenti aspetti:

- informazioni in merito al prodotto/servizio
- recepimento della percezione e del punto di vista del cliente, reclami inclusi
- gestione della proprietà del cliente, quando applicabile
- richieste specifiche e contingenti, quando rilevanti

8.2.2 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI DEL PRODOTTO/SERVIZIO

INFOPLUS SRL ha stabilito ed applicato processi per determinare i requisiti dei prodotti/servizi offerti ai clienti potenziali (generalmente, a seconda del caso, tramite preventivi, contratti, ordini del cliente, bandi, ecc..).

INFOPLUS SRL assicura i seguenti aspetti:

- che le specifiche dei prodotti/servizi *(verso il cliente e/o necessarie all'organizzazione stessa)*, le norme e leggi cogenti siano definite
- che la propria organizzazione possieda la capacità di rispettare le specifiche definite e di gestire eventuali reclami per i prodotti/servizi offerti

8.2.3 RIESAME DEI REQUISITI DEL PRODOTTO /SERVIZIO

INFOPLUS SRL assicura che siano riesaminati i seguenti aspetti:

Requisiti specificati dal cliente, inclusi quelli per eventuale spedizione e per l'attività post vendita

Se previsti, i requisiti non specificati dal cliente ma necessari per l'uso del prodotto/servizio

Disposizioni legislative e regolamentari applicabili

Contenuto delle modifiche dei contratti e ordini

Il riesame è condotto da INFOPLUS SRL prima di trasmettere al cliente il prodotto/servizio assicurando che eventuali divergenze tra contratto ed ordine siano risolte. Nei casi in cui il cliente non dovesse trasmettere a INFOPLUS SRL le proprie specifiche in modo formalizzato, INFOPLUS SRL provvederebbe alla relativa formalizzazione e ne farebbe comunicazione al cliente, tramite preventivo, email o fattura. Qualora i requisiti del prodotto/servizio dovessero essere aggiornati, verrebbero modificate le informazioni documentate correlate con l'aggiornamento e sarebbero informate le persone principalmente interessate.

Il riesame dei requisiti cogenti legati alla attività svolte è responsabilità di RGQ che provvede ad effettuare tale riesame con cadenza annuale per mezzo delle seguenti fonti:

- Consultazione con i propri consulenti (commercialista, consulente del lavoro, consulente legale)
- Consultazione con associazioni di categoria di riferimento

Il riesame dei requisiti cogenti è anche legato ad eventuali informazioni estemporanee ricevute da newsletter provenienti da portali dedicati, informazioni provenienti dal mondo dell'informazione in genere (stampa, riviste e siti web informativi di settore)

8.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO DEL PRODOTTO/SERVIZIO

8.3.1 GENERALITÀ

INFOPLUS SRL ha stabilito e mantiene disponibile una metodologia di processo per la progettazione e lo sviluppo valido qualora fossero necessarie attività che prevedono fasi progettuali.

8.3.2 PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

Nel definire le fasi ed il controllo della progettazione e dello sviluppo, INFOPLUS SRL ha considerato determinati fattori:

- natura, durata e complessità delle attività di progettazione e sviluppo
- requisiti che forniscono indicazioni in merito a particolari fasi del processo, inclusi i riesami della progettazione e sviluppo
- necessità o richieste di verifica e validazione
- autorità e responsabilità connesse con il processo di progettazione e sviluppo
- necessità di coinvolgere il cliente e/o l'utilizzatore nel processo
- necessità di produrre informazioni documentate a conferma che i requisiti della progettazione e dello sviluppo siano stati rispettati

8.3.3 INPUT ALLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

INFOPLUS SRL ha determinato i seguenti aspetti:

- requisiti essenziali per lo specifico prodotto/servizio da progettare e sviluppare, inclusi, se applicabili, requisiti funzionali e prestazionali
- leggi ed altri codici cogenti applicabili

- standard o le best practices che INFOPLUS SRL è impegnata ad applicare
- risorse interne ed esterne per il processo di progettazione e sviluppo
- conseguenze potenziali di errori in relazione alla natura del prodotto/servizio
- livello di controllo del processo atteso dal cliente e/o da altre parti interessate

Gli input devono essere adeguati, completi e non ambigui. Sono risolti gli eventuali conflitti tra input.

8.3.4 CONTROLLO DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

INFOPLUS SRL tiene sotto controllo la progettazione e lo sviluppo in modo che:

- i risultati da ottenere attraverso il processo siano chiaramente definiti
- i riesami della progettazione e sviluppo siano pianificati
- opportune verifiche siano condotte al fine di assicurare che gli input siano stati considerati
- opportune validazioni siano condotte al fine di assicurare che il risultato sia conforme con l'applicazione e l'uso del prodotto/servizio *(quando conosciuto)*

8.3.5 OUTPUT ALLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

INFOPLUS SRL assicura che gli output della progettazione e sviluppo:

- soddisfino gli input della progettazione e sviluppo
- forniscano adeguate informazioni per l'approvvigionamento, la produzione e/o per l'erogazione di servizi
- contengano o richiamino i criteri di misura e controllo del prodotto e, se applicabile, i criteri di accettazione
- precisino le caratteristiche dei prodotti che sono essenziali per una loro sicura ed adeguata utilizzazione

Tutti gli output della progettazione e sviluppo costituiscono informazioni documentate.

8.3.6 MODIFICHE ALLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

INFOPLUS SRL riesamina, tiene sotto controllo ed identifica le modifiche apportate ad input e output della progettazione e sviluppo. È verificato che le stesse non abbiano impatto negativo sulla conformità ai requisiti del prodotto/servizio progettato. Sono conservate le informazioni documentate relative alle modifiche.

8.4 GESTIONE DEI FORNITORI ESTERNI DI PRODOTTI/SERVIZI

8.4.1 GENERALITÀ

INFOPLUS SRL assicura che i prodotti/servizi approvvigionati esternamente siano conformi ai requisiti specificati. INFOPLUS SRL ha determinato controlli da attuare sui processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno per i seguenti casi:

- prodotti e servizi di fornitori esterni destinati ad essere incorporati nei prodotti/servizi di INFOPLUS SRL o che abbiano influenza sull'erogazione/produzione degli stessi
- prodotti e servizi forniti direttamente al cliente da fornitori esterni, per conto di INFOPLUS SRL
- processi, o parte di essi, che INFOPLUS SRL ha deciso vengano forniti al cliente da un fornitore esterno

INFOPLUS SRL stabilisce ed applica opportuni criteri per la valutazione, selezione e monitoraggio delle prestazioni dei fornitori. Ciò in considerazione della loro capacità di fornire prodotti/servizi conformi alle specifiche. Sono conservate le informazioni documentate relative alla valutazione e rivalutazione, la selezione ed il monitoraggio delle prestazioni dei fornitori.

8.4.2 TIPO ED ESTENSIONE DEI CONTROLLI SULLE FORNITURE

Nel determinare il tipo e l'estensione dei controlli da applicare alle forniture, INFOPLUS SRL considera:

- l'impatto potenziale dei processi, prodotti e servizi *(approvvigionati dall'esterno)* sulla capacità dell'azienda di soddisfare le specifiche dei clienti, e le norme esterne cogenti
- l'effettivo controllo applicato dai fornitori stessi

INFOPLUS SRL stabilisce ed applica le prove, i controlli e le altre attività che risultino necessarie per assicurare che i processi, prodotti e servizi approvvigionati non abbiano effetti negativi sulla capacità dell'azienda a consegnare al cliente prodotti/servizi conformi. I processi e le funzioni che INFOPLUS SRL ha affidato all'esterno rimangono nell'ambito di applicazione del SGQ. Di conseguenza, considerati i punti sopra indicati, sono definiti i controlli applicabili ai fornitori e al prodotto fornito.

8.4.3 INFORMAZIONI AI FORNITORI ESTERNI

INFOPLUS SRL *(se applicabile)* comunica ai fornitori i requisiti in relazione a:

- prodotti/servizi ed i processi realizzati per conto di INFOPLUS SRL
- benestare alla consegna del prodotto/servizio: metodi, processi e attrezzature.
- competenze del personale, incluse le qualifiche necessarie
- interazioni con il SGQ di INFOPLUS SRL
- controlli e monitoraggio che INFOPLUS SRL intende applicare sul fornitore e sulle forniture
- attività di verifica che INFOPLUS SRL, o il suo cliente, intende realizzare presso i luoghi del fornitore

È assicurato che l'adeguatezza delle informazioni al fornitore sia verificata prima della trasmissione.

8.5 PRODUZIONE/EROGAZIONE DEL SERVIZIO

8.5.1 CONTROLLO DELLA PRODUZIONE E DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

INFOPLUS SRL pianifica e svolge le attività di produzione e di erogazione di servizi in condizioni controllate, incluse le attività di spedizione e di post vendita *(quando sono previste)*. Tali condizioni includono, se applicabile:

- disponibilità di informazioni documentate che descrivano le caratteristiche del prodotto/servizio
- disponibilità di informazioni documentate che descrivano le attività ed i risultati attesi
- attività di monitoraggio e misurazione necessarie a verificare i processi e gli output dei processi stessi, a fronte di criteri di accettazione definiti
- luoghi ed ambienti di lavoro
- disponibilità di opportune risorse per il monitoraggio e la misurazione
- competenza e, se richiesta, la qualifica delle persone
- validazione e periodica ri-validazione dei processi produttivi e di erogazione di servizi il cui risultato finale non possa essere verificato da successive attività di monitoraggio o di misurazione
- rilascio, spedizione ed eventuale attività di post vendita per i prodotti/servizi

8.5.2 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ

INFOPLUS SRL, qualora ciò sia necessario per assicurare la conformità del prodotto/servizio, identifica adeguatamente gli output dei processi e lo stato d'avanzamento in relazione ai requisiti di monitoraggio e di misurazione. È tenuta sotto controllo l'identificazione univoca del prodotto/servizio e sono conservate le relative informazioni documentate.

8.5.3 PROPRIETÀ DEL CLIENTE E/O DEI FORNITORI

INFOPLUS SRL ha cura delle proprietà del cliente e/o del fornitore quando esse sono sotto il suo controllo o vengono da essa utilizzate. In tal caso, INFOPLUS SRL, si fa carico di identificare, verificare, proteggere e salvaguardare le proprietà del cliente/fornitore messe a disposizione per essere utilizzate o incorporate nei prodotti. Qualora le proprietà dei clienti

o dei fornitori fossero perse, danneggiate o risultassero inadeguate all'utilizzo, verrebbe gestito il relativo problema facendone comunicazione al cliente e/o al fornitore.

8.5.4 CONSERVAZIONE

INFOPLUS SRL assicura la conservazione degli output dei processi durante la produzione e l'erogazione dei servizi nella misura in cui ciò è necessario per mantenere la conformità ai requisiti.

8.5.5 ATTIVITÀ DI POST-CONSEGNA

Quando applicabile, INFOPLUS SRL rispetta i requisiti delle attività di post vendita del prodotto/servizio. Per determinare la natura e l'estensione dell'attività di post vendita, sono considerati:

- rischi associati al prodotto/servizio
- natura, uso e tempo di vita del prodotto/servizio
- informazioni di ritorno dal cliente
- requisiti di legge e regolamentari cogenti

8.5.6 GESTIONE DELLE MODIFICHE

Le modifiche non pianificate del prodotto/servizio sono riesaminate e tenute sotto controllo al fine di assicurarne la conformità ai requisiti specificati. Sono conservate le informazioni documentate relative a: risultati dei riesami delle modifiche; persone autorizzate ad approvare le modifiche; azioni intraprese.

8.6 RILASCIO DEL PRODOTTO E DEL SERVIZIO

INFOPLUS SRL ha applicato le previste attività, nelle opportune fasi dei processi, per verificare che il prodotto/servizio sia conforme ai requisiti. È mantenuta informazione documentata per dare evidenza della conformità ai criteri di accettazione. La consegna dei prodotti/servizi al cliente è sempre preceduta dalle attività pianificate per la verifica di conformità. La consegna è eseguita solo a fronte di risultato positivo delle verifiche o comunque a fronte di approvazione di autorità preposta o, se applicabile, dal cliente. Informazioni documentate forniscono tracciabilità sui nomi delle persone autorizzate a rilasciare il prodotto/servizio.

8.7 GESTIONE DEGLI OUTPUT NON CONFORMI

INFOPLUS SRL identifica e tiene sotto controllo gli output dei processi, ed i prodotti/servizi non conformi ai requisiti. Ciò al fine di evitare indesiderate consegne ai clienti di prodotti non conformi. Sono intraprese opportune azioni correttive in base alla natura della non conformità di prodotto/servizio. Ciò vale anche per le non conformità individuate dopo la consegna del prodotto o dopo l'erogazione del servizio. Le non conformità del prodotto/servizio sono trattate attraverso diverse tipologie di azione in base alle circostanze. Nel caso di correzione, il prodotto/servizio corretto è sottoposto a nuova verifica di conformità.

Possibili azioni per trattare NC di prodotto/servizio
Correzione dell'output non conforme
Segregazione, contenimento, richiamo dal mercato o sospensione delle forniture
Informazioni al cliente riguardo la non conformità rilevata
Autorizzazione per usare il prodotto/servizio "tal quale"

Autorizzazione per procedere a nuovo rilascio, nuova fornitura o per operare sotto concessione

9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 MONITORAGGIO, MISURA, ANALISI E VALUTAZIONE

9.1.1 GENERALITÀ

INFOPLUS SRL ha determinato i seguenti aspetti:

- cosa serve monitorare e misurare
- metodi per il monitoraggio, la misura, le analisi e le valutazioni, al fine di assicurare risultati attendibili
- quando devono essere effettuate le attività di monitoraggio e di misura
- quando i risultati del monitoraggio e della misura devono essere analizzati e misurati

I monitoraggi e le misure sono condotti a fronte di requisiti specificati e sono conservate informazioni documentate a evidenza dei risultati. Sono valutate le prestazioni in materia di qualità ed efficacia del SGQ.

9.1.2 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

INFOPLUS SRL tiene sotto controllo la percezione del cliente in merito alla soddisfazione delle sue esigenze espresse. Sono istituiti canali per ottenere informazioni sulle opinioni dei clienti in merito all'organizzazione ed ai prodotti/servizi da essa forniti. Le informazioni derivano, a seconda del caso e della necessità, dalle seguenti fonti:

- questionari sottoposti ai clienti, o a loro rappresentanti
- Feedback del cliente espressi verbalmente, per via telefonica, per email o su piattaforme online
- congratulazioni o apprezzamenti spontanei trasmessi dal cliente a INFOPLUS SRL
- dati relativi alla qualità dei prodotti/servizi forniti
- dati di penetrazione su mercati, aree e tipologie di clienti
- dati sulla garanzia concessa
- opinioni dei venditori
- assenza o rara presenza di reclami da parte dei clienti

Le valutazioni dei clienti sono riportate in apposito registro che identifica, anno per anno, la quantità di valutazioni ricevute distinguendo fra quelle negative e quelle positive. Le valutazioni registrate in questo modo sviluppano dei grafici con relative analisi dei dati in modo che possano essere oggetto di valutazione in occasione dei riesami della direzione che vengono condotti.

9.1.3 ANALISI E VALUTAZIONE

I dati derivanti dal monitoraggio e dalle misurazioni sono analizzati e valutati. INFOPLUS SRL utilizza i risultati delle analisi e delle valutazioni per:

- dimostrare la conformità del prodotto e del servizio ai requisiti
- prendere consapevolezza della soddisfazione del cliente ed incrementarla
- dimostrare l'efficacia del SGQ
- dimostrare che quanto pianificato è stato effettivamente realizzato
- prendere consapevolezza delle prestazioni dei processi
- prendere consapevolezza delle prestazioni dei fornitori
- individuare necessità di miglioramento

L'analisi e la valutazione viene effettuata principalmente in base alla consultazione dei seguenti documenti:

- MOD Q-6.1 Valutazione rischi e opportunità
- MOD Q-6.2 Obiettivi
- REG Q-7.1.3 Registro Controllo Mezzi e Strumenti
- REG Q-8.4 Registro Fornitori
- REG Q-9.1.2 Registro feedback clienti
- REG Q-10.2.1 Registro delle non conformità

I risultati delle analisi e delle valutazioni costituiscono dati d'ingresso al riesame della direzione.

9.2 AUDIT INTERNI

INFOPLUS SRL realizza, ad intervalli pianificati, audit interni al fine di acquisire informazioni che determinino in che misura il proprio SGQ sia:

- conforme alle proprie specifiche
- conforme allo standard ISO 9001:2015
- implementato e mantenuto attivo

È stabilito un programma di audit che specifica la frequenza degli audit interni, i metodi di conduzione, le responsabilità associate e le modalità di report. Il programma considera: gli obiettivi per la qualità; l'importanza dei processi verificati; le informazioni di ritorno dal cliente; i cambiamenti che possono avere impatto sull'organizzazione; i risultati degli audit precedenti. Per ciascun audit è definito il campo di applicazione, ed i criteri per la conduzione. I risultati delle attività di audit sono portati a conoscenza della direzione. Quando i risultati delle attività di audit lo rendono necessario, vengono intraprese opportune azioni correttive senza indebito ritardo. Sono conservate informazioni documentate a evidenza del rispetto del programma di audit e dei risultati di ciascun audit.

9.3 RIESAME DELLA DIREZIONE

9.3.1 CONDUZIONE DEL RIESAME

La direzione di INFOPLUS SRL riesamina il SGQ ad intervalli pianificati, al fine di assicurarne la continua adeguatezza ed efficacia. I riesami sono pianificati e condotti considerando:

- stato delle azioni impostate nel riesame precedente
- cambiamenti interni ed esterni che siano rilevanti, in relazione al SGQ, incluse le decisioni strategiche aziendali
- informazioni in merito alle prestazioni del SGQ
- non conformità ed azioni correttive
- risultati dei monitoraggi e delle misure
- risultati degli audit
- soddisfazione del Cliente
- valutazione di fornitori ed altri rilevanti portatori di interesse
- adeguatezza delle risorse dedicate al mantenimento di un efficace SGQ
- prestazioni dei processi, dei prodotti e dei servizi
- efficacia delle azioni intraprese per evidenziare e trattare i rischi e le opportunità
- nuove opportunità di miglioramento

9.3.2 RISULTATI DEL RIESAME

Gli output dei riesami condotti da INFOPLUS SRL includono decisioni ed azioni relative ai seguenti aspetti:

- opportunità di miglioramento continuo
- ogni necessità di modifica del SGQ, inclusa la necessità di risorse

Sono conservate informazioni documentate, a evidenza dei risultati dei riesami.

10 MIGLIORAMENTO

10.1 GENERALITÀ

INFOPLUS SRL individua e seleziona opportunità di miglioramento ed implementa le necessarie azioni per incontrare i requisiti del cliente ed incrementarne la soddisfazione. Ciò include, quando appropriato:

- miglioramento dei processi per prevenire le non conformità
- miglioramento dei prodotti e servizi per incontrare le esigenze del cliente *(espresse o attese)*
- miglioramento dei risultati del SGQ

10.2 NON CONFORMITÀ ED AZIONI CORRETTIVE

Quando si manifestano NC *(incluse quelle originate dai reclami)* INFOPLUS SRL reagisce attuando azioni per tenerle sotto controllo, correggerle e minimizzarne le conseguenze. Si valuta la necessità di intraprendere azioni per eliminare le cause al fine di assicurare che le NC non si ripetano. La valutazione della necessità di intraprendere AC considera:

- analisi della NC
- studio delle cause
- esistenza di NC simili, o di NC potenziali simili
- importanza della NC in termini di ricadute sul cliente

Sono realizzate le AC necessarie la cui importanza viene commisurata all'effetto della NC. L'efficacia delle AC è riesaminata e, quando necessario, sono posti in essere le modifiche del SGQ. Sono conservate informazioni documentate a evidenza della natura delle NC e delle conseguenti AC intraprese. Sono conservate informazioni documentate a evidenza dell'efficacia delle AC.

10.3 MIGLIORAMENTO CONTINUO

INFOPLUS SRL intende far crescere continuamente la convenienza, l'adeguatezza e l'efficacia del SGQ. Sono considerati tutti i risultati delle analisi e delle valutazioni, nonché gli elementi di uscita del riesame della direzione, per identificare aree di prestazioni migliorabili e opportunità di miglioramento continuo. Quando applicabile, INFOPLUS SRL, investiga sulle cause delle NC e sostiene il miglioramento continuo.