

Manuale del sistema di gestione della qualità

Norma UNI EN ISO 9001:2015

Redatto	Approvato	Data emissione	Revisione
Stefano Pabellini	Lucio Brignoli	30/04/2024	5
Commessa		Pagina	
-		1 di 56	

Le informazioni contenute in questo documento sono di esclusiva proprietà di Briane Srl. Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta o trasmessa in qualsiasi forma o con qualsiasi mezzo comprese fotocopia e registrazione, ad eccezione di quanto espressamente consentito da Briane Srl.

Prodotti o aziende indicate nel documento possono essere marchi o marchi registrati dei rispettivi proprietari.

Briane Srl governa i processi e i dati all'interno del sistema di gestione della qualità e conforme alla normativa UNI EN ISO 9001:2015, al Decreto legislativo 30/06/2003, n. 196 *“Codice in materia di protezione dei dati personali”* e al Regolamento (UE) 27/04/2016, n. 679, *“General data protection regulation (GDPR)”*.

SOMMARIO

SOMMARIO	3
STORIA DELLE REVISIONI	6
0 INTRODUZIONE	6
1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	6
2 RIFERIMENTI NORMATIVI	7
3 TERMINI E DEFINIZIONI	8
3.1 Definizioni	8
3.2 Sigle e abbreviazioni	9
4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	9
4.1 L'organizzazione e il suo contesto	9
4.2 Esigenze e aspettative delle parti interessate	11
4.3 Campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità	13
4.4 Sistema di gestione per la qualità e relativi processi	13
4.4.1 <i>Scouting delle opportunità di finanziamento</i>	14
4.4.2 <i>Offerta e ordine</i>	16
4.4.3 <i>Commessa</i>	18
4.4.4 <i>Approvvigionamento</i>	20
4.4.5 <i>Gestione risorse umane</i>	22
4.4.6 <i>Non conformità</i>	24
4.4.7 <i>Azione di miglioramento e correttiva</i>	26
4.4.8 <i>Gestione documenti SGQ</i>	28
4.4.9 <i>Qualificazione fornitore</i>	31
4.4.10 <i>Riesame SGQ</i>	32
4.4.11 <i>Audit interni</i>	33
4.5 Funzionamento e controllo dei processi	35
4.5.1 <i>Il sistema informativo aziendale</i>	35
4.5.2 <i>La gestione dei processi</i>	35
4.5.3 <i>Salvataggio e archiviazione di comunicazioni e documenti</i>	35
4.5.4 <i>Contabilità</i>	36
4.5.5 <i>Sito internet</i>	36
4.5.6 <i>Software tecnici</i>	36
4.5.7 <i>Documenti</i>	36

4.5.8	<i>Posta elettronica</i>	37
5	LEADERSHIP	37
5.1	Leadership e impegno	37
5.1.1	<i>Generalità</i>	37
5.1.2	<i>Focalizzazione sul cliente</i>	38
5.2	Politica	38
5.2.1	<i>La politica per la qualità</i>	38
5.2.2	<i>Comunicazione della politica per la qualità</i>	40
5.3	Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione	40
6	PIANIFICAZIONE	41
6.1	Azioni per affrontare rischi e opportunità	41
6.2	Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento	42
6.3	Pianificazione delle modifiche	44
7	SUPPORTO	44
7.1	Risorse	44
7.1.1	<i>Generalità</i>	44
7.1.2	<i>Risorse umane e strumentali</i>	44
7.1.3	<i>Infrastrutture</i>	44
7.1.4	<i>Ambiente per il funzionamento dei processi e ambiente di lavoro</i>	45
7.1.5	<i>Risorse per il monitoraggio e la misurazione</i>	45
7.2	Competenza	45
7.3	Consapevolezza	45
7.4	Comunicazione	46
7.5	Informazioni documentate	46
7.5.1	<i>Generalità</i>	46
7.5.2	<i>Creazione e aggiornamento</i>	46
7.5.3	<i>Controllo delle informazioni documentate</i>	47
8	ATTIVITÀ OPERATIVE	47
8.1	Pianificazione e controllo operativi	47
8.2	Requisiti per i prodotti e i servizi	47
8.2.1	<i>Comunicazione con il cliente</i>	47
8.2.2	<i>Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi</i>	48
8.2.3	<i>Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi</i>	48
8.2.4	<i>Modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi</i>	49

8.3	Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi	49
8.3.1	<i>Generalità</i>	49
8.3.2	<i>Pianificazione della progettazione e sviluppo</i>	49
8.3.3	<i>Input alla progettazione e sviluppo</i>	49
8.3.4	<i>Controlli della progettazione e sviluppo</i>	49
8.3.5	<i>Output della progettazione e sviluppo</i>	50
8.3.6	<i>Modifiche della progettazione e sviluppo</i>	50
8.4	Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno	50
8.4.1	<i>Generalità</i>	50
8.4.2	<i>Tipo ed estensione del controllo</i>	50
8.4.3	<i>Informazioni ai fornitori esterni</i>	50
8.5	Produzione ed erogazione dei servizi	51
8.5.1	<i>Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi</i>	51
8.5.2	<i>Identificazione e rintracciabilità</i>	51
8.5.3	<i>Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni</i>	51
8.5.4	<i>Preservazione</i>	51
8.5.5	<i>Attività post-consegna</i>	51
8.5.6	<i>Controllo delle modifiche</i>	51
8.6	Rilascio di prodotti e servizi	52
8.7	Controllo degli output non conformi	52
9	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	52
9.1	Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione	52
9.1.1	<i>Generalità</i>	52
9.1.2	<i>Soddisfazione del cliente</i>	53
9.1.3	<i>Analisi e valutazione</i>	53
9.2	Audit interno	53
9.3	Riesame di direzione	54
9.3.1	<i>Generalità</i>	54
9.3.2	<i>Input al riesame di direzione</i>	54
9.3.3	<i>Output al riesame di direzione</i>	55
10	MIGLIORAMENTO	55
10.1	Generalità	55
10.2	Non conformità e azioni correttive	55
10.3	Miglioramento continuo	56

STORIA DELLE REVISIONI

Rev.	Data	Redatto	Descrizione
1	14/03/2023	Stefano Pabellini	Prima emissione del manuale integrato del sistema di gestione della qualità UNI EN ISO 9001:2015.
2	10/11/2023	Stefano Pabellini	Revisione e aggiornamento dei processi aziendali
3	11/01/2024	Stefano Pabellini	Revisione e aggiornamento a seguito dell'audit del 06/12/2023
4	11/03/2024	Stefano Pabellini	Risoluzione difformità con il campo di applicazione chiesto per l'ottenimento della certificazione
5	03/04/2024	Stefano Pabellini	Revisione e aggiornamento a seguito dell'audit del 12/03/2024

0 INTRODUZIONE

Con questo documento Briane Srl ha realizzato un manuale dedicato alla gestione del sistema di qualità aziendale. Il manuale è frutto di un importante lavoro di integrazione tra la gestione dei processi aziendali secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2015 e il trattamento dei dati personali svolto dall'azienda secondo il Decreto legislativo 30/06/2003, n. 196 *"Codice in materia di protezione dei dati personali"* (novellato dal Decreto legislativo 10/08/2018, n. 101) e il Regolamento (UE) 27/04/2016, n. 679, *"General data protection regulation (GDPR)"*.

Al fine di facilitarne la lettura, la struttura di questo manuale, con la relativa numerazione dei capitoli, ricalca i punti della norma UNI EN ISO 9001:2008.

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

L'adozione da parte di Briane Srl di un sistema di gestione della qualità conforme alla norma internazionale UNI EN ISO 9001 è stata una decisione importante e strategica volta a migliorare l'affidabilità della propria organizzazione e, di conseguenza, garantire la soddisfazione dei clienti, della proprietà, dei dipendenti e dei fornitori.

In tal senso i benefici individuati derivanti dall'attuazione del SGQ sono:

- la capacità di fornire con regolarità prodotti e servizi che soddisfino i requisiti del cliente e quelli obbligatori previsti dalla normativa vigente;
- la standardizzazione dei processi, ottimizzando l'efficienza e l'efficacia aziendale;
- facilitare le opportunità per accrescere il livello generale di soddisfazione delle parti interessate attraverso l'efficace applicazione del sistema e dei processi di miglioramento continuo;
- affrontare i rischi e cogliere le opportunità associate al contesto dell'azienda e agli obiettivi prefissati.

Nella progettazione e attuazione del sistema di gestione della qualità hanno concorso:

- il contesto nel quale Briane Srl opera e i rischi ad esso associati;
- le mutevoli esigenze dell'organizzazione;
- i prodotti e i servizi che l'organizzazione fornisce;
- i processi individuati e adottati;
- le parti interessate.

Il campo d'applicazione del SGQ di Briane Srl racchiude:

- la consulenza in ambito di energy management e rafforzamento amministrativo, oltre alla consulenza finalizzata allo scouting delle migliori opportunità di finanziamento disponibili a livello europeo, nazionale, regionale e locale;
- la progettazione tecnica ed economica di sistemi e impianti per la produzione di energie rinnovabili e l'efficientamento energetico di processi e immobili finalizzati alla sostenibilità energetica;
- la progettazione relativa alle opportunità di finanziamento europee, nazionali, regionali e locali prevedendo la stesura dell'idea progettuale, la redazione della documentazione necessaria, la presentazione della candidatura e il supporto nell'attività di rendicontazione finale.

2 RIFERIMENTI NORMATIVI

I seguenti atti e documenti, in tutto o in parte, sono richiamati con carattere normativo nel presente manuale del sistema di gestione della qualità e sono indispensabili per la sua applicazione.

Scopo della presente sezione è quello di indicare la normativa ISO, le norme legislative e i regolamenti cogenti per la gestione del sistema di gestione della qualità e delle attività aziendali.

Il Responsabile del sistema di gestione della qualità ha la responsabilità di gestire l'acquisizione e l'archiviazione di tutta la normativa ISO di riferimento.

La Direzione aziendale ha la responsabilità di acquisire le norme legislative e i regolamenti vigenti nell'ambito in cui opera l'organizzazione.

Per la gestione del sistema di gestione della qualità e l'esecuzione delle attività l'organizzazione si attiene ai seguenti riferimenti normativi.

N.	Riferimento	Titolo
01	Normativa UNI EN ISO 9001:2015	-
02	Normativa UNI EN ISO 9000:2015	-
03	Normativa UNI EN ISO 19011:2018	-
04	Normativa UNI EN ISO 9004:2009	-
05	Normativa UNI EN ISO 31000:2018	-

Le norme citate, in tutto o in parte, sono richiamate nel sistema di gestione della qualità dell'organizzazione e sono indispensabili per la sua corretta applicazione.

3 TERMINI E DEFINIZIONI

3.1 Definizioni

Ai fini della redazione del presente manuale, si applicano i termini e le definizioni di cui alla normativa UNI EN ISO 9000:2015. Di seguito sono riportati i principali termini e le relative definizioni richiamate nelle varie sezioni per una più facile comprensione del testo.

Termine	Definizione
Audit	Processo sistematico e documentato allo scopo di fornire informazioni per accertare se il sistema di gestione per la qualità è conforme ai requisiti propri dell'organizzazione relativi al suo sistema di gestione per la qualità e ai requisiti della presente norma internazionale, oltre ad essere efficacemente attuato e mantenuto.
Azione correttiva	Azione adottata per eliminare la causa effettiva di una non conformità rilevata.
Azione preventiva	Azione adottata per eliminare la possibile causa di una potenziale non conformità.
Cliente	Persona od organizzazione che potrebbe ricevere, o che riceve, un prodotto o un servizio che è previsto per, o richiesto da, questa persona od organizzazione.
Competenza	Capacità di applicare conoscenze e abilità per conseguire i risultati attesi.
Conformità	Soddisfacimento di un requisito.
Contesto dell'organizzazione	Combinazione di fattori Interni ed esterni che possono avere un'Influenza sull'approccio di un'organizzazione per sviluppare e conseguire i suoi obiettivi
Correzione	Azione per eliminare una non conformità rilevata,
Fornitore	Organizzazione che fornisce un prodotto o un servizio.
Ispezione	Determinazione di conformità rispetto a requisiti specificati.
Manuale della qualità	Specifica per il sistema di gestione per la qualità di un'organizzazione.
Monitoraggio	Determinazione dello stato di un sistema, di un processo, di un prodotto, di un servizio o di un'attività.
Non conformità	Mancato soddisfacimento di un requisito.
Obiettivo	Risultato da conseguire.
Organizzazione	Persona o gruppo di persone avente funzioni proprie con responsabilità, autorità e relazioni per conseguire i propri obiettivi.
Output	Risultato di un processo.
Parte interessata o Stakeholder	Persona od organizzazione che può influenzare, essere influenzata, o percepire se stessa come influenzata, da una decisione o attività.
Politica per la qualità	Politica relativa alla qualità.
Processo	Insieme di attività correlate o interagenti che utilizzano Input per consegnare un risultato atteso.
Programma di audit	Insieme di uno o più audit pianificati per un arco di tempo definito e orientati verso uno scopo specifico.
Qualità	Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche di un oggetto soddisfa i requisiti.
Reclamo	Espressione di insoddisfazione rivolta a un'organizzazione, in relazione ai suoi prodotti, o servizi, o allo stesso processo di trattamento del reclamo, ove si attende, in modo esplicito o implicito, una risposta o una soluzione.
Requisito	Esigenza o aspettativa che può essere esplicita, generalmente implicita oppure obbligatoria.
Riesame	Determinazione dell'idoneità, adeguatezza o efficacia di un oggetto per conseguire obiettivi stabiliti.
Rischio	Effetto dell'incertezza.

Servizio	Output di un'organizzazione con almeno un'attività necessariamente effettuata all'interfaccia tra l'organizzazione e il cliente.
Sistema di gestione per la qualità	Parte di un sistema di gestione con riferimento alla qualità.
Sistema informativo	Rete di canali di comunicazione utilizzati nell'ambito di un'organizzazione.
Soddisfazione del cliente	Percezione del cliente del grado in cui le sue aspettative sono state soddisfatte.
Strategia	Piano per conseguire un obiettivo di lungo termine o complessivo.

3.2 Sigle e abbreviazioni

Ai fini del SGQ dell'azienda si applicano termini e le definizioni di cui alla UNI EN ISO 9000:2015.

Alle sigle e abbreviazioni che seguono, ricorrenti nel presente manuale, onde evitare ambiguità sono associate le definizioni indicate.

Sigla o abbreviazione	Definizione
AI	Audit interno
AMC	Azione di miglioramento o correttiva
DPO	Data protection officer
DIR	Direzione aziendale
MQ	Manuale della qualità
GDPR	General data protection regulation
IGD	Incaricato gestione dei dati
IL	Istruzione di lavoro
NC	Non conformità
PQ	Processo
CCO	Responsabile commessa
COM	Responsabile commerciale
RIE	Responsabile riesame SGQ
SCO	Responsabile scouting
RGQ	Responsabile SGQ
RTD	Responsabile trattamento dei dati
RAU	Responsabile audit interni
SGP	Sistema di gestione della privacy
SGQ	Sistema di gestione della qualità
SIA	Sistema informativo aziendale
AMM	Ufficio Amministrazione

4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

4.1 L'organizzazione e il suo contesto

Briane Srl è un'azienda di consulenza specialistica che nasce per rispondere alle esigenze delle imprese e degli enti che vogliono affrontare da protagonisti la transizione energetica, ambientale e

climatica, per migliorare il proprio processo produttivo e la qualità del prodotto. Riunisce competenze multidisciplinari e guida i processi di cambiamento con serietà e competenza, grazie anche ad una buona dose di esperienza nel settore della comunicazione politica e nel giornalismo.

Il *core business* dell'organizzazione prevede attività di consulenza e assistenza nello sviluppo di strategie di crescita e di efficientamento per il raggiungimento degli obiettivi ambientali ed economici, usufruendo anche delle opportunità di finanziamento a fondo perduto e in conto interessi.

"Go Green, Go Local, Go Smart" è il motto aziendale.

Il concetto di *"Go Green"* rispecchia la volontà di iniziare un percorso di transizione per raggiungere il pieno potenziale della propria attività, usufruendo di incentivi economici e delle opportunità di finanziamento a fondo perduto e in conto interessi. Una scelta di responsabilità collettiva, di rispetto dell'ambiente e cruciale per il futuro.

Il concetto di *"Go Local"* riporta ad un percorso atto a sviluppare le migliori strategie avvalendosi dell'aiuto di esperti del settore e che offre la possibilità di stabilizzarsi sul territorio, pianificare, crescere e valorizzarsi in un connubio tra passato, presente e futuro, espandendo la propria eredità culturale e sociale all'interno di un contesto più globale e aperto.

Con l'ultimo concetto *"Go Smart"* si fa riferimento all'abilità ed al coraggio con cui si affronta il processo svolto per creare un'immagine innovativa dell'azienda, che la renda appetibile all'interno del mercato, grazie soprattutto a specifiche operazioni di comunicazione e marketing e alla valorizzazione del proprio brand.

I dati di dettaglio dell'organizzazione possono essere consultati sul sito istituzionale www.briane.it.

L'organizzazione monitora il contesto allo scopo di perseguire i propri obiettivi strategici nella maniera più efficace ed efficiente possibile, senza perdite di tempo e di occasioni, approfittando delle opportunità che presenta il mercato e il clima aziendale.

Il monitoraggio del contesto viene eseguito allo scopo di poter intervenire prontamente nei confronti di quei fenomeni o quegli accadimenti che, con la loro portata e le loro dinamiche, potrebbero allontanare o accorciare il percorso intrapreso dall'organizzazione per il compimento delle proprie finalità strategiche.

Nel contesto esterno l'organizzazione identifica, esamina e monitora tutti quei fattori che possono avere influenza sul perseguimento delle finalità strategiche stabilite.

Fattore esterno	Descrizione
Legislazione e normative	I cambiamenti del quadro normativo hanno un impatto diretto sulle attività dell'organizzazione.
Tecnologia	Gli sviluppi tecnologici possono richiedere aggiornamenti delle competenze e degli strumenti utilizzati dall'organizzazione.
Condizioni economiche	Le fluttuazioni nell'economia, come recessioni o crescite economiche, possono influenzare la capacità dell'organizzazione di ottenere commesse e svolgere la propria attività.
Fattori etici e di responsabilità sociale	L'attenzione crescente verso questioni etiche e di responsabilità sociale può influenzare la reputazione dell'organizzazione verso l'esterno.
Concorrenza	La presenza di competitor influisce sulla capacità dell'organizzazione di ottenere ordini e contratti.

L'organizzazione, anche per quanto riguarda il proprio interno, identifica, analizza e monitora i fattori che, come accade per quelli esterni, influenzano o possono influenzare il raggiungimento delle finalità strategiche.

Fattore interno	Descrizione
Struttura organizzativa	La struttura interna, compresi i livelli di gerarchia, le responsabilità e la comunicazione, influenza il modo con cui vengono portate avanti le attività quotidiane.
Comunicazione interna	Il modo con cui la DIR comunica gli obiettivi aziendali, la visione e la strategia dell'organizzazione influenza il coordinamento e la motivazione a contribuire al successo dell'organizzazione da parte dei lavoratori.
Promozione della cultura della qualità	Il modo con cui la DIR promuove una cultura interna che valorizzi la qualità, l'innovazione e l'adattabilità incoraggia i lavoratori a identificare le opportunità di miglioramento continuo.
Relazioni interne	La qualità delle relazioni interne tra lavoratori, anche nei confronti della DIR, influenza la collaborazione e incoraggia il raggiungimento degli obiettivi preposti.
Competenze e formazione dei lavoratori	Le competenze e la formazione continua dei lavoratori sono cruciali per garantire che l'organizzazione abbia le competenze necessarie per affrontare anche le attività più complesse e la variazione dei fattori esterni.
Risorse finanziarie	La disponibilità di risorse finanziarie adeguate e la loro gestione influenza la capacità di generare reddito da parte dell'organizzazione.
Sistemi di gestione interna	I processi e i sistemi interni, incluso il SGQ, influenzano la capacità dell'organizzazione di sviluppare in maniera efficiente ed efficace il proprio core business.
Tecnologie e infrastrutture	Gli strumenti tecnologici e le infrastrutture utilizzate dall'organizzazione hanno un impatto sulla capacità dell'organizzazione stessa di sviluppare in maniera efficiente ed efficace il proprio core business.
Gestione delle relazioni con i clienti	La gestione delle relazioni con i clienti è cruciale per garantire la loro soddisfazione e la fidelizzazione.
Innovazione e adattabilità	La capacità dell'organizzazione di innovarsi e adattarsi ai cambiamenti derivanti dai fattori esterni influenza notevolmente la sua competitività.

4.2 Esigenze e aspettative delle parti interessate

Dato il loro effetto, o effetto potenziale, sulla capacità dell'organizzazione di fornire con regolarità prodotti e servizi che soddisfino i requisiti del cliente e quelli cogenti e raggiungere gli obiettivi strategici prefissati, Briane Srl ha determinato le parti interessate rilevanti per il SGQ e i requisiti di tali parti interessate che sono rilevanti per il SGQ. In tal senso l'organizzazione attribuisce un'elevata importanza nell'identificare e comprendere le esigenze e le aspettative di tutte le parti interessate, siano esse direttamente coinvolte nell'organizzazione oppure riconducibili al suo esterno.

L'organizzazione monitora e riesamina le informazioni che riguardano le parti interessate e i loro requisiti rilevanti.

Parte interessata	Requisiti (esigenze e aspettative)
Lavoratori	Condizioni di lavoro: I lavoratori hanno aspettative riguardo alle condizioni fisiche e ambientali del luogo di lavoro, tra cui sicurezza, igiene, comfort e attrezzature.
	Remunerazione e benefici: la giusta remunerazione, i benefici e le opportunità di crescita professionale rappresentano aspetti critici per soddisfare le esigenze finanziarie e di crescita dei lavoratori.
	Equilibrio tra lavoro e vita personale: i lavoratori hanno aspettative riguardo politiche flessibili, orari di lavoro ragionevoli e iniziative che favoriscano un equilibrio sano tra lavoro e vita personale.
	Sviluppo professionale: gli aspetti legati alla formazione, allo sviluppo delle competenze e alle opportunità di avanzamento di carriera sono fondamentali per mantenere i lavoratori motivati e impegnati.
	Partecipazione alle decisioni: la partecipazione dei lavoratori nelle decisioni aziendali e il coinvolgimento nelle questioni che li riguardano contribuiscono a sviluppare un ambiente di lavoro più inclusivo.

	Clima organizzativo: un ambiente di lavoro positivo, una cultura aziendale favorevole e relazioni di lavoro rispettose sono aspetti che influenzano notevolmente la soddisfazione dei lavoratori.
	Comunicazione interna: l'accesso a informazioni chiare e trasparenti, la comunicazione aperta e la possibilità di condividere feedback sono elementi importanti per i lavoratori.
	Riconoscimento e gratifiche: la ricezione di riconoscimenti, elogi e opportunità di gratificazione influenza positivamente la motivazione e la soddisfazione dei lavoratori.
	Valutazione delle prestazioni: procedure chiare e trasparenti per la valutazione delle prestazioni, con feedback costruttivi e obiettivi realistici sono importanti per la crescita professionale dei lavoratori.
Clienti	Qualità del prodotto o servizio: i clienti si aspettano che il prodotto o il servizio fornito soddisfi le loro aspettative in termini di qualità.
	Conformità ai requisiti: i clienti hanno aspettative specifiche riguardo ai requisiti contrattuali e alle specifiche tecniche concordate.
	Tempi di consegna: la puntualità nella consegna dei prodotti o dei servizi rappresenta una priorità per i clienti, e ritardi possono causare inevitabilmente insoddisfazione.
	Costi e prezzi competitivi: i clienti desiderano ottenere valore per i loro investimenti, quindi i costi e i prezzi devono essere competitivi rispetto al mercato.
	Comunicazione efficace: i clienti si aspettano una comunicazione chiara e tempestiva, inclusa la risposta rapida alle richieste e un feedback trasparente.
	Assistenza post-consegna e supporto: la disponibilità di assistenza post-consegna e servizi di supporto rappresenta un elemento chiave per la soddisfazione del cliente.
	Relazioni a lungo termine: la capacità di costruire e mantenere relazioni a lungo termine rappresenta un fattore chiave per molti clienti, specialmente se cercano partner affidabili e stabili per le loro esigenze.
	Sostenibilità e responsabilità sociale: i clienti esternano la propria sensibilità rispetto all'adozione di pratiche sostenibili.
	Conformità normativa e legale: i clienti si aspettano che i prodotti o servizi forniti dall'organizzazione rispettino normative vigenti o standard di settore.
Fornitori	Tempi di pagamento: i fornitori si aspettano di essere retribuiti in modo tempestivo e secondo i termini contrattuali concordati.
	Comunicazione chiara: una comunicazione chiara e tempestiva riguardo a ordini, modifiche e altre questioni è cruciale per una relazione di fornitura efficace.
	Specifiche di prodotto o servizio: i fornitori si aspettano specifiche dettagliate e accurate relative ai prodotti o ai servizi richiesti al fine di soddisfare le aspettative dell'organizzazione.
	Requisiti contrattuali: i fornitori si aspettano che l'organizzazione rispetti i termini e le condizioni contrattuali.
	Certificazioni e conformità: alcuni fornitori potrebbero chiedere che l'organizzazione dimostri la conformità a determinate norme o standard di settore.
	Pianificazione di produzione e consegna: una previsione chiara e accurata dei termini di consegna e delle condizioni contrattuali è essenziale per permettere ai fornitori di pianificare in modo efficace la propria attività.
	Relazioni a lungo termine: I fornitori possono apprezzare relazioni a lungo termine stabili e prevedibili, con una comunicazione aperta e onesta.
	Processi di pagamento efficienti: i fornitori si aspettano che l'organizzazione abbia procedure di pagamento efficienti e trasparenti.

Per il monitoraggio dei reclami che possono pervenire da tutte le parti interessate l'organizzazione ha individuato apposito PQ "Azione di miglioramento e correttiva", grazie al quale le informazioni acquisite sono sempre disponibili e consultabili ai fini dell'assunzione di determinate decisioni.

4.3 Campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità

Il campo d'applicazione del SGQ di Briane Srl racchiude:

- la consulenza in ambito di energy management e rafforzamento amministrativo, oltre alla consulenza finalizzata allo scouting delle migliori opportunità di finanziamento disponibili a livello europeo, nazionale, regionale e locale;
- la progettazione tecnica ed economica di sistemi e impianti per la produzione di energie rinnovabili e l'efficientamento energetico di processi e immobili finalizzati alla sostenibilità energetica, anche partecipando alle opportunità di finanziamento disponibili;
- progettazione relativa alle opportunità di finanziamento europee, nazionali, regionali e locali prevedendo la stesura dell'idea progettuale, la redazione della documentazione necessaria, la presentazione della candidatura e il supporto nell'attività di rendicontazione finale.

4.4 Sistema di gestione per la qualità e relativi processi

L'introduzione del SGQ rappresenta la volontà di Briane Srl di promuovere un approccio per processi finalizzato ad accrescere la soddisfazione del cliente attraverso il soddisfacimento dei requisiti del cliente stesso e contribuire al contempo a migliorare l'efficacia e l'efficienza dell'organizzazione nel conseguire i propri risultati attesi.

In tal senso Briane Srl ha individuato e definito i processi gestiti e oggetto del SGQ, indicando per ciascuno di esso gli input richiesti, le attività previste, gli output attesi, i destinatari degli output e l'eventuale interazione con altri PQ, nonché le risorse umane (in termini di competenze e mansioni) necessarie.

L'organizzazione, tramite la divulgazione del presente manuale mantiene e conserva le informazioni documentate per supportare il funzionamento dei propri PQ. L'organizzazione conserva altresì le informazioni affinché si possa avere fiducia nel fatto che i PQ sono condotti come pianificato.

L'organizzazione attua, mantiene e migliora in modo continuo il SGQ, compresi i processi necessari e le loro interazioni, in conformità ai requisiti della normativa UNI EN ISO 9001:2015.

ID	Procedimento	Tipologia
1	Scouting delle opportunità di finanziamento	Processi primari
2	Offerta e ordine	Processi primari
3	Commessa	Processi primari
3.1	Consulenza	Processi primari
3.2	Progettazione tecnica	Processi primari
3.3	Progettazione bandi	Processi primari
4	Approvvigionamento	Processi di supporto
5	Gestione risorse umane	Processi amministrativi

5.1	Avvio del rapporto lavorativo	Processi amministrativi
5.2	Termine del rapporto lavorativo	Processi amministrativi
5.3	Fascicolo personale	Processi amministrativi
6	Non conformità	Processi di supporto
7	Azione di miglioramento e correttiva	Processi di supporto
8	Gestione documenti SGQ	Processi di supporto
9	Qualificazione fornitore	Processi di supporto
10	Riesame SGQ	Processi di supporto
11	Audit interno	Processi di supporto

4.4.1 Scouting delle opportunità di finanziamento

È il processo attraverso il quale Briane Srl pianifica e gestisce l'attività di scouting delle opportunità di finanziamento comunitarie, nazionali, regionali e locali.

Il cliente può essere l'organizzazione stessa, qualora la PQ sia finalizzata alla sedimentazione della conoscenza internamente a quest'ultima (portale www.indicebandi.it).

Input richiesti	Descrizione
Attività di monitoraggio continuo	Attività di monitoraggio continuo finalizzata alla sedimentazione della conoscenza internamente all'organizzazione.
Ricezione idea progettuale da parte di un cliente	L'avvio della PQ può derivare dalla ricezione di un'idea progettuale da parte di un potenziale cliente o da parte di un cliente fidelizzato.
Analisi dei rischi e delle opportunità	Identificazione e conseguente valutazione dei rischi e delle opportunità.
Lesson learned	Lezioni apprese da esperienze pregresse finalizzate al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del PQ.

Output attesi	Descrizione
Sedimentazione della conoscenza interna	Aggiornamento delle informazioni pubblicate sul portale www.indicebandi.it .
Offerta economica	Nel caso in cui la PQ sia avviata su richiesta di un potenziale cliente o di un cliente fidelizzato si prevede l'emissione di un'offerta economica dedicata alla realizzazione di una progettualità relativa all'opportunità di finanziamento. Se la PQ è avviata a seguito dell'attività di monitoraggio continuo può comporre l'emissione di un'offerta economica verso i potenziali clienti interessati dedicata alla realizzazione di una progettualità relativa all'opportunità di finanziamento.
Documentazione di supporto	Scheda bando allegata all'offerta economica contenente le principali informazioni indicate nell'avviso pubblico.
Lesson learned	Lezione appresa finalizzata al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del PQ.

Interazione con altri processi	Descrizione
--------------------------------	-------------

PQ "Offerta e ordine"	L'esito della PQ "Scouting delle opportunità di finanziamento" può comportare l'avvio della PQ "Offerta e ordine".
-----------------------	--

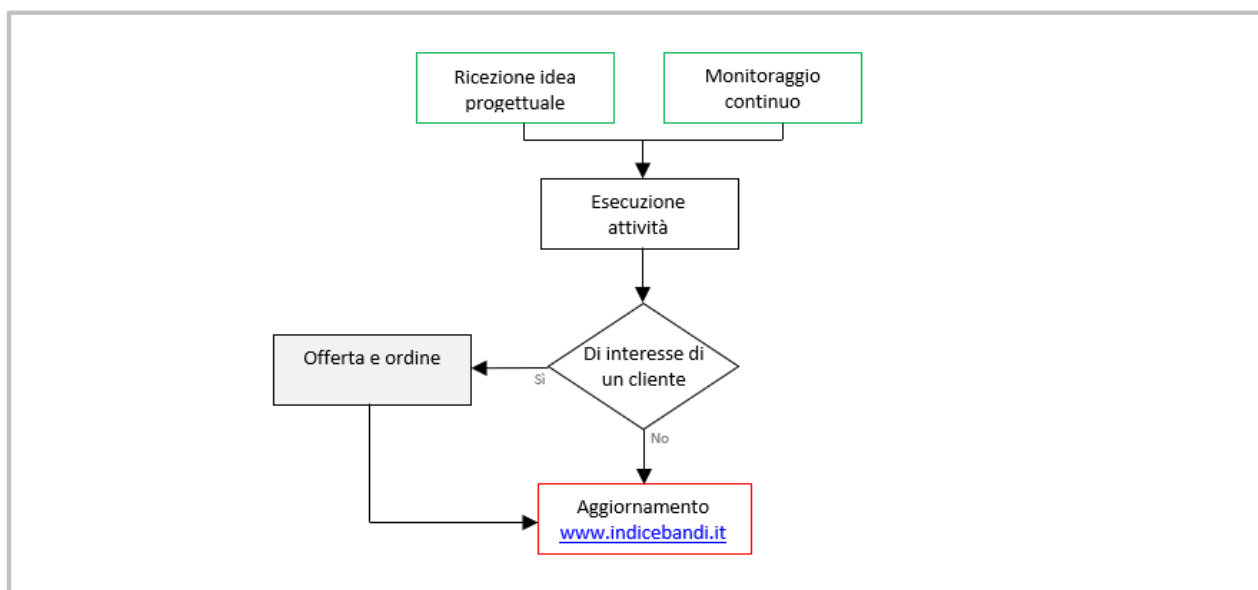
Monitoraggio e controllo	Descrizione
Numero di attivazioni della PQ	Numero di attivazioni della PQ su base mensile, annuale, ecc.
Tempi di scouting su richiesta	Analisi dei tempi dedicati all'attività di scouting basati sulla ricezione di un'idea progettuale.
Tempi di scouting su monitoraggio continuo	Analisi dei tempi dedicati all'attività di scouting basati sul monitoraggio continuo.
Corrispondenza con l'idea progettuale	Conferma della bontà della misura di finanziamento rispetto all'idea progettuale ricevuta.
Numero di potenziali clienti interessati	Numero di potenziali clienti interessati da un'opportunità di finanziamento rilevata tramite attività di monitoraggio continuo.
Aggiornamento www.indicebandi.it	Numero di opportunità di finanziamento pubblicate sul portale www.indicebandi.it .

Risorse umane	Descrizione
Responsabile scouting	Il SCO ha la responsabilità di coordinare l'esecuzione delle attività di scouting.
Responsabile commerciale	Il COM tiene i contatti con il cliente in coordinamento con il SCO.

Ulteriori parti interessate	Descrizione
Cliente	Il cliente è il destinatario finale della PQ, se la PQ è avviata a seguito della ricezione di un'idea progettuale.

Strumenti necessari	Descrizione
Strumentazione informatica	Strumentazione hardware e software necessaria per l'attuazione della PQ.
Sistema informativo aziendale	SIA.
Template documentali	Utilizzo dei template documentali previsti dal SGQ.

Flowchart di processo



4.4.2 Offerta e ordine

È il processo attraverso il quale Briane Srl definisce i requisiti del prodotto o servizio e si impegna a fornirlo al cliente emettendo un'offerta e accettando i contratti, gli ordini e le relative modifiche.

Input richiesti	Descrizione
Richiesta emissione di offerta	Richiesta di emissione di un'offerta proveniente da un potenziale cliente o da un cliente fidelizzato.
Esito dell'attività di scouting	Se la PQ "Scouting delle opportunità di finanziamento" è avviata a seguito della ricezione di un'idea progettuale, la PQ comporta l'emissione di un'offerta economica.
Pubblicazione bando di gara	Processo attraverso il quale un ente pubblico affida incarichi a soggetti privati.
Risorse e delle competenze	Definizione delle risorse e delle competenze necessarie per conseguire la conformità ai requisiti stabiliti.
Stima dei costi	Stima dei costi associati alla fornitura del prodotto o servizio.
Politiche di prezzo e condizioni contrattuali	Politiche dell'organizzazione relative ai prezzi, ai termini di pagamento e agli altri dettagli contrattuali.
Stima dei tempi	Stima dei tempi necessari per la fornitura del prodotto o servizio.
Analisi dei rischi e delle opportunità	Identificazione e conseguente valutazione dei rischi e delle opportunità.
Lesson learned	Lezioni apprese da esperienze pregresse finalizzate al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del PQ.

Output attesi	Descrizione
Proposta commerciale	Proposta commerciale che contiene i dettagli sulla fornitura proposta.
Requisiti attesi e criteri per l'accettazione	Definizione dei requisiti e dei criteri per l'accettazione che il prodotto o servizio deve assicurare.
Offerta economica	Offerta economica che evidenzia i prezzi associati a ciascuna componente della fornitura proposta.
Documentazione di supporto	Eventuale documentazione di supporto necessaria relativa alla fornitura proposta. (es. scheda bando).
Piano di progetto o di esecuzione	Eventuale piano di progetto o di esecuzione dettagliata delle attività, delle fasi e delle scadenze, che evidenziano il percorso di esecuzione proposto per la consegna della fornitura.
Contratto firmato o accettazione dell'offerta	Sottoscrizione del contratto o altro tipo di accettazione formale da parte del cliente.
Lesson learned	Lezione appresa finalizzata al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del PQ.

Interazione con altri processi	Descrizione
PQ "Scouting delle opportunità di finanziamento"	L'esito della PQ "Scouting delle opportunità di finanziamento" comporta l'avvio della PQ "Offerta e ordine".
PQ "Commessa"	L'esito positivo della PQ "Offerta e ordine" comporta l'avvio della PQ "Commessa".

Monitoraggio e controllo	Descrizione
Numero di attivazioni della PQ	Numero di attivazioni della PQ su base mensile, annuale, ecc.
Tempi di redazione	Analisi dei tempi di risposta previsti per la redazione e la consegna della proposta commerciale.
Tempi di accettazione	Analisi dei tempi di risposta previsti per l'accettazione della proposta commerciale.

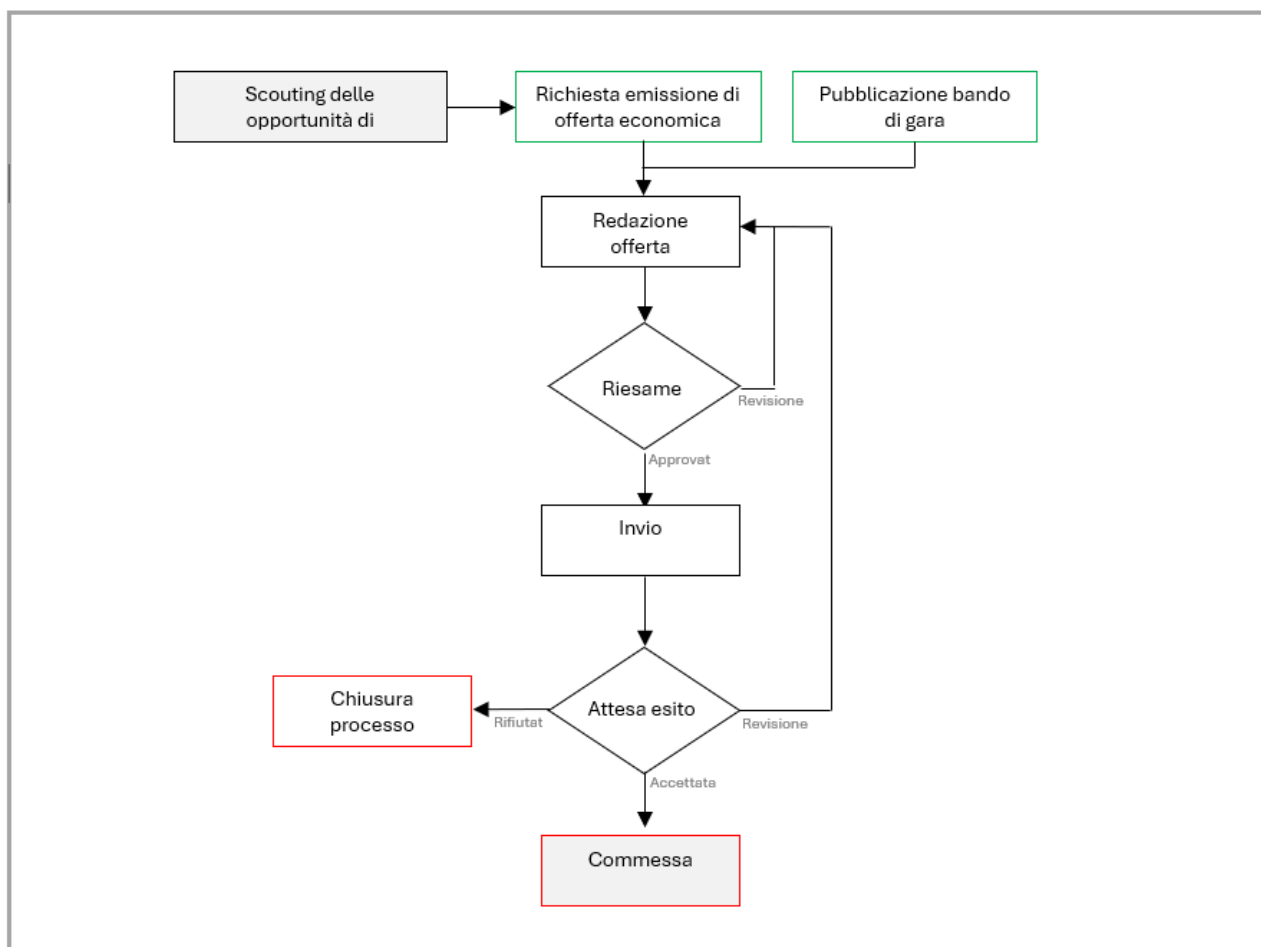
Rispetto della procedura	Controllo di rispetto della procedura prevista dal SGQ.
Feedback dei clienti	Raccolta dei feedback ottenuti da parte del cliente.

Risorse umane	Descrizione
Responsabile commerciale	Il COM tiene i contatti con il cliente ed è responsabile della redazione e dell'emissione dell'offerta, oltre che dell'accettazione della proposta e dell'ottenimento dell'ordine.
Ufficio Amministrazione	L'AMM gestisce l'inserimento dei dati dell'offerta e dell'eventuale ordine all'interno del SIA.

Ulteriori parti interessate	Descrizione
Cliente	Il cliente riceve l'offerta ed eventualmente ne dà accettazione.

Strumenti necessari	Descrizione
Strumentazione informatica	Strumentazione hardware e software necessaria per l'attuazione della PQ.
Sistema informativo aziendale	SIA.
Template documentali	Utilizzo dei template documentali previsti dal SGQ.

Flowchart del processo



4.4.3 Commessa

È il processo attraverso il quale Briane Srl pianifica e gestisce la fornitura di prodotti e servizi e prevede l'esecuzione di uno o più dei seguenti processi sotto-ordinati.

Il cliente può essere l'organizzazione stessa, qualora la commessa riguardi lo sviluppo di un progetto interno destinato alla successiva vendita.

ID	Processo sotto-ordinato	Descrizione
3.1	Consulenza	Attività di consulenza in ambito di energy management, attività consulenza finalizzata allo scouting delle opportunità di finanziamento disponibili a livello europeo, nazionale, regionale e locale e alta attività di consulenza.
3.2	Progettazione tecnica	Progettazione tecnica ed economica di sistemi e impianti per la produzione di energie rinnovabili e l'efficientamento energetico di processi e immobili finalizzati alla sostenibilità energetica, anche partecipando alle opportunità di finanziamento disponibili; Il processo prevede la stesura dell'idea progettuale, la redazione della documentazione necessaria, la presentazione della candidatura e il supporto nell'attività di rendicontazione.
3.3	Progettazione bandi	Progettazione tecnica ed economica di altre proposte che prevedono la partecipazione alle opportunità di finanziamento disponibili. Il processo prevede la stesura dell'idea progettuale, la redazione della documentazione necessaria, la presentazione della candidatura e il supporto nell'attività di rendicontazione.

Input richiesti	Descrizione
Output PQ "Offerta o ordine"	Tutti gli output attesi dalla PQ "Offerta e ordine".
Ulteriori informazioni di dettaglio	Ulteriori informazioni di dettaglio fornite dal cliente e finalizzate alla realizzazione delle attività previste.
Analisi dei rischi e delle opportunità	Identificazione e conseguente valutazione dei rischi e delle opportunità.
Requisiti attesi e criteri per l'accettazione	Definizione dei requisiti e dei criteri per l'accettazione che il prodotto o servizio deve assicurare.
Lesson learned	Lezioni apprese da esperienze pregresse finalizzate al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del PQ.

Definizione dei requisiti e dei criteri per l'accettazione dei prodotti e servizi

La definizione dei requisiti dei prodotti e servizi e dei criteri per l'accettazione rappresenta un output del PQ "Offerta e ordine" e un input del PQ "Commessa". Nell'ambito di applicazione del PQ "Offerta e ordine" l'organizzazione definisce e condivide con il cliente i requisiti che il prodotto o servizio deve assicurare nel rispetto dei requisiti cogenti applicabili, stabiliti dalle normative vigenti e specificati all'interno del testo del bando di riferimento (se previsto). In questa occasione l'organizzazione definisce altresì i criteri da rispettare l'accettazione del prodotto o servizio oggetto della fornitura. Per entrambe le definizioni l'organizzazione tiene conto dell'effettivo possesso o reperimento delle risorse e delle competenze necessarie.

Nell'ambito dell'esecuzione del PQ "Offerta e ordine" vengono valutate anche eventuali modifiche ai requisiti e dei criteri per l'accettazione dei prodotti e servizi indicati nella versioni d'offerta precedenti. Per la valutazione delle modifiche l'organizzazione tiene conto dell'effettivo possesso o reperimento delle risorse e delle competenze necessarie.

Definizione delle risorse e delle competenze necessarie per conseguire la conformità ai requisiti

Definizione delle risorse e delle competenze necessarie per conseguire la conformità ai requisiti richiesti rappresenta un input del PQ "Offerta e ordine". Nell'ambito di applicazione di questa PQ l'organizzazione assume preliminarmente accortezza dell'effettivo possesso delle stesse e, in caso positivo, nell'ambito dell'esecuzione del PQ "Commessa" ne prevede l'utilizzo (nel caso delle risorse) e il ricorso (nel caso delle competenze). L'organizzazione può fare ricorso a risorse e competenze esterne tramite l'applicazione del PQ "Approvvigionamento", che assicura che i processi affidati all'esterno siano tenuti sotto controllo.

Determinazione, mantenimento e conservazione delle informazioni documentate

In sede di esecuzione del PQ "Commessa" vengono determinate le informazioni documentate utili o necessarie per garantire l'erogazione del prodotto o servizio e il rispetto dei criteri e requisiti di accettazione previsti. Queste sono rappresentate sia da documentazione che il cliente trasmette all'organizzazione sia documentazione che l'organizzazione produce e trasmette al cliente. Per il suo mantenimento e conservazione si applicano le indicazioni contenute nel paragrafo "Informazioni documentate".

Output attesi	Descrizione
Prodotto o servizio	Consegna del prodotto o servizio conforme ai requisiti stabiliti.
Documentazione di supporto	Eventuale documentazione di supporto al prodotto o servizio (ad es. relazioni finali e certificazioni).
Lesson learned	Lezione appresa finalizzata al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del PQ.

Interazione con altri processi	Descrizione
PQ "Offerta e ordine"	L'esito positivo della PQ "Offerta e ordine" comporta l'avvio della PQ "Commessa".
PQ "Approvvigionamento"	Una commessa può comportare il subappalto di parte o dell'intera commessa a fornitori esterni, comportando l'esecuzione della PQ "Approvvigionamento".

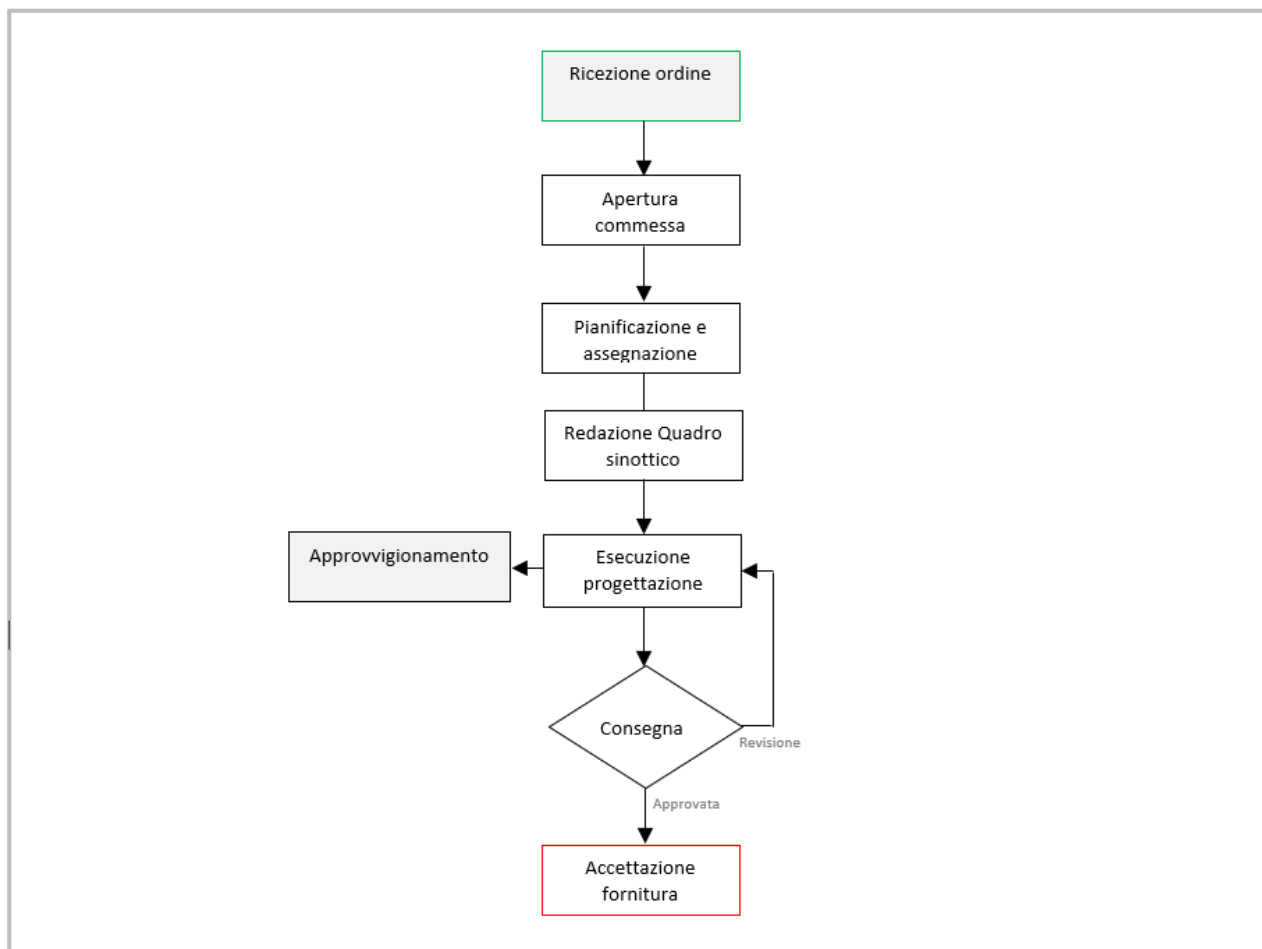
Monitoraggio e controllo	Descrizione
Numero di attivazioni della PQ	Numero di attivazioni della PQ su base mensile, annuale, ecc.
Tempi di consegna	Analisi dei tempi di consegna.
Costi	Analisi dei costi sostenuti per la realizzazione della commessa.
Marginalità	Livello di marginalità della commessa.
Qualità	Livello di qualità del prodotto o servizio consegnato.
Rispetto della procedura	Controllo di rispetto della procedura prevista dal SGQ.
Feedback dei clienti	Raccolta dei feedback ottenuti da parte del cliente.

Risorse umane	Descrizione
Direzione aziendale	La DIR pianifica l'esecuzione della commessa e nomina il CCO.
Responsabile di commessa	Il CCO viene nominato dalla DIR e ha la responsabilità di coordinare l'esecuzione delle attività e la consegna del prodotto o servizio.
Ufficio Amministrazione	L'AMM viene notificato alla chiusura della PQ in modo avviare le attività amministrative previste.

Ulteriori parti interessate	Descrizione
Cliente	Il cliente è il destinatario finale del prodotto o servizio.

Strumenti necessari	Descrizione
Strumentazione informatica	Strumentazione hardware e software necessaria per l'attuazione della PQ.
Sistema informativo aziendale	SIA.
Template documentali	Utilizzo dei template documentali previsti dal SGQ.

Flowchart di processo



4.4.4 Approvvigionamento

È il processo attraverso il quale Briane Srl delega specifiche attività, relative a una particolare commessa, a soggetti esterni all'organizzazione (professionisti, consulenti, tecnici abilitati, ecc.). Una particolare commessa può richiedere l'affidamento all'esterno di tutte o di specifiche attività a essa riferite.

Parte integrante del processo di approvvigionamento è il processo di qualificazione dei fornitori (PQ "Qualificazione fornitore"), che consente di selezionare i fornitori sulla base della loro capacità di fornire prodotti e servizi conformi ai requisiti richiesti.

Input richiesti	Descrizione
Output PQ "Offerta o ordine"	Tutti gli output attesi dalla PQ "Offerta e ordine".
Ulteriori informazioni di dettaglio	Ulteriori informazioni di dettaglio fornite dal cliente e finalizzate alla realizzazione delle attività previste.
Vendor rating	Tabella dedicata alla valutazione dei fornitori fornitore (vedasi PQ "Qualificazione fornitore").
Stima dei costi	Stima dei costi associati alla fornitura del prodotto o servizio.
Politiche di prezzo e condizioni contrattuali	Politiche dell'organizzazione relative ai prezzi, ai termini di pagamento e agli altri dettagli contrattuali.

Stima dei tempi	Stima dei tempi necessari per la fornitura del prodotto o servizio.
Analisi dei rischi e delle opportunità	Identificazione e conseguente valutazione dei rischi e delle opportunità.
Lesson learned	Lezioni apprese da esperienze pregresse finalizzate al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del PQ.

Output attesi	Descrizione
Prodotto o servizio	Consegna del prodotto o servizio conforme ai requisiti stabiliti.
Documentazione di supporto	Eventuale documentazione di supporto al prodotto o servizio (relazioni finali, certificazioni, ecc.).
Aggiornamento vendor rating	Aggiornamento della tabella dedicata alla valutazione dei fornitori fornitore (vedasi PQ "Qualificazione fornitore").
Lesson learned	Lezione appresa finalizzata al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del PQ.

Interazione con altri processi	Descrizione
PQ "Commessa"	Una commessa può comportare il subappalto di parte o dell'intera commessa a fornitori esterni, comportando l'esecuzione della PQ "Approvvigionamento".
PQ "Qualificazione fornitore"	L'attivazione della PQ "Approvvigionamento" prevede in input il vendor rating derivante dall'attuazioni della PQ "Valutazione fornitori" per le commesse passate. L'attivazione della PQ "Approvvigionamento" prevede in output l'aggiornamento del vendor rating derivante dall'attuazioni della PQ "Valutazione fornitori" a seguito dell'esperienza maturata.

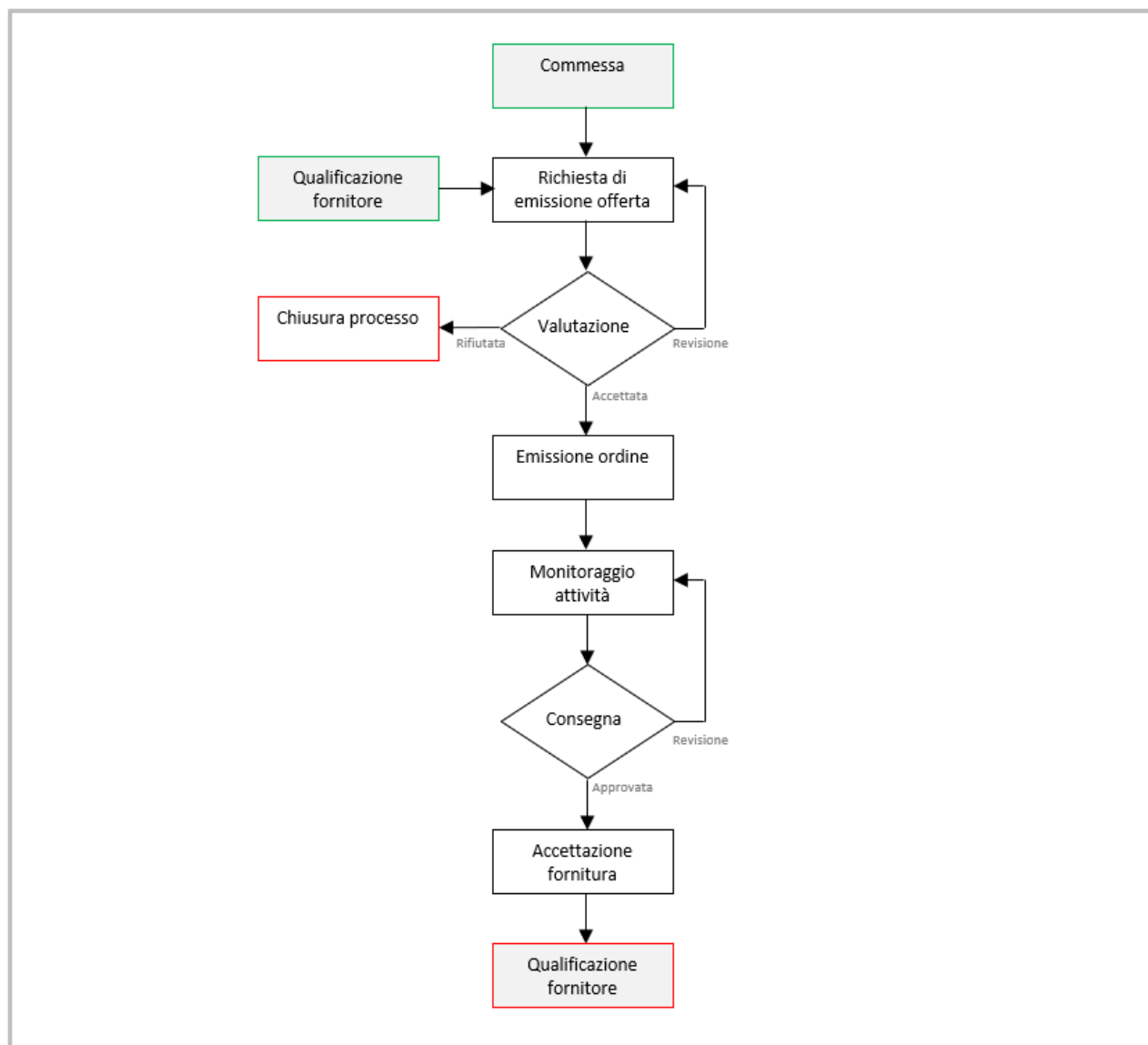
Monitoraggio e controllo	Descrizione
Numero di attivazioni della PQ	Numero di attivazioni della PQ su base mensile, annuale, ecc.
Tempi di consegna	Analisi dei tempi di consegna.
Costi	Analisi dei costi sostenuti per l'approvvigionamento.
Qualità	Livello di qualità del prodotto o servizio consegnato.
Rispetto della procedura	Controllo di rispetto della procedura prevista dal SGQ.

Risorse umane	Descrizione
Direzione aziendale	La DIR, in accordo con il CCO, stabilisce l'affidamento di tutte o di specifiche attività relative a una commessa a uno o più fornitori esterni.
Responsabile di commessa	
Ufficio Amministrazione	L'AMM viene notificata dell'avvio della PQ in modo da procedere con le attività amministrative previste.

Ulteriori parti interessate	Descrizione
Fornitore	Il fornitore è colui che consegna il prodotto o servizio oggetto dell'approvvigionamento.

Strumenti necessari	Descrizione
Strumentazione informatica	Strumentazione hardware e software necessaria per l'attuazione della PQ.
Sistema informativo aziendale	SIA.
Template documentali	Utilizzo dei template documentali previsti dal SGQ.

Flowchart di processo



4.4.5 Gestione risorse umane

È ogni processo riguardante il personale di Briane Srl, le cui informazioni vengono convogliate all'interno del fascicolo personale: dati anagrafici, inizio del rapporto lavorativo, termine del rapporto lavorativo, mansioni e competenze, ruoli individuati all'interno del SGQ, dotazioni aziendali e informazioni relative all'eventuale visita medica da sostenere.

ID	Processo sotto-ordinato	Descrizione
5.1	Inizio del rapporto lavorativo	Attività amministrative necessarie finalizzata all'assunzione di lavoratore.
5.2	Termine del rapporto lavorativo	Attività amministrative necessarie finalizzata al termine del rapporto di lavoro con un lavoratore.

5.3	Creazione e aggiornamento del fascicolo personale	Creazione o aggiornamento del fascicolo personale di ciascun lavoratore a seguito della variazione di una delle informazioni in esso indicate (es. variazione delle mansioni, variazione del ruolo all'interno del SGQ, variazione delle dotazioni aziendali, ecc.)
-----	---	---

Input richiesti	Descrizione
Inizio del rapporto lavorativo	Informazioni relative all'inizio del rapporto lavorativo.
Termine del rapporto lavorativo	Informazioni relative al termine del rapporto lavorativo.
Variazione delle mansioni e competenze	Variazione delle informazioni relative alle mansioni e competenze indicate nel fascicolo personale.
Variazione dei ruoli individuati all'interno del SGQ	Variazione delle informazioni relative ai ruoli individuati all'interno del SGQ indicate nel fascicolo personale.
Variazione delle dotazioni aziendali	Variazione delle informazioni relative alle dotazioni aziendali indicate nel fascicolo personale.
Svolgimento visita medica	Svolgimento della visita medica.
Analisi dei rischi e delle opportunità	Identificazione e conseguente valutazione dei rischi e delle opportunità.
Lesson learned	Lezioni apprese da esperienze pregresse finalizzate al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del PQ.

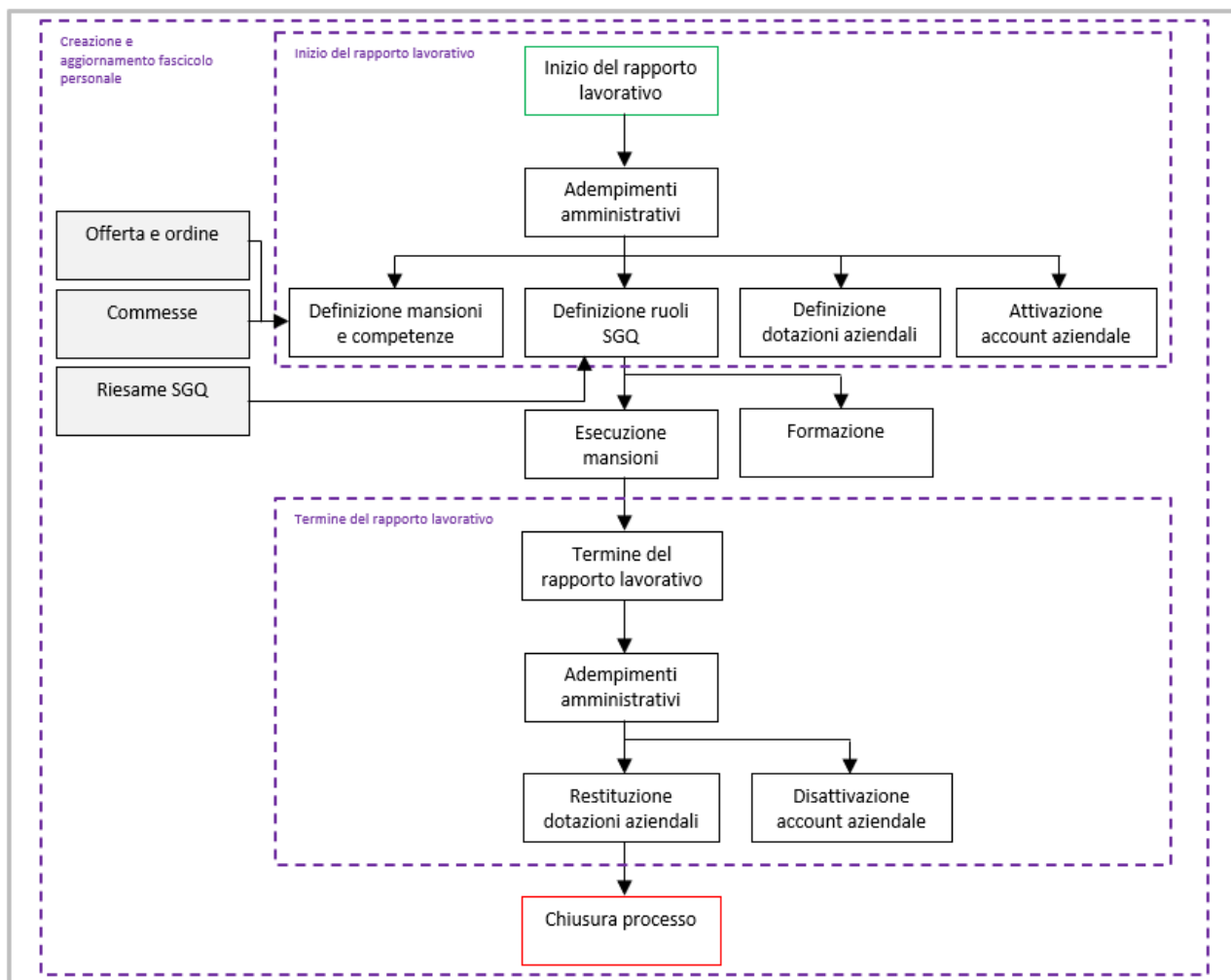
Output attesi	Descrizione
Creazione o aggiornamento del fascicolo personale	Creazione o aggiornamento del fascicolo personale.
Lesson learned	Lezione appresa finalizzata al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del PQ.

Interazione con altri processi	Descrizione
PQ "Riesame SGQ"	L'applicazione della PQ "Riesame SGQ" può prevedere la variazione dei ruoli individuati all'interno del SGQ, oltre che comportare modifiche alle mansioni dei lavoratori.

Monitoraggio e controllo	Descrizione
Numero dei lavoratori	Numero di lavoratori interni all'organizzazione, anche in funzione delle specifiche mansioni e competenze (es. numero di lavoratori che eseguono attività di progettazione bandi, numero di lavoratori in possesso di diploma di laurea, ecc)
Costi	Analisi dei costi legati al personale (ad esempio stipendi, organizzazione di corsi formazione, ecc.)
Numero di attivazioni della PQ	Numero di attivazioni della PQ su base mensile, annuale, ecc.
Rispetto della procedura	Controllo di rispetto della procedura prevista dal SGQ.
Feedback dei lavoratori	Raccolta dei feedback ottenuti da parte dei lavoratori.

Risorse umane	Descrizione
Direzione aziendale	La DIR può determinare la necessità di avviare la PQ.
Ufficio Amministrazione	L'Amministrazione è responsabile del mantenimento del fascicolo personale.
Tutti i lavoratori	Tutti i lavoratori possono determinare la necessità di avviare la PQ, oltre alla possibilità di fornire feedback alla DIR.

Strumenti necessari	Descrizione
Strumentazione informatica	Strumentazione hardware e software necessaria per l'attuazione della PQ.
Sistema informativo aziendale	SIA.



- di processo, e riguardano la non corretta applicazione dei PQ previsti dal SGQ;
- di SGQ, e riguardano la progettazione del sistema stessa (ad esempio l'assenza di un PQ documentato per l'esecuzione di una particolare attività);
- di trattamento dei dati, e riguardano il mancato rispetto delle indicazioni e dei requisiti previsti dal GDPR.

Input richiesti	Descrizione
Rilevazione da parte di un lavoratore	Una NC può essere segnalata o rilevata a seguito della rilevazione da parte di un lavoratore.
Rilevazione da parte di un cliente	Una NC può essere segnalata o rilevata a seguito della rilevazione da parte di un cliente.
Rilevazione del corso di un riesame	Una NC può essere rilevata dal RIE nel corso dell'applicazione della PQ "Riesame SGQ".
Rilevazione del corso di un AI	Una NC può essere rilevata dal RAU nel corso di un AI.
Rilevazione del corso di un AI di terza parte	Una NC può essere rilevata dal valutatore nel corso di un AI di terza parte.
Analisi dei rischi e delle opportunità	Identificazione e conseguente valutazione dei rischi e delle opportunità.
Lesson learned	Lezioni apprese da esperienze pregresse finalizzate al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del PQ.

Output attesi	Descrizione
Azione di miglioramento e correttiva	La rilevazione di una NC solitamente determina una richiesta di adozione di un'azione di miglioramento e correttiva.
Altra azione	La rilevazione di una NC può determinare la richiesta di adozione di un'azione diversa da quella di miglioramento e correttiva.
Lesson learned	Lezione appresa finalizzata al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del PQ.

Interazione con altri processi	Descrizione
PQ "Non conformità"	La PQ "Audit interno" può determinare l'individuazione di una NC.
PQ "Riesame SGQ"	La PQ "Riesame SGQ" può determinare l'individuazione di una NC.
PQ "Azione di miglioramento e correttiva"	La rilevazione di una NC solitamente determina una richiesta di adozione di un'azione di miglioramento e correttiva.

Monitoraggio e controllo	Descrizione
Numero di attivazioni della PQ	Numero di attivazioni della PQ su base mensile, annuale, ecc.
Rispetto della procedura	Controllo di rispetto della procedura prevista dal SGQ.
Feedback delle parti interessate	Raccolta dei feedback ottenuti da parte delle parti interessate al SGQ.

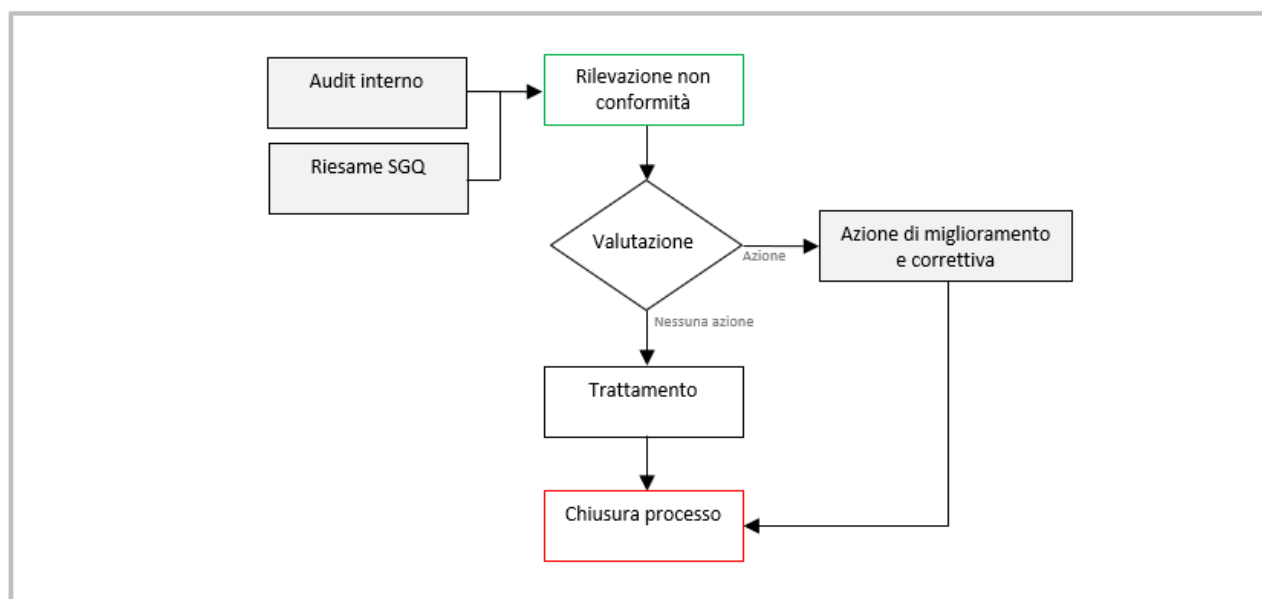
Risorse umane	Descrizione
Fonte segnalazione	Soggetto che ha segnalato o rilevato la presenza di una NC.

Responsabile esecuzione	Soggetto che ha la responsabilità di individuare le azioni necessarie finalizzate alla rimozione della NC.
Direzione aziendale	La DIR supervisiona le NC rilevate.
Responsabile riesame SGQ	Una NC può essere rilevata nel corso dell'applicazione della PQ "Riesame SGQ".
Responsabile audit interni	Una NC può essere rilevata dal RAU nel corso di un AI.

Ulteriori parti interessate	Descrizione
Clienti	Una NC può essere segnalata o rilevata a seguito della rilevazione da parte di un cliente.
Fornitori	Una NC può essere segnalata o rilevata a seguito della rilevazione da parte di un fornitore.
Valutatore esterno	Una NC può essere rilevata dal valutatore nel corso degli AI di terza parte.

Strumenti necessari	Descrizione
Strumentazione informatica	Strumentazione hardware e software necessaria per l'attuazione della PQ.
Sistema informativo aziendale	SIA

Flowchart di processo



4.4.7 Azione di miglioramento e correttiva

È il processo all'interno del quale Briane Srl gestisce le cause delle NC per evitare che quest'ultime possano ripetersi.

Quando si rileva una NC l'organizzazione è preparata per reagire, valutare l'esigenza di azioni per eliminare la causa, attuare ogni azione necessaria, riesaminare l'efficacia di ogni azione correttiva intrapresa, aggiornare, se necessario, i rischi e le opportunità determinati nel corso della pianificazione, effettuare, se necessario, modifiche al SGQ.

Le azioni preventive scaturiscono dalle attività di riesame da parte della DIR per porre in essere azioni di miglioramento al fine di evitare l'insorgere di non conformità.

Input richiesti	Descrizione
NC	Un'azione di miglioramento e correttiva può essere intrapresa a seguito del riscontro di una NC.
Riesame	Un'azione di miglioramento e correttiva può essere intrapresa a seguito dell'esito dell'attività di riesame.
Analisi dei rischi e delle opportunità	Identificazione e conseguente valutazione dei rischi e delle opportunità.
Lesson learned	Lezioni apprese da esperienze pregresse finalizzate al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del PQ.

Output attesi	Descrizione
Aggiornamento del SGQ	L'adozione di un'azione di miglioramento o correttiva comporta l'aggiornamento del SGQ.
Aggiornamento documentazione del SGQ	L'adozione di un'azione di miglioramento o correttiva può comportare l'aggiornamento della documentazione relativa al SGQ.
Miglioramento efficacia del SGQ	Con l'adozione di un'azione di miglioramento o correttiva si prevede aumentare l'efficacia del SGQ, con conseguente atteso miglioramento delle performance aziendali.
Lesson learned	Lezione appresa finalizzata al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del PQ.

Interazione con altri processi	Descrizione
PQ "Non conformità"	La rilevazione di una NC solitamente determina una richiesta di adozione di un'azione di miglioramento e correttiva.
PQ "Riesame SGQ"	La PQ "Riesame SGQ" può determinare una richiesta di adozione di un'azione preliminare di miglioramento e correttiva.
PQ "Gestione documenti SGQ"	L'adozione di un'azione di miglioramento e correttiva può comportare l'aggiornamento della documentazione relativa al SGQ.

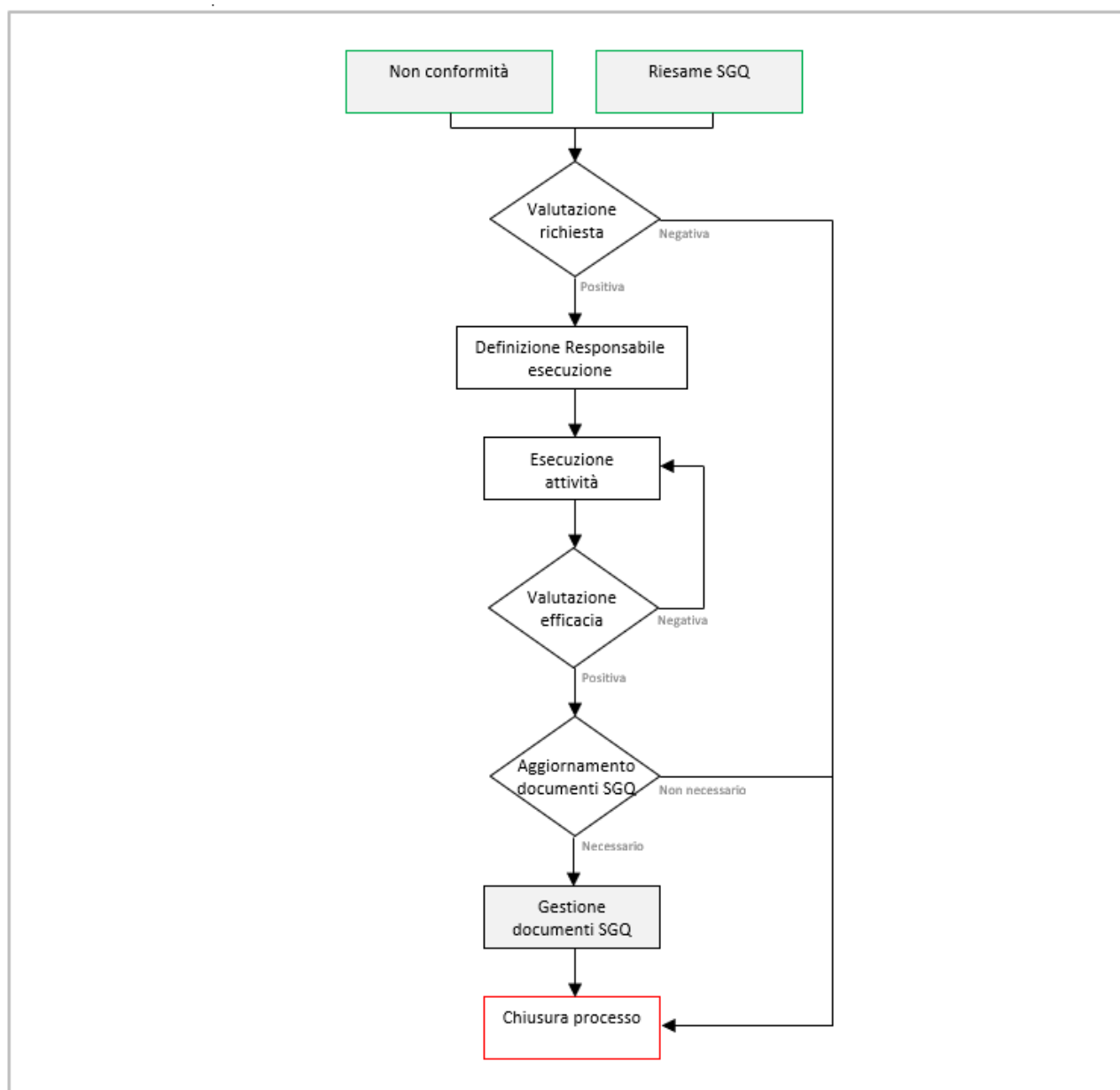
Monitoraggio e controllo	Descrizione
Numero di attivazioni della PQ	Numero di attivazioni della PQ su base mensile, annuale, ecc.
Tempi di adozione	Analisi dei tempi di adozione delle azioni di miglioramento e correttiva.
Rispetto della procedura	Controllo di rispetto della procedura prevista dal SGQ.
Feedback delle parti interessate	Raccolta dei feedback ottenuti da parte delle parti interessate.

Risorse umane	Descrizione
Fonte richiesta	Soggetto che ha richiesto l'adozione di un'azione di miglioramento e correttiva.
Responsabile esecuzione	Soggetto che ha la responsabilità di adottare l'azione di miglioramento e correttiva.
Direzione aziendale	La DIR supervisiona le azioni di miglioramento e correttiva adottate.
Lavoratori	Tutti i lavoratori devono essere messi a conoscenza dell'azione di miglioramento e correttiva adottata.

Ulteriori parti interessate	Descrizione
Clienti	I clienti potrebbero rivelarsi parti interessate dall'azione adottata.
Fornitori	I fornitori potrebbero rivelarsi parti interessate dall'azione adottata.

Strumenti necessari	Descrizione
Strumentazione informatica	Strumentazione hardware e software necessaria per l'attuazione della PQ.
Sistema informativo aziendale	SIA

Flowchart di processo



4.4.8 Gestione documenti SGQ

È il processo all'interno del quale Briane Srl gestisce le attività di redazione e revisione della documentazione relativa al SGQ.

La documentazione prevista dal SGQ è indicata nel seguente prospetto ed è archiviata nel SIA.

Tipo di informazione o documento	Percorso all'interno del SIA
Sistema informativo ISO	commesse
Manuale SGQ	sistema qualità > 01. manuale
Analisi rischi e opportunità	sistema qualità > 02. rischi e opportunità
Organigramma dell'organizzazione	sistema qualità > 03. organigramma
Audit esterni e verifiche ispettive	sistema qualità > 04. audit esterni e verifiche ispettive
Audit interni	sistema qualità > 05. audit interni
Riesame SGQ	sistema qualità > 06. riesame
Template documentali	sistema qualità > 07. modelli di documenti
Template struttura documentale	sistema qualità > 08. modelli di cartelle
Normativa di riferimento	sistema qualità > 09. normativa
Documentazione attestante la comunicazione interna	sistema qualità > 10. comunicazione interna

Questo manuale e tutta la documentazione è gestita attraverso l'emissione di versioni successive accessibili e consultabili all'interno del SIA.

Input richiesti	Descrizione
Azione di miglioramento e correttiva	La revisione della documentazione relativa al SGQ può avvenire a seguito dell'adozione di un'azione di miglioramento e correttiva.
Riesame	La revisione della documentazione relativa al SGQ può avvenire a seguito dell'esito dell'attività di riesame.
Analisi dei rischi e delle opportunità	Identificazione e conseguente valutazione dei rischi e delle opportunità.
Lesson learned	Lezioni apprese da esperienze pregresse finalizzate al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del PQ.

Output attesi	Descrizione
Aggiornamento documentazione del SGQ	L'adozione di un'azione di revisione della documentazione relativa al SGQ comporta l'emissione di una nuova versione della documentazione relativa al SGQ.
Lesson learned	Lezione appresa finalizzata al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del PQ.

Interazione con altri processi	Descrizione
PQ "Riesame SGQ"	La PQ "Riesame SGQ" può determinare una richiesta di adozione di un'azione di revisione della documentazione relativa al SGQ.
PQ "Azione di miglioramento e correttiva"	L'adozione di un'azione di miglioramento e correttiva può comportare l'aggiornamento della documentazione relativa al SGQ.

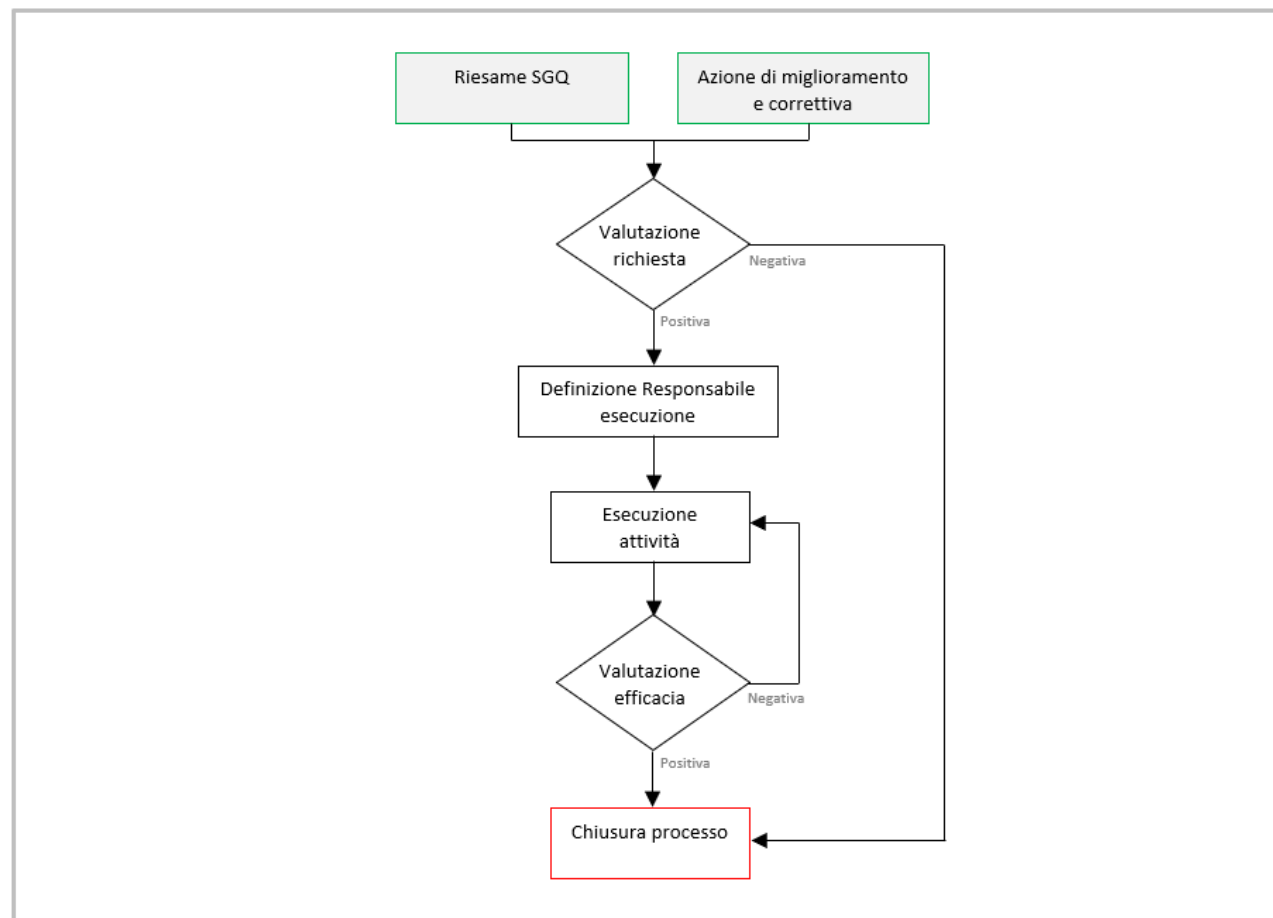
Monitoraggio e controllo	Descrizione
Numero di attivazioni della PQ	Numero di attivazioni della PQ su base mensile, annuale, ecc.
Tempi di adozione	Analisi dei tempi di adozione delle azioni di revisione della documentazione relativa al SGQ.
Rispetto della procedura	Controllo di rispetto della procedura prevista dal SGQ.
Feedback delle parti interessate	Raccolta dei feedback ottenuti da parte delle parti interessate.

Risorse umane	Descrizione
Fonte richiesta	Soggetto che ha richiesto l'adozione di un'azione di revisione della documentazione relativa al SGQ.
Responsabile esecuzione	Soggetto che ha la responsabilità di adottare l'azione di revisione della documentazione relativa al SGQ.
Direzione aziendale	La DIR supervisiona le azioni di revisione della documentazione relativa al SGQ.
Lavoratori	Tutti i lavoratori devono essere messi a conoscenza dell'azione di revisione della documentazione relativa al SGQ.

Ulteriori parti interessate	Descrizione
Clienti	I clienti potrebbero rivelarsi parti interessate dall'azione adottata.
Fornitori	I fornitori potrebbero rivelarsi parti interessate dall'azione adottata.

Strumenti necessari	Descrizione
Strumentazione informatica	Strumentazione hardware e software necessaria per l'attuazione della PQ.
Sistema informativo aziendale	Sistema informativo aziendale

Flowchart di processo



4.4.9 Qualificazione fornitore

È il processo attraverso il quale Briane Srl qualifica i fornitori sulla base della loro capacità di fornire prodotti o servizi conformi ai requisiti richiesti, le cui informazioni vengono convogliate all'interno della tabella di vendor rating: prodotti, affidabilità, dotazione, economicità, esperienza, organizzazione, pagamenti, referenze, tempi di consegna, data qualificazione, esito qualificazione, data riesame ed esito riesame.

Input richiesti	Descrizione
Attivazione approvvigionamento	Attivazione della PQ "Approvvigionamento.
Analisi dei rischi e delle opportunità	Identificazione e conseguente valutazione dei rischi e delle opportunità.
Lesson learned	Lezioni apprese da esperienze pregresse finalizzate al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del PQ.

Output attesi	Descrizione
Aggiornamento vendor rating	Aggiornamento del vendor rating.
Lesson learned	Lezione appresa finalizzata al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del PQ.

Interazione con altri processi	Descrizione
PQ "Approvvigionamento"	L'attivazione della PQ "Approvvigionamento" prevede in input il vendor rating derivante dall'attuazioni della PQ "Valutazione fornitori" per le commesse passate. L'attivazione della PQ "Approvvigionamento" prevede in output l'aggiornamento del vendor rating derivante dall'attuazioni della PQ "Valutazione fornitori" a seguito dell'esperienza maturata.

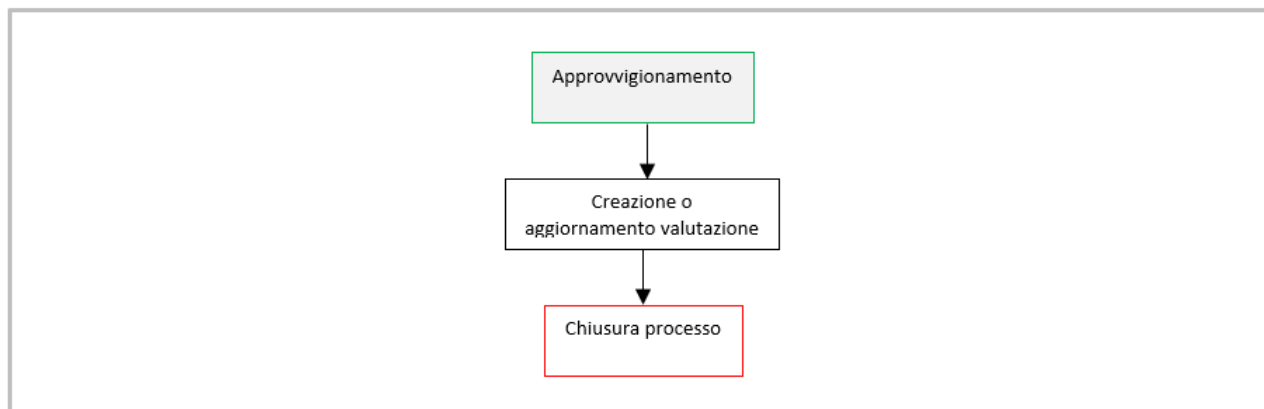
Monitoraggio e controllo	Descrizione
Numero di attivazioni della PQ	Numero di attivazioni della PQ su base mensile, annuale, ecc.
Valutazioni vendor rating	Valutazioni indicate nel vendor rating.
Rispetto della procedura	Controllo di rispetto della procedura prevista dal SGQ.
Feedback dei fornitore	Raccolta dei feedback ottenuti da parte del fornitore.

Risorse umane	Descrizione
Ufficio Amministrazione	L'AMM, in accordo con il CCO, stabilisce il rating da associare a ciascun fornitore.
Responsabile di commessa	L'AMM procede con l'aggiornamento delle informazioni inserite nel vendor rating.

Ulteriori parti interessate	Descrizione
Fornitore	Il fornitore è colui che consegna il prodotto o servizio oggetto dell'approvvigionamento.

Strumenti necessari	Descrizione
Strumentazione informatica	Strumentazione hardware e software necessaria per l'attuazione della PQ.
Sistema informativo aziendale	SIA.

Flowchart di processo



4.4.10 Riesame SGQ

Con periodicità almeno annuale la DIR procede al riesame del SGQ per assicurarsi della sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia. Il riesame è svolto applicando il PQ “Riesame SGQ”.

Gli elementi in input sono valutati dall’analisi di: verbali degli AI, feedback sul grado di soddisfazione dei clienti e dei fornitori, report statistici sulle prestazioni di PQ, report sulle NC, report sulle azioni correttive intraprese, verbale del riesame precedente, politica e obiettivi per la qualità.

Input richiesti	Descrizione
Precedente PQ “Riesame SGQ”	Verbale derivante dalla precedente applicazione della PQ “Riesame SGQ”.
Documentazione e informazioni	Documentazione di cui al paragrafo “Input al riesame di direzione”
Analisi dei rischi e delle opportunità	Identificazione e conseguente valutazione dei rischi e delle opportunità.
Lesson learned	Lezioni apprese da esperienze pregresse finalizzate al miglioramento dell’efficienza e dell’efficacia del PQ.

Output attesi	Descrizione
Documentazione e informazioni	Documentazione di cui al paragrafo “Output al riesame di direzione”
Lesson learned	Lezione appresa finalizzata al miglioramento dell’efficienza e dell’efficacia del PQ.
Feedback dei lavoratori	Raccolta dei feedback ottenuti da parte dei lavoratori.

Interazione con altri processi	Descrizione
PQ “Audit interno”	L’output del PQ “Audit interno” rappresenta un input per il PQ “Riesame SGQ”.
PQ “Non conformità”	La PQ “Riesame SGQ” può determinare l’individuazione di una NC.
PQ “Azione di miglioramento e correttiva”	La PQ “Riesame SGQ” può determinare una richiesta di adozione di un’azione preliminare di miglioramento e correttiva.
PQ “Gestione documenti SGQ”	La PQ “Riesame SGQ” può determinare una richiesta di adozione di un’azione di revisione della documentazione relativa al SGQ.

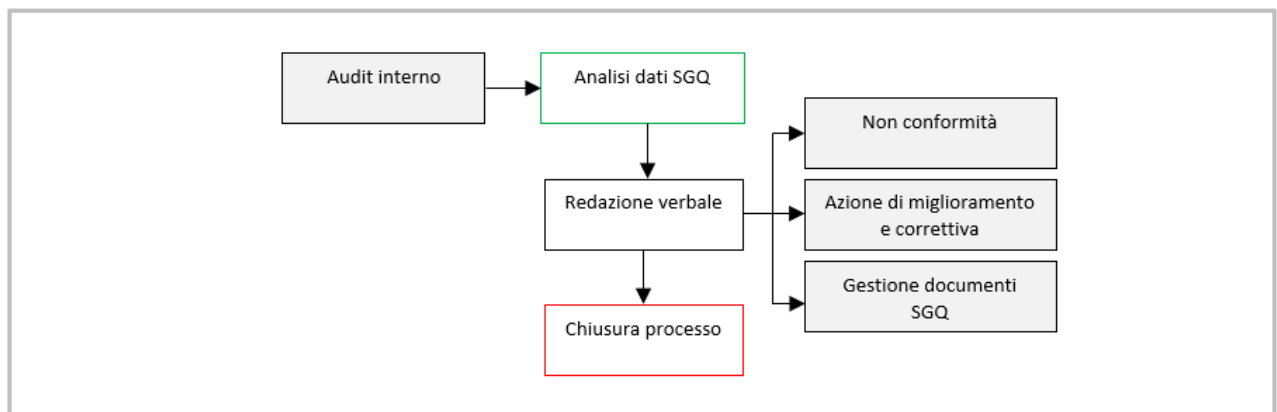
Monitoraggio e controllo	Descrizione
Numero di attivazioni della PQ	Numero di attivazioni della PQ su base mensile, annuale, ecc.
Rispetto della procedura	Controllo di rispetto della procedura prevista dal SGQ.

Risorse umane	Descrizione
Direzione aziendale	Con periodicità almeno annuale la DIR procede al riesame del SGQ per assicurarsi della sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia.
Lavoratori	L'esito dell'applicazione della PQ viene divulgata internamente a tutti i lavoratori.

Ulteriori parti interessate	Descrizione
-	-

Strumenti necessari	Descrizione
Strumentazione informatica	Strumentazione hardware e software necessaria per l'attuazione della PQ.
Sistema informativo aziendale	SIA

Flowchart di processo



4.4.11 Audit interni

Briane Srl applica il PQ "Audit interni" per condurre, a intervalli pianificati, audit interni allo scopo di fornire informazioni per accertare se il SGQ è conforme ai requisiti propri dell'organizzazione relativi al suo SGQ e ai requisiti della presente norma internazionale e se questo è altresì efficacemente attuato e mantenuto.

La medesima procedura è utilizzata anche per la pianificazione e la conduzione di eventuali audit di terze parti.

Input richiesti	Descrizione
Informazioni relative all'applicazione delle PQ	Tutte le informazioni relative all'applicazione di tutte le PQ.
Analisi dei rischi e delle opportunità	Identificazione e conseguente valutazione dei rischi e delle opportunità.

Lesson learned	Lezioni apprese da esperienze pregresse finalizzate al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del PQ.
----------------	---

Output attesi	Descrizione
Non conformità	Un AI può determinare l'individuazione di una NC.
Azione di miglioramento e correttiva	Un AI può determinare una richiesta di adozione di un'azione preliminare di miglioramento e correttiva.
Aggiornamento documentazione del SGQ	Un AI può determinare una richiesta di adozione di un'azione di revisione della documentazione relativa al SGQ.
Lesson learned	Lezione appresa finalizzata al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del PQ.

Interazione con altri processi	Descrizione
PQ "Non conformità"	La PQ "Audit interno" può determinare l'individuazione di una NC.
PQ "Azione di miglioramento e correttiva"	La PQ "Audit interno" può determinare una richiesta di adozione di un'azione preliminare di miglioramento e correttiva.
PQ "Gestione documenti SGQ"	La PQ "Audit interno" può determinare una richiesta di adozione di un'azione di revisione della documentazione relativa al SGQ.
PQ "Riesame SGQ"	L'output del PQ "Audit interno" rappresenta un input per il PQ "Riesame SGQ".

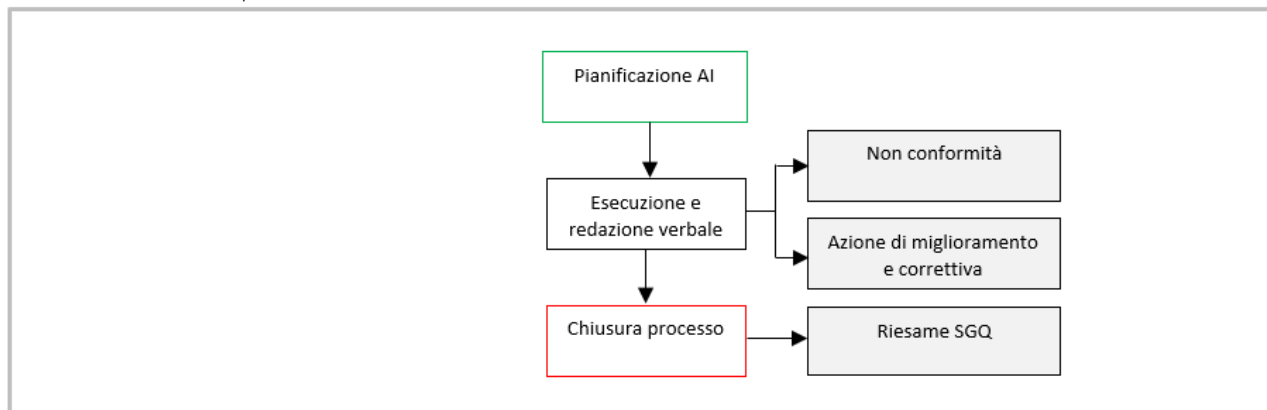
Monitoraggio e controllo	Descrizione
Numero di attivazioni della PQ	Numero di attivazioni della PQ su base mensile, annuale, ecc.
Rispetto della procedura	Controllo di rispetto della procedura prevista dal SGQ.

Risorse umane	Descrizione
Responsabile audit interni	Il RAU è responsabile della conduzione dell'AI.
Direzione aziendale	La DIR supervisiona l'esito degli AI.
Lavoratori	L'esito dell'applicazione della PQ viene divulgata internamente a tutti i lavoratori.

Ulteriori parti interessate	Descrizione
Valutatore esterno	Una verifica ispettiva può essere di terza parte.

Strumenti necessari	Descrizione
Strumentazione informatica	Strumentazione hardware e software necessaria per l'attuazione della PQ.
Sistema informativo aziendale	SIA
Template documentali	Utilizzo dei template documentali previsti dal SGQ.

Flowchart di processo



4.5 Funzionamento e controllo dei processi

4.5.1 Il sistema informativo aziendale

Come indicato nei paragrafi precedenti, Briane Srl ha integrato la gestione dei PQ secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2015. Questa integrazione è stata recepita all'interno del SIA, in cui i processi, le informazioni e i documenti sono gestiti in modalità informatizzata al fine di semplificare la gestione interna, standardizzare i flussi operativi, ridurre i flussi cartacei e ottimizzare le attività di archiviazione e ricerca.

La suite adottata dall'organizzazione è *MS Office 365*[®], che consente di utilizzare online tutti i software del pacchetto *Office* alla versione più aggiornata, fra cui sono presenti *MS Outlook*[®], calendario, rubrica, *MS Word*[®], *MS Excel*[®], *MS PowerPoint*[®] e tutti gli altri software della suite.

Tutti gli archivi del SIA sono conservati in modo externalizzato all'interno di *MS One Drive*[®], un servizio cloud che consente di archiviare, proteggere e connettersi a tutti i file e condividerli con altri utenti da qualsiasi dispositivo. Le policy di sicurezza esterna sono gestite da *Microsoft* e indicate nel documento [“In che modo OneDrive protegge i dati dell'utente nel cloud”](#).

Il SIA è costituito da una serie di componenti integrate, descritte nei seguenti paragrafi.

Per maggiori informazioni sulle funzionalità dei software impiegati si faccia riferimento al relativo manuale d'uso del software e alle istruzioni contestuali presenti in ogni applicativo.

4.5.2 La gestione dei processi

La gestione dei processi aziendali, delle attività, dell'allocazione delle risorse e della contabilità industriale di commessa avviene all'interno della piattaforma *MS One Drive*[®], con particolare attenzione ad apposita cartella *MS Excel*[®], denominata “*SistemaInformativoAziendaleISO.xlsx*”, appartenente alla suite *MS Office 365*[®].

4.5.3 Salvataggio e archiviazione di comunicazioni e documenti

Tramite l'utilizzo del servizio *MS One Drive*[®], l'organizzazione si prefigge di introdurre un SIA che garantisca la conservazione e il reperimento di tutti i documenti attinenti all'applicazione delle PQ e rappresenta uno degli elementi fondamentali del SGQ.

Il salvataggio della documentazione di commessa avviene all'interno di una struttura a cartelle standardizzata così come indicato nella tabella seguente, in modo da ottimizzare le attività di archiviazione e ricerca.

ID	Nome cartella	Contenuto atteso
1	Scouting	Documentazione relativa al PQ "Scouting delle opportunità di finanziamento".
2	Offerta e ordine	Documentazione relativa al PQ "Offerta e ordine".
3	Approvvigionamento	Documentazione relativa al PQ "Approvvigionamento".
4	Progettazione e produzione	Documentazione relativa al PQ "Commessa".
5	Consegna	Documentazione attestante la trasmissione della documentazione progettuale e certificazione di regolare fornitura ed esecuzione.
6	Rendicontazione	Documentazione attestante la chiusura delle attività di rendicontazione.

4.5.4 Contabilità

La gestione di tutti gli aspetti correlati alla contabilità e all'amministrazione dell'organizzazione è responsabilità dell'AMM, che opera in collaborazione dei professionisti esterni individuati relativamente alla gestione degli aspetti contabili e di amministrazione del personale.

L'unico aspetto contabile gestito internamente è la fatturazione attraverso la piattaforma *Fatture in Cloud*[®] (www.fattureincloud.it).

4.5.5 Sito internet

All'interno del sito internet istituzionale dell'organizzazione (www.briane.it) sono pubblicate le informazioni aziendali, la comunicazione, il marketing (servizi offerti), le news, l'iscrizione e la gestione degli eventi, il collegamento con i social, il download di materiali, le informazioni generali, ecc., nonché è pubblicato il presente manuale al fine di metterlo a disposizione delle parti interessate.

4.5.6 Software tecnici

La gestione delle PQ avviene principalmente utilizzando i programmi della suite *MS Office 365*[®], il programma *AutoCAD*[®] (programma di disegno tecnico assistito dal computer) e *QGIS*[®] (applicazione desktop GIS open source che permette di visualizzare, organizzare, analizzare e rappresentare dati spaziali).

4.5.7 Documenti

Per la produzione dei documenti il sistema si appoggia alla suite *MS Office 365*[®] mediante l'impiego dei modelli individuati nel SGQ e mantenuti aggiornati tramite l'applicazione del PQ "Gestione documenti SGQ".

I modelli sono suddivisi in cartelle per contesto di impiego: la suddivisione è unicamente funzionale all'identificazione del modello da impiegare e può essere variata direttamente agendo sulla struttura dei file pubblicati all'interno del SIA.

Ogni documento ha una precisa denominazione e riporta il numero di versione e la data di ultimo aggiornamento.

4.5.8 Posta elettronica

La gestione centralizzata della posta elettronica ordinaria e certificata, dei contatti aziendali e degli appuntamenti avviene attraverso il programma di posta elettronica *MS Outlook®*, presente all'interno della suite *MS Office 365®*.

5 LEADERSHIP

5.1 Leadership e impegno

5.1.1 Generalità

La DIR mette in campo la leadership e l'impegno necessari per gestire il SGQ:

- assumendosi la responsabilità dell'efficacia del SGQ;
- assicurando che siano stabiliti la politica e gli obiettivi per la qualità relativi al SGQ e che essi siano compatibili con il contesto e con gli indirizzi strategici dell'organizzazione;
- assicurando l'integrazione dei requisiti del SGQ nei processi di business dell'organizzazione;
- promuovendo l'utilizzo dell'approccio per processi e del *risk-based thinking*;
- assicurando la disponibilità delle risorse necessarie al SGQ;
- comunicando l'importanza di una gestione per la qualità efficace, e della conformità ai requisiti del SGQ;
- assicurando che il SGQ consegua i risultati attesi;
- facendo partecipare attivamente, guidando e sostenendo le persone affinché contribuiscano all'efficacia del SGQ;
- promuovendo il miglioramento continuo;
- fornendo sostegno agli altri pertinenti ruoli gestionali per dimostrare la loro leadership, come essa si applica alle rispettive aree di responsabilità.

In tal senso, la DIR prevede la continua comunicazione e sensibilizzazione verso le parti interessate, con particolare attenzione ai lavoratori, attraverso una serie di iniziative mirate a rafforzare la consapevolezza riguardo gli obiettivi e le politiche di qualità dell'organizzazione. Questo include:

- l'organizzazione di audit interni;
- l'organizzazione di incontri mirati con i lavoratori durante i quali illustrare l'esito degli audit interni e sensibilizzare l'importanza di adottare un approccio orientato alla qualità e alla focalizzazione sul cliente;

- il coinvolgimento nelle decisioni, promuovendo un ambiente lavorativo inclusivo dove le idee e i suggerimenti di tutti i lavoratori vengono ascoltati e considerati, incoraggiando la partecipazione attiva alla gestione e al miglioramento della qualità;
- la fornitura di materiale informativo e comunicazioni interne, in primis tramite la diffusione del presente manuale;
- l'analisi dei feedback ottenuti dalle parti interessate, che consentono di adeguare continuamente le pratiche di qualità alle aspettative e alle esigenze delle parti interessate stesse;
- il riconoscimento e l'analisi dei rischi e delle opportunità che possono influenzare l'esecuzione dei PQ e il raggiungimento degli obiettivi stabiliti.

Attraverso l'adozione di queste azioni la DIR sottolinea il suo impegno non solo nel mantenere elevati standard di qualità ma anche nell'instaurare una cultura aziendale che valorizzi la trasparenza, l'impegno collettivo e il miglioramento continuo, fondamentali per il successo a lungo termine dell'organizzazione.

5.1.2 Focalizzazione sul cliente

La DIR pone il proprio focus sul cliente, assicurandosi che:

- siano determinati, compresi e soddisfatti con regolarità i requisiti del cliente e i requisiti cogenti applicabili;
- siano determinati e affrontati i rischi e le opportunità che possono influenzare la conformità dei prodotti e servizi e la capacità di accrescere la soddisfazione del cliente;
- sia mantenuta la focalizzazione sull'aumento della soddisfazione del cliente.

5.2 Politica

5.2.1 La politica per la qualità

La politica per la qualità è stata definita dalla leadership dell'organizzazione in modo tale:

- da risultare appropriata alle esigenze dell'organizzazione e delle parti interessate;
- da risultare appropriata alle finalità e al contesto dell'organizzazione e che supporti i propri indirizzi strategici;
- da includere l'impegno a rispettare tutte le leggi ed i regolamenti vigenti;
- da costituire un quadro di riferimento per fissare gli obiettivi per la qualità;
- da mantenere l'impegno di soddisfare i requisiti per il miglioramento continuo, con l'attuazione di piani di miglioramento e la definizione degli obiettivi per la qualità;
- da includere l'impegno al soddisfacimento dei requisiti applicabili e al miglioramento continuo dell'efficacia del SGQ;
- di prevedere un quadro strutturale per definire e riesaminare gli obiettivi aziendali.

La politica per la qualità definita vuole essere, prima che una metodologia di lavoro, una forma di pensiero. L'attenzione alla qualità è mirata, oltre che alla soddisfazione delle parti interessate, al rispetto profondo per la persona, per la sua intelligenza e la sua professionalità, nella convinzione che il lavoro, creativo e consapevole, è una dimensione qualificante dell'esperienza umana.

In questo contesto:

- il SGQ non deve essere una sovrastruttura che ingabbia e costringe, ma il quadro di riferimento formale di uno stile di lavoro che ha come obiettivi l'attenzione al particolare e la soddisfazione del cliente;
- le metodologie di lavoro adottate devono mirare alla soddisfazione delle attese delle parti interessate attraverso l'individuazione chiara dei requisiti;
- la logica del "*plan, do, check, act*" deve essere applicata a tutti i PQ, sia quelli attraverso i quali si realizzano i prodotti o servizi, sia quelli concernenti l'organizzazione stessa;
- a ciascun lavoratore è richiesto l'impegno a rendere sempre più efficace il sistema, nella convinzione che un SGQ che nasce "dal basso" renda ciascuno partecipe della sua applicazione;
- ciascun lavoratore deve essere consapevole della necessità di applicare una logica di miglioramento continuo, a tutti i livelli (a questo proposito, più che una comunicazione di tipo gerarchico, per far crescere tale consapevolezza appaiono utili la discussione e la dialettica all'interno dei gruppi di lavoro);
- le attività di riesame del SGQ devono essere momenti costruttivi, per individuare le possibilità di miglioramento e verificare l'effettiva idoneità del sistema alle esigenze dell'organizzazione.
- gli obiettivi di periodo sono individuati in sede di riesame del SGQ e comunicati all'organizzazione.

La politica per la qualità di Briane si rappresenta l'impegno irrevocabile dell'organizzazione verso l'eccellenza operativa e la massima soddisfazione delle parti coinvolte. Essa è fondata sulla convinzione che la qualità non sia semplicemente un obiettivo da raggiungere, ma un principio guida continuo che permea ogni aspetto delle attività quotidiane. La politica è concepita per essere pienamente coerente con gli scopi strategici dell'organizzazione, con le aspettative dei clienti e con i requisiti degli standard di qualità a cui si vuole aderire.

Gli impegni fondamentali previsti dalla politica per la qualità di Briane Srl prevedono:

- la capacità di fornire con regolarità prodotti e servizi che soddisfino i requisiti delle parti interessate, con particolare attenzione ai clienti, e quelli obbligatori previsti dalla normativa vigente;
- facilitare le opportunità per accrescere il livello generale di soddisfazione delle parti interessate, con particolare attenzione ai clienti e ai lavoratori;
- la standardizzazione dei processi, ottimizzando così le capacità di efficienza ed efficacia dell'organizzazione;
- affrontare i rischi e cogliere le opportunità associate al contesto dell'organizzazione e agli obiettivi prefissati.

La politica per la qualità, gli obiettivi ed i conseguenti impegni dell'azienda sono monitorati e riesaminati in occasione dell'esecuzione del PQ "Riesame SGQ".

5.2.2 Comunicazione della politica per la qualità

La politica per la qualità è comunicata a tutte le parti interessate tramite adeguata comunicazione interna e la pubblicazione all'interno del SIA, oltre che tramite la pubblicazione sul sito istituzionale www.briane.it.

5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione

La DIR assicura che le responsabilità e le autorità per i ruoli pertinenti siano assegnate, comunicate e comprese all'interno dell'organizzazione.

La DIR assegna le responsabilità e le autorità per:

- assicurare che il SGQ sia conforme ai requisiti espressi dalle leggi e regolamenti vigenti;
- assicurare che i PQ stiano producendo gli output attesi;
- riferire sulle prestazioni del SGQ e sulle opportunità di miglioramento;
- assicurare la promozione della focalizzazione sul cliente nell'ambito dell'intera organizzazione;
- assicurare che l'integrità dei SGQ sia mantenuta, quando vengono pianificate e attuate modifiche ai sistemi stessi.

Al fine di garantire l'efficiente funzionamento del SGQ sono identificati i ruoli, le responsabilità, i compiti e i rapporti reciproci di tutto il personale che dirige, svolge e controlla le attività che hanno un impatto sui procedimenti aziendali.

Per quanto riguarda il SGQ sono stati individuati i seguenti ruoli.

- *Direzione aziendale*, al quale è affidato la gestione delle società, la funzione di leadership e di responsabilità sul sistema di gestione della qualità;
- *Responsabile commerciale*, che ha il compito di gestire uno specifico PQ "Scouting delle opportunità di finanziamento";
- *Responsabile commerciale*, che ha il compito di gestire uno specifico PQ "Offerta e ordine";
- *Responsabile commessa*, che ha il compito di gestire uno specifico PQ "Commessa";
- *Ufficio amministrazione*, che ha il compito di gestire le attività amministrative relative all'esecuzione dei PQ;
- *Responsabile sistema gestione della qualità*, che ha il compito di gestire le attività necessarie per la corretta conoscenza e applicazione de SGQ;
- *Fonte richiesta azioni di miglioramento e correzione*, che può segnalare la necessità di adottare azioni di miglioramento e correzione;
- *Attuatore azioni di miglioramento e correzione*, che ha il compito di adottare le azioni di miglioramento e correzione richieste e valutate;
- *Responsabile riesame*, che ha il compito di gestire uno specifico PQ "Riesame SGQ";

- *Responsabile audit interni*, che ha il compito di gestire uno specifico PQ “Audit interno”.

L’organigramma dell’organizzazione relativa al SGQ è gestito in modalità digitale all’interno del SIA nell’ambito del PQ “Gestione risorse umane”.

L’individuazione dei ruoli è consultabile in modo puntuale all’interno del SIA.

6 PIANIFICAZIONE

Per dare compimento alle proprie finalità strategica l’organizzazione ha determinato i PQ relativi alla gestione delle attività operative quotidiane. All’interno di questi PQ ha integrato le azioni che le permetteranno di affrontare rischi e opportunità.

Le azioni sono state pianificate grazie:

- all’analisi delle attività svolte dall’organizzazione;
- all’analisi del contesto in cui opera l’organizzazione;
- le esigenze e le aspettative delle parti interessate;
- all’analisi dei processi aziendali;
- all’analisi del funzionamento e controllo dei processi;
- all’analisi dei rischi e delle opportunità individuati.

La pianificazione svolta dall’organizzazione consente di:

- assicurare che il SGQ consegua i risultati attesi;
- prevenire o ridurre la probabilità che si verifichi una situazione di rischio;
- minimizzare l’impatto del verificarsi di una situazione di rischio;
- intercettare e aumentare la probabilità che si verifichi una situazione di opportunità;
- massimizzare l’impatto del verificarsi di una situazione di opportunità;
- mettere in atto il miglioramento continuo.

La DIR pianifica:

- le opzioni di trattamento per affrontare i rischi e cogliere le opportunità;
- le modalità per integrare e attuare le azioni nei PQ e valutare l’efficacia di tali azioni.

6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità

Nell’ambito delle attività svolte dall’organizzazione, legate anche alle parti interessate, sono stati individuati i rischi e le opportunità, ciascuno dei quali è stato classificato tramite:

- un codice univoco;
- l’individuazione dell’ambito di applicazione;
- la descrizione del rischio o dell’opportunità;

- la probabilità che il rischio o l'opportunità si verifichi;
- la quantificazione del danno (nel caso dei rischi) e dell'impatto (nel caso delle opportunità);
- le opzioni di trattamento (nel caso dei rischi);
- i criteri di intervento (nel caso dei rischi);
- la descrizione dell'opzione di trattamento;
- lo stato di attuazione della misura;
- la valutazione successiva all'adozione dell'opzione di trattamento;
- la probabilità che il rischio o l'opportunità si verifichi a seguito dell'adozione dell'opzione di trattamento.

Le eventuali opzioni prese in considerazione dall'organizzazione per affrontare i rischi comprendono:

- l'accettazione del rischio;
- il trasferimento del rischio;
- la mitigazione del rischio;
- l'eliminazione del rischio.

La documentazione è memorizzata e resa disponibile all'interno del SIA.

La rivalutazione della documentazione avviene durante l'applicazione del PQ "Riesame del SGQ" oppure a seguito della rilevazione di una NC. Al contempo viene valutata anche l'effettiva efficacia delle azioni intraprese per minimizzare la percentuale e l'impatto dei rischi e massimizzazione al percentuale e l'impatto delle opportunità.

6.2 Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento

L'organizzazione ha stabilito gli obiettivi per la qualità relativi alle funzioni ed i relativi risultati attesi, ai livelli ed ai processi pertinenti, necessari per il sistema di gestione della qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 e sono fondamentali per guidare l'efficacia operativa e il miglioramento continuo.

Di seguito, una panoramica degli obiettivi per la qualità previsti dalla DIR:

- soddisfazione del cliente, assicurando che i prodotti o servizi forniti soddisfino o superino le aspettative dei clienti in termini di qualità, affidabilità e prestazione;
- miglioramento continuo, impegnandosi in un processo costante di valutazione e affinamento delle operazioni aziendali, dei PQ e del SIA per aumentare l'efficienza, ridurre gli sprechi e ottimizzare le prestazioni;
- garantire la conformità alla normativa vigente e agli standard di settore, riducendo il rischio di non conformità e proteggendo l'integrità dell'organizzazione;

- engagement dei dipendenti, promuovendo l'impegno e la partecipazione attiva al SGQ, incoraggiando il feedback, il riconoscimento dei contributi individuali al miglioramento della qualità e lo sviluppo delle competenze;
- innovazione in termini di prodotti e servizi in modo da mantenere l'organizzazione competitiva, rispondere meglio alle esigenze in evoluzione del mercato e sfruttare nuove opportunità;
- sicurezza e salute sul lavoro, garantendo un ambiente di lavoro sicuro e salubre;
- sostenibilità e responsabilità ambientale;
- espansione del mercato di riferimento, identificando e sviluppando nuovi mercati, ampliando la base di clienti e contribuendo alla crescita sostenibile dell'organizzazione;
- qualità dei fornitori e della catena di approvvigionamento, valutando l'affidabilità dei fornitori e garantendo che i prodotti e i servizi acquistati soddisfino gli standard di qualità richiesti.

Gli obiettivi per la qualità:

- sono coerenti con la politica per la qualità;
- sono misurabili;
- tengono in considerazione i requisiti applicabili;
- sono pertinenti alla conformità dei prodotti e servizi e all'aumento della soddisfazione del cliente;
- vengono monitorati;
- vengono comunicati;
- sono aggiornati per quanto appropriato.

Nel rispetto della politica per la qualità, il SGQ è oggetto di pianificazione, attuazione, verifica e miglioramento. La pianificazione è svolta dalla DIR in sede di applicazione del PQ "Riesame del SGQ" a seguito della verifica e dell'individuazione di obiettivi specifici per il miglioramento. I PQ "Azione di miglioramento e correttiva" e "Gestione documenti SGQ" assicurano che nell'iter d'adozione non si creino vuoti di responsabilità o incertezze sulla sua applicazione.

Nel pianificare come raggiungere i propri obiettivi per la qualità, indicati dalla DIR in sede di applicazione del PQ "Riesame del SGQ", l'organizzazione determina:

- cosa sarà fatto;
- quali risorse saranno richieste;
- chi ne sarà responsabile;
- quando sarà completato;
- come saranno valutati i risultati.

Quando l'organizzazione determina l'esigenza di modifiche, queste sono effettuate in modo pianificato.

6.3 Pianificazione delle modifiche

Quando l'organizzazione determina l'esigenza di modifiche al SGQ, queste vengono effettuate in modo pianificato.

L'organizzazione considera:

- le finalità delle modifiche e le loro potenziali conseguenze;
- l'integrità del SGQ;
- la disponibilità di risorse;
- l'allocazione o la riallocazione delle responsabilità e autorità.

7 SUPPORTO

7.1 Risorse

7.1.1 Generalità

L'organizzazione determina e fornisce le risorse necessarie per l'istituzione, l'attuazione, il mantenimento e il miglioramento continuo del SGQ.

L'organizzazione considera:

- le capacità delle risorse esistenti al proprio interno e i vincoli che gravano su di esse;
- che cosa ottenere dai fornitori esterni.

7.1.2 Risorse umane e strumentali

Il controllo della disponibilità e dell'allocazione delle risorse umane viene gestito dalla DIR tramite il SIA, basandosi sulle mansioni e sui ruoli definiti all'interno di quest'ultimo. In particolare, durante l'applicazione della PQ "Riesame SGQ", la DIR valuta se le risorse umane e strumentali a disposizione dell'organizzazione sono congrue con le attività previste per il raggiungimento degli obiettivi di qualità. Questa valutazione è cruciale per assicurare che l'organizzazione disponga delle capacità necessarie per soddisfare i requisiti del SGQ, garantire la qualità dei prodotti e servizi offerti, garantire il controllo e monitoraggio di PQ e perseguire gli obiettivi di miglioramento continuo. La valutazione include l'analisi delle competenze dei lavoratori, della disponibilità di attrezzature e tecnologie adeguate nonché delle eventuali esigenze di aggiornamento o espansione delle risorse per rispondere efficacemente alle dinamiche del contesto interno ed estero.

7.1.3 Infrastrutture

La dotazione d'infrastrutture dell'organizzazione è adeguata a garantire il funzionamento dei PQ e conseguire la conformità dei prodotti e servizi.

È posta particolare attenzione:

- all'organizzazione degli spazi di lavoro;
- alla dotazione hardware e software e alla sua manutenzione;

- alla disponibilità di una rete di telecomunicazione tecnologicamente adeguata.

Le informazioni concernenti la dotazione hardware e software, le relative manutenzioni e la rete informatica aziendale sono ottenibili dal SIA e dal sistema contabile richiedendo il libro cespiti dal commercialista delegato.

7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi e ambiente di lavoro

L'organizzazione ha determinato, messo a disposizione e manutiene gli ambienti necessari per il funzionamento dei suoi PQ e per conseguire la conformità dei prodotti e servizi nel rispetto dei requisiti richiesti dalle norme cogenti.

L'organizzazione ha altresì determinato, messo a disposizione e manutiene gli ambienti necessari a garantire le condizioni previste per assicurare la conformità dei requisiti dei prodotti e servizi.

7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione

Le misurazioni acquisite dai clienti per scopi di analisi e progettazione sono esterni dal campo di responsabilità dell'organizzazione. La casistica è riferibile esclusivamente alle commesse in cui un cliente richiede espressamente una verifica della misura o si rende necessario acquisire direttamente una misura in campo. In entrambi i casi l'organizzazione procede con l'esternalizzazione dell'attività ricorrendo alla PQ "Approvvigionamento", non essendo le apparecchiature necessarie previste nella dotazione aziendale.

7.2 Competenza

La DIR assicura che le risorse umane siano competenti al fine del corretto svolgimento dei ruoli e delle mansioni assegnate sulla base di un adeguato grado d'istruzione, formazione e addestramento professionale, abilità ed esperienza.

La gestione del personale è svolta applicando il PQ "*Gestione risorse umane*".

7.3 Consapevolezza

L'organizzazione assicura che i lavoratori sotto il proprio controllo sono consapevoli:

- della politica per la qualità;
- degli obiettivi pertinenti alla qualità, per la parte di propria competenza;
- del proprio contributo all'efficacia del SGQ, ivi compresi i benefici derivanti dal miglioramento continuo delle prestazioni;
- delle implicazioni derivanti dal non essere conformi ai requisiti del sistema di gestione stesso.

In tal senso, la DIR prevede la continua comunicazione e sensibilizzazione verso le parti interessate, con particolare attenzione ai lavoratori, attraverso una serie di iniziative mirate a rafforzare la consapevolezza riguardo gli obiettivi e le politiche di qualità dell'organizzazione dettagliate all'interno del paragrafo "Leadership e impegno".

7.4 Comunicazione

L'organizzazione ha stabilito che le comunicazioni interne ed esterne che hanno una relazione con il SGQ devono sempre prevedere:

- l'oggetto esatto delle comunicazioni;
- quando effettuare le specifiche comunicazioni;
- chi sono i destinatari finali delle comunicazioni;
- una chiara metodologia comunicativa;
- l'indicazione corretta di chi sta effettuando codeste comunicazioni.

7.5 Informazioni documentate

7.5.1 Generalità

Il SGQ dell'organizzazione comprende:

- le informazioni documentate richieste dalla presente norma internazionale;
- le informazioni documentate che l'organizza.

7.5.2 Creazione e aggiornamento

Le informazioni documentate richieste per l'applicazione della norma UNI EN ISO 9001:2015 e relative al SGQ sono archiviate nel SIA e gestite tramite l'applicazione del PQ "Gestione documenti SGQ". L'organizzazione si adopera affinché le stesse:

- siano disponibili e idonee all'utilizzo, dove e quando necessario;
- siano adeguatamente protette.

Per ogni informazione documentata l'organizzazione:

- assicura la sua chiara identificazione (titolo, versione, data e autore);
- privilegia l'utilizzo di supporti elettronici (archiviazione in formato PDF);
- riesamina e approva la relativa idoneità e adeguatezza tramite l'applicazione del PQ "Gestione documenti SGQ".

L'organizzazione garantisce altresì:

- la distribuzione, l'accesso e il facile reperimento da parte parti interessate, per quanto di competenza, con particolare attenzione ai lavoratori;
- la corretta archiviazione e preservazione privilegiando l'utilizzo di supporti elettronici (formato PDF) in modo da consentire il mantenimento della leggibilità e proteggerle da alterazioni involontarie;
- la chiara identificazione tramite l'indicazione immediata di titolo, versione, data e autore;
- la tenuta sotto controllo delle modifiche tramite l'applicazione del PQ "Gestione documenti SGQ";

- la corretta conservazione e storicizzazione, in caso di obsolescenza.

7.5.3 Controllo delle informazioni documentate

Le informazioni documentate richieste dal SGQ e dalla norma internazionale sono tenute sotto controllo per assicurare che:

- siano disponibili e idonee all'utilizzo, dove e quando necessario;
- siano adeguatamente protette (per esempio da perdita di riservatezza, utilizzo improprio, o perdita d'integrità).

Per tenere sotto controllo le informazioni documentate l'organizzazione intraprende le seguenti attività:

- distribuzione, accesso, reperimento e utilizzo;
- archiviazione e preservazione, compreso il mantenimento della leggibilità;
- tenuta sotto controllo delle modifiche (per esempio controllo delle versioni);
- conservazione ed eliminazione.

Le informazioni documentate di origine esterna, determinate come necessarie dall'organizzazione per la pianificazione e per il funzionamento del SGQ sono identificate e tenute sotto controllo.

Le informazioni documentate conservate come evidenza di conformità sono protette da alterazioni involontarie.

8 ATTIVITÀ OPERATIVE

8.1 Pianificazione e controllo operativi

L'organizzazione pianifica, attua e tiene sotto controllo il PQ "Commessa necessario per soddisfare i requisiti per la fornitura di prodotti ed erogazione di servizi e per attuare le azioni determinate per affrontare rischi e opportunità:

- definendo i requisiti previsti per il prodotto o servizio;
- definendo i criteri previsti per l'accettazione del prodotto o servizio;
- definendo le risorse e delle competenze necessarie per conseguire la conformità ai requisiti;
- determinando, mantenendo e conservando le informazioni documentate.

8.2 Requisiti per i prodotti e i servizi

8.2.1 Comunicazione con il cliente

L'organizzazione assicura che la comunicazione con i clienti comprenda:

- la fornitura di informazioni relative ai prodotti e servizi;
- la gestione delle richieste, contratti o ordini, comprese le modifiche;

- l'ottenimento, dal cliente, di informazioni di ritorno relative ai prodotti e servizi, compresi i reclami del cliente stesso;
- la gestione o la tenuta sotto controllo della proprietà del cliente.

Tutte le comunicazioni con il cliente sono gestite utilizzando gli strumenti e le modalità previste nel SIA e indicate all'interno del paragrafo "Funzionamento e controllo dei processi".

Se realizzati, le comunicazioni sono veicolate utilizzando i template documentali previsti dal SGQ.

Le eventuali comunicazioni verbali che comportino impegni contrattuali possono essere trascritte e sottoscritte in un verbale di riunione condiviso con il cliente.

8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi

Durante l'esecuzione del PQ "Offerta e ordine" l'organizzazione determina, in collaborazione con il cliente, i requisiti dei prodotti e servizi richiesti assicurandosi che vengano definiti/e e determinati/e:

- i requisiti previsti per il prodotto o servizio;
- i criteri previsti per l'accettazione del prodotto o servizio;
- le risorse e le competenze necessarie per conseguire la conformità ai requisiti;
- le informazioni documentate, che saranno oggetto di mantenimento e conservazione;

L'organizzazione si assicura che gli elementi in ingresso siano adeguati alla finalità del processo, completi e univoci. Eventuali conflitti tra elementi vengono affrontati e risolti.

L'organizzazione utilizza e conserva adeguate informazioni documentate riguardo gli elementi in ingresso alla progettazione e sviluppo.

Le informazioni di dettaglio sono definite all'interno del paragrafo relativo alla descrizione del PQ "Commessa".

8.2.3 Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi

Nell'ambito dell'esecuzione del PQ "Offerta e ordine" l'organizzazione si assicura che essa possieda le risorse, le capacità e le competenze necessarie a soddisfare i requisiti dei prodotti e servizi da offrire ai clienti ancor prima di impegnarsi alla loro fornitura in modo da poterne valutare la fattibilità tecnica ed economica. In questa sede vengono valutati:

- i requisiti specificati dal cliente, compresi i requisiti per le attività di consegna e post-consegna;
- i requisiti non stabiliti dal cliente, ma necessari per l'erogazione del prodotto o servizio;
- i requisiti specificati dall'organizzazione;
- i requisiti cogenti applicabili ai prodotti e ai servizi.

In questo modo l'organizzazione intende evitare che siano previste differenze, e quindi potenziali reclami e contenziosi con i clienti, fra i requisiti stabiliti e condivisi all'interno dell'offerta ed eventuali nuovi requisiti espressi in sede di esecuzione delle attività.

8.2.4 Modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi

Rispetto a quanto indicato nel paragrafo precedente, se il cliente esprimesse richieste modifiche ai requisiti concordati l'organizzazione valuta il possesso delle risorse, delle capacità e delle competenze necessarie a soddisfare i nuovi requisiti.

In caso di recepimento delle modifiche l'organizzazione assicura che le pertinenti informazioni documentate siano aggiornate e che le parti coinvolte siano rese consapevoli tramite i canali di comunicazione con il cliente previsti.

8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi

8.3.1 Generalità

L'organizzazione ha stabilito, attua e mantiene un processo di progettazione e sviluppo appropriato ad assicurare la successiva fornitura di prodotti ed erogazione di servizi.

L'organizzazione progetta e sviluppa i propri prodotti e servizi affinché siano adeguati a soddisfare i requisiti previsti.

Il processo di progettazione e sviluppo si compone delle fasi di seguito descritte.

8.3.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo

La pianificazione della progettazione e dello sviluppo del prodotto o servizio è svolta all'atto dell'apertura della commessa applicando quanto descritto dal PQ "Commessa".

8.3.3 Input alla progettazione e sviluppo

Gli elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo sono descritti nel PQ che descrivono i processi di sviluppo.

8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo

L'organizzazione effettua controlli sul processo di progettazione e sviluppo per assicurare che:

- siano definiti i risultati da conseguire;
- siano condotti riesami allo scopo di valutare la capacità dei risultati della progettazione e sviluppo di soddisfare i requisiti;
- siano condotte attività di verifica per assicurare che gli output della progettazione e sviluppo soddisfino i requisiti in ingresso;
- siano condotte attività di validazione periodica per assicurare che i prodotti e servizi risultanti soddisfino i requisiti per l'applicazione specificata o per l'utilizzo previsto;
- sia intrapresa ogni azione necessaria su problemi determinati durante i riesami o le attività di verifica e validazione.

La pianificazione della progettazione e dello sviluppo è svolta all'atto dell'apertura della commessa attuando il PQ "Commessa".

8.3.5 Output della progettazione e sviluppo

L'organizzazione assicura che gli elementi in uscita della progettazione e sviluppo:

- soddisfino i requisiti dei relativi elementi in ingresso;
- siano idonei per i successivi processi di fornitura di prodotti ed erogazione di servizi;
- comprendano o facciano riferimento ai requisiti di monitoraggio e di misurazione, per quanto appropriato, e ai criteri di accettazione;
- specifichino le caratteristiche dei prodotti e dei servizi che sono essenziali per le relative finalità previste e per la loro sicura ed appropriata fornitura o erogazione.

L'organizzazione utilizza e conserva adeguate informazioni documentate riguardo gli elementi in uscita alla progettazione e sviluppo.

8.3.6 Modifiche della progettazione e sviluppo

La tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo è attuata in conformità a quanto descritto nei PQ che descrivono i processi di sviluppo.

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

8.4.1 Generalità

Il PQ "Commessa" può richiedere l'affidamento all'esterno di specifiche attività riferite a tutti i PQ sotto ordinati individuati: in questo caso l'organizzazione assicura che i processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno siano conformi ai requisiti.

Il processo di approvvigionamento (PQ "Approvvigionamento") può riguardare:

- prodotti o servizi a catalogo;
- prodotti o servizi a specifica Briane Srl.

8.4.2 Tipo ed estensione del controllo

L'organizzazione assicura che i processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno non influenzino negativamente la capacità dell'organizzazione di rilasciare con regolarità, ai propri clienti, prodotti e servizi conformi.

In tal senso parte integrante del processo di approvvigionamento è il processo di qualificazione dei fornitori, descritto dal PQ "Qualificazione fornitore", attraverso il quale sono selezionati, valutati e ri-valutati i fornitori sulla base della loro capacità di fornire processi o prodotti e servizi conformi ai requisiti.

8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni

La corretta applicazione del PQ "Approvvigionamento" assicura il rispetto dei requisiti previsti al punto 8.4.3 della norma UNI EN ISO 9001:2015.

8.5 Produzione ed erogazione dei servizi

8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi

La tenuta sotto controllo della produzione e dell'erogazione del prodotto o servizio è attuata in conformità a quanto descritto nel PQ "Commessa".

La corretta applicazione del PQ assicura il rispetto dei requisiti di cui al punto 8.5.1 della norma UNI EN ISO 9001:2015.

8.5.2 Identificazione e rintracciabilità

L'identificazione e la rintracciabilità si riferiscono alla documentazione di progetto e ai prodotti.

L'identificazione e la rintracciabilità della documentazione sono garantite dalla corretta applicazione della PQ "Gestione documenti SGQ" e dalla corretta archiviazione all'interno del SIA, che garantisce il loro reperimento e la loro corretta identificazione.

8.5.3 Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni

Il PQ "Commessa", "Approvvigionamento" e "Valutazione fornitore" possono prevedere la ricezione, da parte dell'organizzazione, di informazioni documentate da utilizzarsi per l'esecuzione delle attività previste che vengono archiviate all'interno del SIA in modo da averne cura e garantirne i livelli di sicurezza necessari.

Quando la proprietà del cliente o del fornitore viene persa, danneggiata o altrimenti riscontrata inadatta all'utilizzo, l'organizzazione riferisce ciò al cliente o al fornitore esterno e conserva all'interno del SIA le informazioni documentate su quanto accaduto.

8.5.4 Preservazione

I prodotti dell'organizzazione si riferiscono principalmente a documenti informatici (solitamente elaborati progettuali) e il ciclo di vita degli stessi, previsto all'interno del SIA, è completamente digitale.

8.5.5 Attività post-consegna

La tenuta sotto controllo della produzione e dell'erogazione del prodotto o servizio è attuata in conformità a quanto descritto nel PQ "Commessa".

La corretta applicazione del PQ assicura il rispetto dei requisiti di cui al punto 8.5.5 della norma UNI EN ISO 9001:2015.

8.5.6 Controllo delle modifiche

L'organizzazione riesamina e tiene sotto controllo le modifiche alla produzione o all'erogazione dei servizi, nella misura necessaria ad assicurare la continua conformità ai requisiti.

L'organizzazione conserva le informazioni documentate che descrivono i risultati dei riesami delle modifiche, le persone che autorizzano la modifica e ogni azione necessaria derivante dal riesame.

8.6 Rilascio di prodotti e servizi

L'organizzazione attua, in fasi appropriate, quanto pianificato, per verificare che i requisiti dei prodotti e dei servizi siano stati soddisfatti.

Il rilascio dei prodotti e l'erogazione dei servizi al cliente non vengono effettuati prima che quanto pianificato sia stato completato in modo soddisfacente, salvo diversa approvazione del cliente.

L'organizzazione conserva informazioni documentate circa il rilascio dei prodotti e servizi.

8.7 Controllo degli output non conformi

L'organizzazione assicura che gli output non conformi ai requisiti siano identificati e tenuti sotto controllo, in modo da prevenirne l'utilizzo o la consegna involontari.

L'organizzazione tratta gli output non conformi in uno o più dei modi seguenti:

- correzione;
- sospensione della fornitura di prodotti ed erogazione di servizi;
- informazione al cliente;

Quando gli output non conformi vengono corretti, viene verificata la conformità ai requisiti.

9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione

9.1.1 Generalità

A intervalli pianificati la DIR effettua audit interni e il riesame generale del SGQ al fine di assicurarne la continua idoneità, adeguatezza ed efficacia, nonché l'allineamento agli indirizzi strategici dell'organizzazione.

A titolo esemplificativo sono argomenti del riesame della DIR:

- l'adeguatezza della politica per la qualità;
- l'efficienza del SGQ (risultati dei processi e dei controlli);
- l'efficacia del sistema di monitoraggio degli indici (prestazioni del sistema);
- la soddisfazione delle parti interessate;
- la qualità dei PQ, dei fornitori e delle risorse del SGQ.

I dati risultanti da questa attività sono oggetto di analisi al fine di dimostrare la conformità dei prodotti e dei servizi alla politica aziendale, raggiungere gli obiettivi e pianificare in modo continuo il miglioramento dei sistemi.

DIR promuove il SGQ e si impegna a fornire all'organizzazione tutte le risorse necessarie alla sua attuazione e al continuo miglioramento della sua efficacia.

La DIR fornisce evidenza del suo impegno:

- comunicando all'organizzazione l'importanza di ottemperare ai requisiti del cliente e a quelli cogenti applicabili;
- stabilendo la politica per la qualità;
- assicurando che siano definiti gli obiettivi per la qualità;
- effettuando i riesami del SGQ;
- assicurando la disponibilità delle risorse necessarie.

9.1.2 Soddisfazione del cliente

L'organizzazione monitora la percezione del cliente riguardo al grado in cui le sue esigenze e aspettative sono state soddisfatte tramite la pubblicazione di una form dedicata sul sito istituzionale.

9.1.3 Analisi e valutazione

Al fine di dimostrare l'adeguatezza del SGQ e di individuare opportunità per il miglioramento dell'efficacia dei sistemi stessi, l'organizzazione valuta i seguenti elementi in ingresso:

- Manuale SGQ;
- dati economici di bilancio;
- informazioni contenute nel SIA;
- elenco delle offerte e degli ordini
- elenco delle commesse
- elenco degli approvvigionamenti
- fascicolo del personale;
- elenco delle non conformità rilevate;
- elenco delle azioni di miglioramento e correzione intraprese;
- elenco delle azioni previste per la modifica e l'aggiornamento dei documenti riferiti al SGQ;
- informazioni riferite alla qualificazione dei fornitori.
- verbale del riesame precedente;
- verbali degli AI.

9.2 Audit interno

L'organizzazione conduce, a intervalli pianificati, audit interni allo scopo di fornire informazioni per accertare se il SGQ è conforme ai requisiti propri dell'organizzazione relativi al suo SGQ e ai requisiti della presente norma cogente e se lo stesso è efficacemente attuato e mantenuto.

L'organizzazione:

- pianifica, stabilisce, attua e mantiene uno o più programmi di audit comprensivi di frequenza, metodi, responsabilità, requisiti di pianificazione e reporting, che devono tenere in considerazione l'importanza dei processi coinvolti, i cambiamenti che influiscono sull'organizzazione, e i risultati degli audit precedenti;
- definisce i criteri e il campo di applicazione per ciascun audit;
- seleziona gli auditor e condurre gli audit in modo tale da assicurare l'obiettività e l'imparzialità del processo di audit;
- assicura che i risultati degli audit siano riportati al pertinente livello direzionale;
- adotta correzioni e azioni correttive appropriate senza indebito ritardo;
- conserva informazioni documentate quale evidenza dell'attuazione del programma di audit e dei risultati di audit.

9.3 Riesame di direzione

9.3.1 Generalità

La DIR, a intervalli pianificati, riesamina il SGQ dell'organizzazione per assicurarne la continua idoneità, adeguatezza ed efficacia, nonché l'allineamento agli indirizzi strategici dell'organizzazione.

9.3.2 Input al riesame di direzione

Il PQ "Riesame del SGQ" viene pianificato e condotto prendendo in considerazione:

- il contesto dell'organizzazione;
- lo stato delle azioni derivanti da precedenti riesami;
- le informazioni circa le prestazioni e l'efficacia del SGQ, compresi gli andamenti relativi:
 - alla soddisfazione della parti interessate e alle informazioni di ritorno delle parti interessate rilevanti;
 - alla misura in cui gli obiettivi per la qualità sono stati raggiunti;
 - alle prestazioni di processo e alla conformità di prodotti e servizi;
 - alle non conformità e alle azioni di miglioramento e correzione;
 - ai risultati del monitoraggio e della misurazione;
 - ai risultati degli audit;
 - alle prestazioni dei fornitori esterni.
- l'analisi dei cambiamenti nei fattori esterni e interni rilevanti per il SGQ;
- l'analisi dell'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità;
- l'analisi dell'adeguatezza delle risorse;
- l'analisi dell'adeguatezza della politica del SGQ;
- l'analisi delle opportunità di miglioramento.

9.3.3 Output al riesame di direzione

L'applicazione del PQ "Riesame del SGQ" prevede in output la valutazione di:

- opportunità di miglioramento;
- esigenze di modifica al SGQ;
- conferma o integrazione degli obiettivi per la qualità;
- conferma o integrazione della politica per la qualità;
- azioni da intraprendere per affrontare i rischi e le opportunità;
- adeguatezza delle risorse;
- revisione del Manuale SGQ;
- nomina o rinnovo dei ruoli, responsabilità e autorità.

10 MIGLIORAMENTO

10.1 Generalità

Il SIA permette di eseguire elaborazioni di tipo statistico al fine di individuare i punti critici dell'esecuzione, di tempistiche eccessive, di ritardi nell'assegnazione dei compiti. Tali analisi, unite al controllo delle risorse impiegate, consentono di individuare rapidamente le opportunità di miglioramento dei processi.

L'organizzazione migliora con continuità l'efficacia del SGQ utilizzando la politica per la qualità, gli obiettivi formalizzati e misurabili, le registrazioni relative ai risultati degli AI, le registrazioni riferite all'analisi dei dati, le azioni di miglioramento, correttive e preventive, e i riesami della DIR.

10.2 Non conformità e azioni correttive

Quando si verifica una NC, comprese quelle che emergono dai reclami, l'organizzazione è pronta ad agire per intraprendere azioni per:

- tenerla sotto controllo;
- correggerla;
- affrontarne le conseguenze.

Viene sistematicamente valutata l'esigenza di azioni per eliminare le cause delle NC in modo che non si ripetano o non verifichino altrove. In particolare viene analizzata la NC individuandone le cause.

L'organizzazione rimuove prontamente la NC stessa e le cause, anche indirette, che hanno portato quest'ultima a manifestarsi.

L'organizzazione attua ogni azione necessaria e riesamina l'efficacia di ciascuna azione di miglioramento e correzione intrapresa.

Se e quando necessario, i rischi e le opportunità determinati nel corso della pianificazione vengono aggiornati così come viene modificato e aggiornato il SGQ stesso.

Quando possibile, l'organizzazione mette in atto azioni preliminari allo scopo di impedire a monte la manifestazione di una NC, o comunque in grado di abbattere la probabilità che si riverifichi. Questo è evidente nelle attività operative che sono state tutte progettate nella logica del *based risk thinking*.

Le azioni di miglioramento e correttive, in linea di massima decise da RGQ e approvate dalla DIR saranno sempre adeguate agli effetti delle non conformità riscontrate.

Tutto il personale cui è stato affidato il compito di coordinamento ha la responsabilità di rilevare le NC in qualunque fase dei processi affinché vengano intraprese idonee azioni correttive.

RDP e RGQ hanno la responsabilità dell'analisi delle NC e delle individuazioni delle azioni di miglioramento e correttive e della verifica della chiusura delle relative NC.

Documenti, supporti e servizi non conformi devono essere identificati e le NC registrate e risolte.

10.3 Miglioramento continuo

L'organizzazione migliora con continuità l'efficacia del SGQ utilizzando la politica per la qualità, gli obiettivi formalizzati e misurabili, le registrazioni relative ai risultati degli audit interni, le registrazioni riferite all'analisi dei dati, le azioni correttive e preventive e i riesami della DIR.

Luogo e data	Firma Lucio Brignoli	Firma Stefano Pabellini
Alzano Lombardo, lì 30/04/2024		