MANUALE DELLA QUALITÀ

DELLA

RJC SOFT S.r.l.

11	08.03.19	Revsione sez. 6 e sez 7	X	X	X
10	19.06.18	Revisione sez. 9 e sez. 8	X	X	X
9	22.07.17	Adeguamento ISO 9001:2015	X	X	X
8	20.10.16	Revisione globale	X	X	X
7	06.10.15	Revisione Frontespizio	X	X	X
6	18.09.14	Revisione sez. 8	X	X	X
5	04.03.14	Revisione sez.8, sez.7	X	X	X
4	01.02.12	Revisione globale	X	X	X
3	01.06.10	Revisione sez.4, sez.7	X	X	X
2	01.12.09	Adeguamento ISO 9001:2008	X	X	X
1	01.09.08	Revisione sez.5	X	X	X
0	01/07/07	Prima emissione	RSQ	DIR	CEO
REV.	**DATA**	**DESCRIZIONE**	**REDAZIONE**	**VERIFICA**	**APPROVAZIONE**

Sezione	Stato di revisione							
	0	1	2	3	4	5	6	7
0	01/07/07		01/12/09	01/02/12	02/02/17			
1	01/07/07		01/12/09	01/02/12	02/02/17			
2	01/07/07		01/12/09	01/02/12	02/02/17			
3	01/07/07		01/12/09	01/02/12	02/02/17			
4	01/07/07		01/12/09	01/06/10	01/02/12	03/02/17		
5	01/07/07	01/09/08	01/12/09	01/02/12	03/02/17			
6	01/07/07		01/12/09	01/02/12	03/02/17	08/03/19		
7	01/07/07		01/12/09	01/06/10	01/02/12	04/02/17	07/03/19	
8	01/07/07		01/12/09	01/02/12	04/03/14	18/09/14	13/02/17	19/06/18
9	22/02/17	19/06/18						
10	22/02/17							

SEZIONE 0

INTRODUZIONE

4	02/02/17	Adeguamento a ISO 9001:2015	X
3	01/02/12	Revisione Globale	X
2	01/12/09	Adeguamento a ISO 9001:2008	X
1	N.D.	N.D.	X
0	01/07/07	Prima emissione	X
Rev	Data	Descrizione	Approvato

INDICE DELLA SEZIONE

0.1 Indice del manuale

0.2 Generalità

0.3 Note generali su RJC Soft

0.4 Principi di gestione per la qualità

0.5 Scopo del manuale

0.1 Indice del manuale

SEZIONE 0 INTRODUZIONE E SCOPO

SEZIONE 1 APPROCCIO METODOLOGICO

SEZIONE 2 RIFERIMENTI NORMATIVI

SEZIONE 3 TERMINI E DEFINIZIONI

SEZIONE 4 IL CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

SEZIONE 5 LA DIREZIONE AZIENDALE

SEZIONE 6 PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA QUALITA'

SEZIONE 7 GESTIONE DELLE RISORSE

SEZIONE 8 ATTIVITA' OPERATIVE

SEZIONE 9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

SEZIONE 10 MIGLIORAMENTO

0.2 Generalità

L'adozione da parte dell'organizzazione di un sistema di gestione per la qualità conforme alla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015 è stata una decisione importante e strategica che ha aiutato a migliorare la prestazione complessiva ed a costruire una solida base per iniziative di sviluppo sostenibile.

I benefici potenziali per l'organizzazione, derivanti dall'attuazione del sistema di qualità in questione, sono stati:

- La capacità di fornire con regolarità prodotti e servizi che soddisfino i requisiti del cliente e quelli obbligatori, in particolare quelli legislativi e regolamentati di cui alla ISO 9000:2015 (requisiti "cogenti")
- Facilitare le opportunità per accrescere il livello generale di soddisfazione del cliente
- Affrontare i rischi e cogliere le opportunità associate al contesto dell'organizzazione ed agli obiettivi prefissati

Nella progettazione ed attuazione dell'attuale sistema di gestione per la qualità hanno concorso:

- Il contesto nel quale l'organizzazione opera ed i rischi ad esso associati
- Le mutevoli esigenze dell'organizzazione
- I prodotti e servizi che l'organizzazione fornisce
- I processi adottati

Il presente Manuale per la Qualità rappresenta per la nostra organizzazione anche un valido strumento per definire e divulgare l'approccio alla qualità sia all'interno che verso l'esterno.

Il Manuale per la Qualità è strutturato in capitoli esattamente congruenti con quelli della norma internazionale di riferimenti UNI EN ISO 9001:2015.
L'organizzazione è consapevole che i requisiti del sistema di gestione per la qualità specificati nella norma internazionale adottata sono comunque complementari ai requisiti dei prodotti e servizi.

La norma UNI EN ISO 9001:2015 utilizza l'approccio per processi, che incorpora il ciclo Plan-Do-Check-Act (PDCA) ed il Risk-Based Thinking.

Approccio per Processi	Permette all'organizzazione di pianificare i propri processi e le proprie interazioni. Il ciclo PDCA permette all'organizzazione di assicurare che i propri processi siano adeguatamente dotati di risorse e gestiti, che le opportunità di miglioramento siano determinate e che si agisca di conseguenza.
Risk-Based Thinking	L'adozione del concetto di Risk-Based Thinking permette invece alla nostra organizzazione di determinare i fattori che potrebbero far deviare i propri processi ed il proprio sistema di gestione per la qualità dai risultati pianificati, di mettere in atto controlli preventivi al fine di minimizzare gli effetti negativi e massimizzare le opportunità quando queste si presentano. Il concetto di Risk-Based Thinking era già implicito nelle precedenti edizioni della norma internazionale in questione, ad esempio attraverso i requisiti relativi alla pianificazione, al riesame ed al miglioramento. L'edizione 2015 della norma UNI EN ISO 9001specifica i requisiti che si richiedono alla nostra organizzazione di comprendere il proprio contesto (Vedi Manuale – Capitolo 4.1) e di determinare i rischi come base per la pianificazione (Vedi Manuale – Capitolo 6.1). Ciò rappresenta l'applicazione del Risk-Based Thinking per pianificare ed attuare i processi del sistema di gestione per la qualità (Vedi Manuale – Capitolo 4.4) ed è di supporto nella determinazione dell'estensione delle informazioni documentate. Il Risk-Based Thinking applicato alla presente norma internazionale ha consentito alla nostra organizzazione una riduzione dei requisiti prescrittivi e la loro sostituzione con requisiti di natura prestazionale. Adesso, rispetto alla ISO 9001:2008 c'è una maggiore flessibilità nei requisiti riguardanti i processi, le informazioni documentate e le responsabilità organizzative. Sebbene il punto 6.1 della norma in questione specifichi chiaramente che l'organizzazione deve pianificare azioni per affrontare i rischi, non vi sono tuttavia requisiti che richiedano metodo formali per la gestione del rischio o un processo documentato di gestione dello stesso. La nostra organizzazione, per rendere meno traumatico l'adozione di codesto concetto ha deciso di continuare ad utilizzare in questa revisione del presente sistema di gestione per la qualità le informazioni documentate classiche ovvero manuale, procedure e modulistica. La nostra organizzazione ha dunque inteso correttamente quanto indicato nel punto 6.1 della norma adottata scegliendo di conservare le informazioni documentate come evidenza della propria determinazione dei rischi.

La nostra organizzazione è cosciente che soddisfare con regolarità i requisiti ed affrontare le esigenze e le aspettative future rappresentano una sfida in un contesto sempre più dinamico e complesso. Al fine di raggiungere questi obiettivi, la nostra organizzazione potrebbe ritenere necessaria oltre l'adozione del miglioramento continuo anche cambiamenti radicali, innovazione e riorganizzazione globale.

Le esigenze principali che hanno indotto l'organizzazione a far proprie queste prescrizioni si possono riassumere in:

- Volontà di descrivere questa struttura organizzativa indicando i compiti, le responsabilità e le autorità di ciascuno
- Esigenza di descrivere il modus operandi dell'organizzazione, identificando i processi che lo compongono e le loro interazioni richiamando tutti i documenti e le diverse modalità operative che lo supportano
- Esigenza di fornire tutti i riferimenti necessari alla rintracciabilità delle prescrizioni di sistema adottate per assicurare la corretta applicazione, il mantenimento ed il continuo miglioramento del SGQ aziendale e per verificare, tenere sotto controllo, aggiornare e migliorare in maniera continua il sistema stesso
- Esigenza di dimostrare le capacità di vendere prodotti ed erogare servizi che con regolarità ottemperino ai requisiti dei clienti e a quelli cogenti applicabili
- Volontà di accrescere la soddisfazione dei clienti per mezzo dell'applicazione efficiente ed efficace del sistema, attraverso processi di miglioramento continuo e l'assicurazione della conformità ai requisiti del cliente ed a quelli cogenti applicabili
- Volontà di migliorare le prestazioni ambientali dell'organizzazione e ridurre al minimo le emissioni inquinanti
- Volontà di sviluppare modelli di sviluppo aziendale eticamente responsabili ed aperti alle sinergie con tutte le parti interessate alle sorti aziendali
- Rappresentare l'elemento di continuità al mutare delle circostanze e dello staff operativo e costituire la base per guidare e correlare le diverse attività aziendali, fare verifiche di coerenza tra la norma
- Volontà di garantire, anche e soprattutto nel rispetto delle vigenti normative in materia, migliori condizioni di salute e sicurezza negli ambienti di lavoro

Tutto il personale dell'organizzazione è chiamato a contribuire nell'applicazione, nell'aggiornamento e nel miglioramento del sistema di gestione della qualità.

0.3 Note generali su RJC Soft

La RJC Soft nasce nell'anno 1990, con l'intento di offrire consulenza nel settore dell'information technology.
I primi anni di attività sono caratterizzati da un progressivo consolidamento della posizione sul mercato e dalla definizione di importanti contratti di collaborazione con Università, centro di ricerca Enel, CNR CNUCE e svariate società private. Nel 2006 la società RJC Soft viene trasformata in società di capitale "RJC Soft s.r.l." con sede legale in via San Michele degli Scalzi, 70 a Pisa

In particolare, RJC Soft fornisce consulenza e prodotti e/o servizi nel settore dell'information technology operando nelle seguenti aree d'intervento:

- sviluppo SW
- architettura sistemi informatici
- fornitura HW
- assistenza applicativa ai sistemi informatici
- esercizio di sistemi di simulazione e monitoraggio

Per perseguire gli scopi sopraindicati, RJC Soft opera attraverso la realizzazione delle seguenti attività:

- fornitura software su commessa, consulenza e assistenza per lo sviluppo di applicazioni su piattaforme Windows (95, 98, NT, 2000 e XP), Unix e Linux;
- Messa a punto e fornitura di Reti Lan su piattaforma Windows e Unix e Linux
- Programmazione Java, JSP, C, Delphi, Flash, etc.
- realizzazione Portali e siti Web specifici, settoriali, dinamici, con interazioni a data base utilizzando linguaggi Java, JSP e ASP;
- Realizzazione CD Multimediali.
- Effettuazione Formazione professionale.
- Sviluppo di Data Base e procedure di E-Business.
- Soluzioni e servizi di Networking.
- Supporto alla modellistica.
- Esercizio di sistemi di monitoraggio ambientale e di sistemi di combustione e di altri sistemi di acquisizione, con le relative analisi chimico-fisiche
- Sviluppo di modelli matematici per la ricerca

0.4 Principi di gestione per la qualità

La nostra organizzazione basa i propri principi per la gestione della qualità secondo quanto descritto dalla norma ISO 9001:2015.
Quelli fondamentali su cui ci basiamo sono:

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

0.5 Scopo del manuale

L'azienda quindi ha implementato un sistema di gestione per la qualità conforme ai requisiti della norma ISO 9001:2015 per:

- dimostrare la sua abilità nel fornire prodotti e servizi conformi ai requisiti del cliente ed ai requisiti delle leggi e regolamenti applicabili.

- incrementare la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace applicazione del sistema e dei processi di miglioramento continuo e assicurando il rispetto dei requisiti indicati dal cliente e dalle leggi e regolamenti applicabili.

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

SEZIONE 1

APPROCCIO METODOLOGICO

4	02/02/17	Adeguamento a ISO 9001:2015	X
3	01/02/12	Revisione globale	X
2	01/12/09	Adeguamento a ISO 9001:2008	X
1	n.d.	n.d.	X
0	01/07/07	Prima Emissione	X
Rev	Data	Descrizione	Approvato

INDICE DELLA SEZIONE

1.1 Generalità

1.2 Approccio per processi

1.3 Rappresentazione di un processo nel sistema

1.4 Pensiero basato sul Rischio (Risk-Based Thinking)

1.5 Compatibilità ed integrazione con altri sistemi di Gestione Aziendale

1.1 Generalità

La nostra organizzazione ha sviluppato il proprio sistema per la gestione della qualità in conformità con la norma UNI EN ISO 9001:2015 che promuove l'adozione di un approccio per processi durante il suo sviluppo, implementazione e miglioramento dell'efficacia al fine di migliorare la soddisfazione del cliente.

La comprensione e la gestione dei processi correlati come un sistema unico ha contribuito all'efficienza dell'organizzazione nel raggiungere i risultati previsti. Questo tipo di approccio ci ha consentito di controllare le interrelazioni e le interdipendenze tra i vari processi del sistema in modo che le prestazioni complessive dell'azienda possano essere migliorate.

Al fine di implementare codesto manuale è stato necessario determinare e gestire tutte le attività, tra esse collegate, dell'organizzazione.

Considerando che spesso gli elementi in uscita da un processo aziendale costituiscono direttamente gli elementi in ingresso al processo successivo, l'organizzazione ha imparato - in questa fase – ad utilizzare la tecnica dell'approccio per processi ovvero la gestione di tutte le fasi singole lavorative al fine di ottenere i risultati desiderati e prefissati con notevoli vantaggi in termini di efficienza ed efficacia aziendale.

La nostra organizzazione realizza la gestione dei processi e del sistema nel suo complesso utilizzando il ciclo PDCA con un orientamento generale al Risk-Based Thinking volto a cogliere le opportunità ed a prevenire risultati indesiderati.

L'utilizzo di questo particolare sistema all'interno di un sistema di gestione per la qualità permette di:

- Comprendere i requisiti e soddisfarli in modo coerente
- Considerare i processi in termini di valore aggiunto
- Conseguire efficaci prestazioni di processo
- Migliorare i processi sulla base della valutazione di dati e di informazioni

1.2 Approccio per processi

La norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015 promuove l'adozione di un approccio per processi nello sviluppo, attuazione e miglioramento dell'efficacia di un SGQ al fine di accrescere la soddisfazione del cliente mediante il rispetto dei requisiti del cliente stesso.

Al fine di implementare codesto manuale è stato necessario determinare e gestire tutte le attività, tra esse collegate, dell'organizzazione.

Considerando che spesso gli elementi in uscita da un processo aziendale costituiscono direttamente gli elementi in ingresso al processo successivo,

l'organizzazione ha imparato - in questa fase – ad utilizzare la tecnica dell'approccio per processi ovvero la gestione di tutte le fasi singole lavorative al fine di ottenere i risultati desiderati e prefissati con notevoli vantaggi in termini di efficienza ed efficacia aziendale.

A tutti i processi, inoltre, può essere applicata la metodologia conosciuta come "PDCA: Plan – Do – Check - Act", di seguito descritta brevemente:

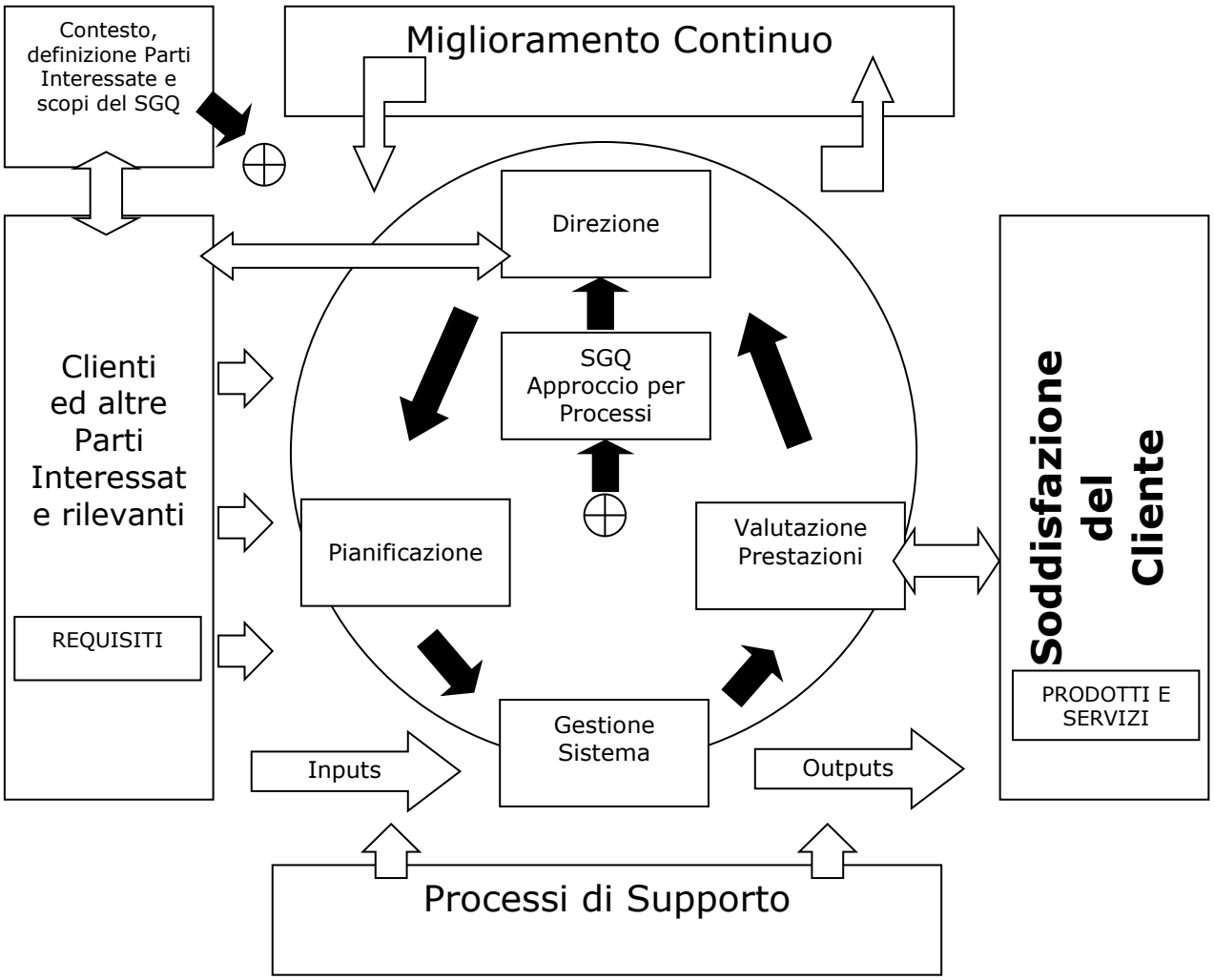
PLAN	Definire gli obiettivi del sistema e i suoi processi, stabilire le risorse necessarie per ottenere risultati in conformità ai requisiti del cliente, a quelli cogenti ed alle politiche dell'organizzazione, prevedere ed affrontare i rischi e cogliere le eventuali opportunità che dovessero presentarsi.
DO	Attuare ciò che è stato pianificato
CHECK	Monitorare e misurare i processi, i prodotti ed i servizi risultanti a fronte delle politiche, degli obiettivi, dei requisiti e delle attività pianificate e riferire sui risultati
ACT	Intraprendere azioni per migliorare le prestazioni, per quanto necessario

L'azienda ritiene che i risultati previsti si raggiungano efficacemente ed efficientemente attraverso la gestione per processi.
La gestione per processi assicura:

- comprendere e soddisfare costantemente i requisiti;
- considerare i processi in termini di valore aggiunto;
- il raggiungimento di prestazioni efficaci dei processi;
- miglioramento del processo basato sulla valutazione dei dati e delle informazioni.

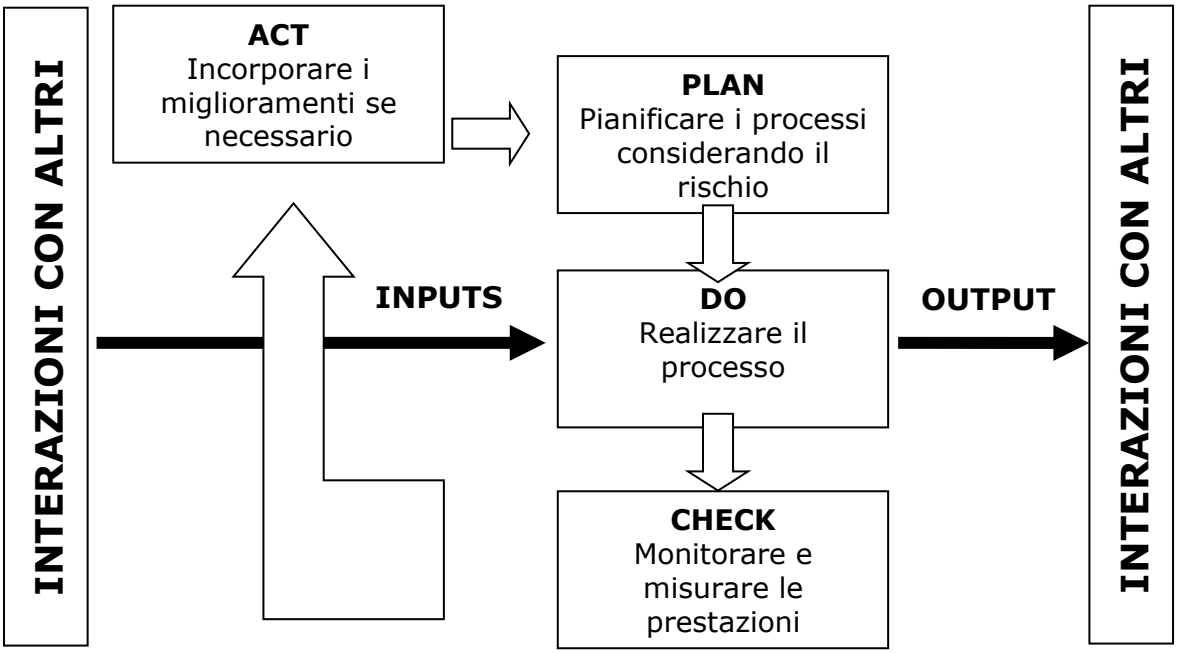
L'approccio per processi è applicato facendo ricorso alla metodologia PLAN-DO-CHECK-ACT con particolare attenzione al Pensiero Basato sul Rischio quale mezzo di prevenzione.

La figura che segue presenta graficamente il meccanismo di gestione dei processi:


Contesto, definizione Parti Interessate e scopi del SGQ
Miglioramento Continuo
Direzione
SGQ Approccio per Processi
Clienti ed altre Parti Interessate e rilevanti
REQUISITI
Pianificazione
Valutazione Prestazioni
Gestione Sistema
Inputs
Outputs
Soddisfazione del Cliente
PRODOTTI E SERVIZI
Processi di Supporto

1.3 Rappresentazione di un processo nel sistema

Di seguito è rappresentato come un processo del sistema possa essere gestito attraverso il ciclo PLAN-DO-CHECK-ACT:



1.4 Pensiero basato sul Rischio (Risk-Based Thinking)

L'effetto dell'incertezza di un determinato risultato ed il concetto di Risk-Based Thinking, è considerato nel Sistema di Gestione per la Qualità dell'azienda RJC SOFT.
L'azienda considera tale concetto implicito e lo incorpora nei requisiti per stabilire, implementare, mantenere e migliorare continuamente il Sistema di Gestione per la Qualità.

L'azienda ha stabilito per ogni processo i livelli di rischio in termini di abilità dell'organizzazione nel raggiungere gli obiettivi fissati e le conseguenze sui processi, prodotti, servizi e non conformità di sistema.

Per l'azienda quindi "Risk-Based Thinking" significa considerare il rischio qualitativamente e dipendente dal contesto qualitativo dell'azienda.

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

1.5 Compatibilità ed integrazione con altri sistemi di Gestione Aziendale

L'azienda non ha adottato altri sistemi di gestione, ma deve necessariamente rispettare molti requisiti previsti dalle normative in ambito di sicurezza del lavoro e prevenzione ambientale.

Per tale motivo la Direzione ha stabilito di integrare le attività cogenti relative alla sicurezza ed all'ambiente nei processi controllati dal presente Sistema di Gestione per la Qualità considerando i seguenti requisiti:

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

SEZIONE 2

RIFERIMENTI NORMATIVI

4	02/02/17	Adeguamento a ISO 9001:2015	X
3	01/02/12	Revisione globale	X
2	01/12/09	Adeguamento a ISO 9001:2008	X
1	n.d.	n.d.	X
0	01/07/07	Prima emissione	X
Rev	Data	Descrizione	Approvato

INDICE DELLA SEZIONE

2.1 Documenti di riferimento

2.1 Documenti di riferimento

La normativa di riferimento adottata per l'impostazione, l'implementazione e l'aggiornamento del sistema di gestione per la qualità di RJC Soft è costituita dalle norme della serie ISO 9000 ed in particolare:

- UNI EN ISO 9001 Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti - *(ed. 2015)*
- UNI EN ISO 9001 Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti - *(ed. 2008)*
- UNI EN ISO 9000 Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e terminologia - *(ed. 2005)*
- UNI EN ISO 9004 Sistemi di gestione per la qualità - Linee guida per il miglioramento delle prestazioni - *(ed. 2009)*
- UNI EN ISO 19011 Linee guida per gli audit di sistemi di gestione ambientali, della qualità, della sicurezza delle informazioni (ed. 2011)

Sono considerate rilevanti ai fini della corretta implementazione del sistema le seguenti normative:

- 193/2006 Tutela dati personali
- DLGS 81/2008 Testo unico sulla sicurezza del lavoro

SEZIONE 3

TERMINI E DEFINIZIONI

4	02/02/17	Adeguamento a ISO 9001:2015	X
3	01/02/12	Revisione globale	X
2	01/12/09	Adeguamento a ISO 9001:2008	X
1	n.d.	n.d.	X
0	01/07/07	emissione	X
Rev	Data	Descrizione	Approvato

INDICE DELLA SEZIONE

3.1 Termini e definizioni

3.1 Termini e definizioni

Nel presente manuale e nella documentazione in esso richiamata vengono utilizzate le definizioni riportate dalla norma UNI EN ISO 9001:2015 citata nei riferimenti. In aggiunta valgono le seguenti definizioni:

Erogazione del Servizio	Insieme di attività svolte che definiscono il servizio erogato dall'organizzazione in termini di efficienza, economicità, rispetto delle normative di sicurezza, comfort per il cliente, salvaguardia ambientale.
Vendita del Prodotto	Insieme di attività svolte che intercorrono dalla ricezione di un ordinativo di un cliente/committente all'effettiva consegna dei prodotti.
Cliente/Committente	Ente, istituto, azienda o privato che affida all'organizzazione il compito di svolgere un servizio oppure effettua un ordinativo di uno specifico prodotto o insieme di prodotti e servizi.
Controllo Qualità Servizio	Verifica effettuata in azienda al fine di valutare, secondo i criteri oggettivi predefiniti, che l'organizzazione del servizio sia rispondente alle norme contrattuali e/o agli standard aziendali a monte definiti.
Sistema di Gestione della Qualità	Sistema per stabilire una politica per la qualità e gli obiettivi per la qualità al fine di conseguire codesti obiettivi.
Prodotto	Risultato di uno specifico processo.
Processo	Attività che utilizza risorse per trasformare elementi in ingresso in elementi in uscita.
Customer Satisfaction	Opinione del cliente sul grado in cui una transazione ha soddisfatto le esigenze e le aspettative del cliente stesso.
Fornitore	Organizzazione o persona che fornisce un prodotto o servizio.
Procedura	Modo specificato per svolgere un'attività o un processo.
Non conformità	Non ottemperanza ad uno specifico requisito.
Conformità	Ottemperanza ad uno specifico requisito.
Reclamo	Espressione di una qualsiasi insoddisfazione del cliente.
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.
Audit	Processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenza e valutarla con obiettività al fine di stabilire in quale misura si è ottemperato ai criteri della verifica ispettiva.
Server	Struttura hardware adibita allo stoccaggio delle informazioni, dei servizi e dei prodotti software.
Concurrent Versions System (CVS)	sistema di controllo versione; mantiene al corrente di tutto il lavoro e di tutti i cambiamenti in un insieme di file, tipicamente è l'implementazione di un software in via di sviluppo, in progetto, e permette a molti sviluppatori (potenzialmente distanti) di collaborare.

SEZIONE 4

CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

6	19/06/18	Inserimento esclusione misurazioni	X
5	03/02/17	Adeguamento a ISO 9001:2015	X
4	01/02/12	Revisione globale	X
3	01/06/10	Modifica par.4.2	X
2	01/12/09	Adeguamento a ISO 9001:2008	X
1	n.d.	n.d.	X
0	01/07/07	Prima emissione	X
Rev	Data	Descrizione	Approvato

INDICE DELLA SEZIONE

4.1 Scopo

4.2 Scopo del Sistema di Gestione della Qualità

4.3 Sistema di Gestione per la Qualità e i suoi processi

4.4 Determinazione dei processi

4.5 Interazioni dei processi

4.4 Gestione dei documenti

4.4.1 Generalità
4.4.2 Gestione della documentazione descrittiva della qualità
4.4.3 Manuale della qualità
4.4.4 Gestione dei documenti di origine esterna
4.4.5 Gestione delle registrazioni della qualità

4.5 Le Procedure della Qualità

4.1 Scopo

La presente sezione descrive i principi di base su cui si fonda il Sistema di Gestione per la Qualità adottato da RJC Soft ed individua i processi messi in atto al fine di garantire la conformità dei servizi forniti.

Oltre a quanto sopra, nella presente sezione vengono definiti i criteri e delineate le principali responsabilità e modalità operative adottate da RJC Soft per la gestione dei documenti utilizzati nell'ambito delle varie attività previste dal Sistema di Gestione per la Qualità aziendale per garantire la conformità dei servizi forniti.

4.2 Scopo del Sistema di Gestione della Qualità

IL Sistema di Gestione per la Qualità dell'Azienda RJC SOFT è conforme al modello ISO 9001:2015 con il seguente scopo:

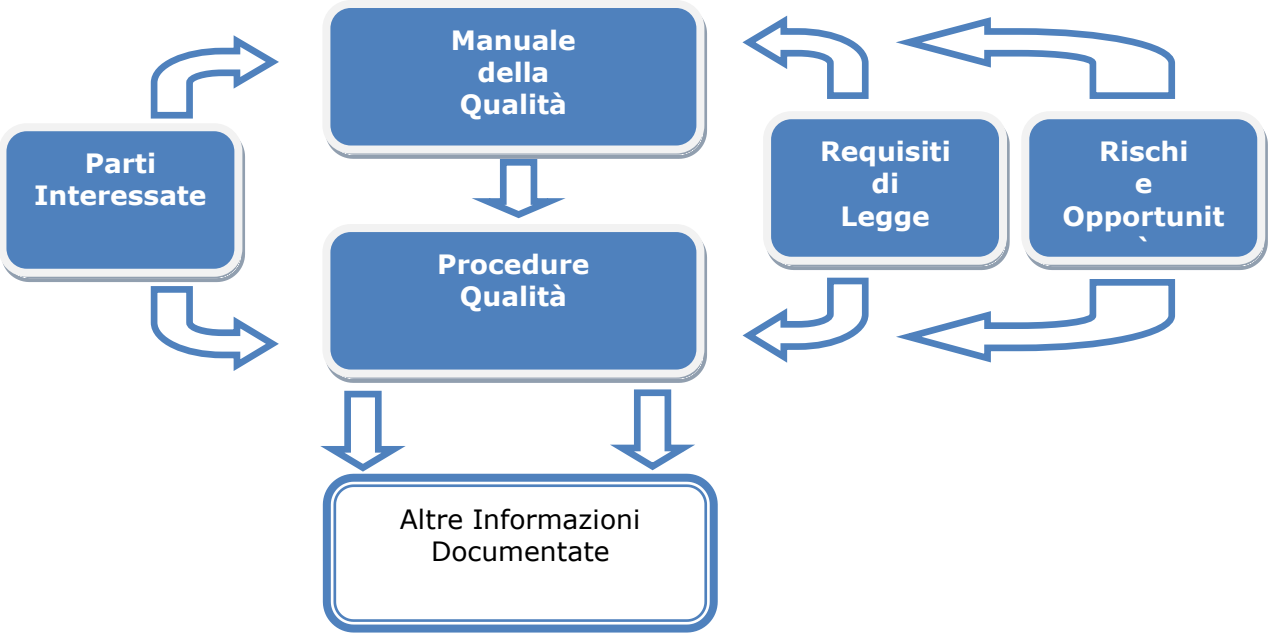
Progettazione, realizzazione, sviluppo software. Commercializzazione software e hardware.

Progettazione ed erogazione di servizi di assistenza e consulenza organizzativa, gestionale e soluzioni di System Implementation.

Sono applicati tutti i requisiti della ISO 9001:2015 ad eccezione del punto 7.1.5.2, in quanto non sono presenti strumenti di misura che hanno necessità di riferibilità delle misurazioni.

4.3 Sistema di Gestione per la Qualità e i suoi processi

L'architettura della documentazione del Sistema è presentata con lo schema che segue.



4.4 Determinazione dei processi

I processi che RJC Soft sviluppa al fine di garantire l'efficacia dei servizi forniti possono essere classificati in:

- processi primari (ovvero quelli direttamente connessi con i servizi forniti);
- processi di supporto (ovvero quelli che consentono alla parte operativa di RJC Soft di eseguire correttamente le attività di propria competenza o che consentono la vita e lo sviluppo dell'azienda stessa).

Tenendo conto della succitata classificazione, i processi aziendali vengono suddivisi come di seguito riportato.

Processo principale	Interazioni possibili con
Gestione dei clienti	Gestione dei fornitori – Sviluppo – Manutenzione
Gestione dei fornitori	Lavorazioni esterne
Lavorazioni esterne	Gestione fornitori
Sviluppo	Gestione clienti – Produzione
Produzione	Gestione clienti
Manutenzione	Produzione
Gestione del personale	Tutti
Amministrazione	Tutti
Gestione del sistema di	Tutti
Sistema informatico	Tutti

I processi sopra indicati, nel loro insieme, coprono tutte le attività finalizzate a garantire la conformità dei servizi forniti, e coinvolgono tutte le figure organizzative interessate dal Sistema di Gestione per la Qualità individuate nell'organigramma funzionale.

Per ognuno dei processi individuati viene adottato il ciclo PDCA (indicato nella figura 1) che, tradotto in termini operativi, significa:

- Plan: definire gli obiettivi che un determinato processo deve conseguire;
- Do: attuare i processi secondo le modalità per essi definite;
- Check: monitorare e misurare i processi ed i loro output per verificarne la congruenza con gli obiettivi prefissati;
- Act: adottare le azioni necessarie al miglioramento continuo dei processi.

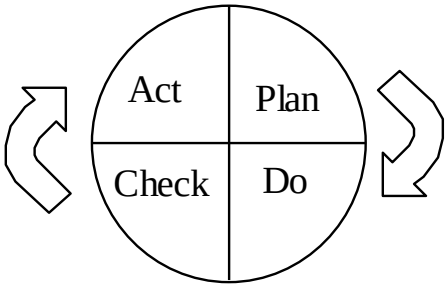


Figura 1: Schema PDCA

Per quanto riguarda la fase "Plan", la responsabilità di definire gli obiettivi misurabili connessi ad ogni processo compete al CEO, che documenta tali obiettivi

nell'ambito dei previsti riesami da parte della direzione descritti nella sezione 5 del presente manuale.

Per quanto riguarda la fase "Do", al fine di sviluppare e mantenere attivi processi congruenti con gli obiettivi di efficacia, RJC Soft parte da un'analisi dei processi stessi utilizzando la metodologia descritta nello schema riportato in figura 2.

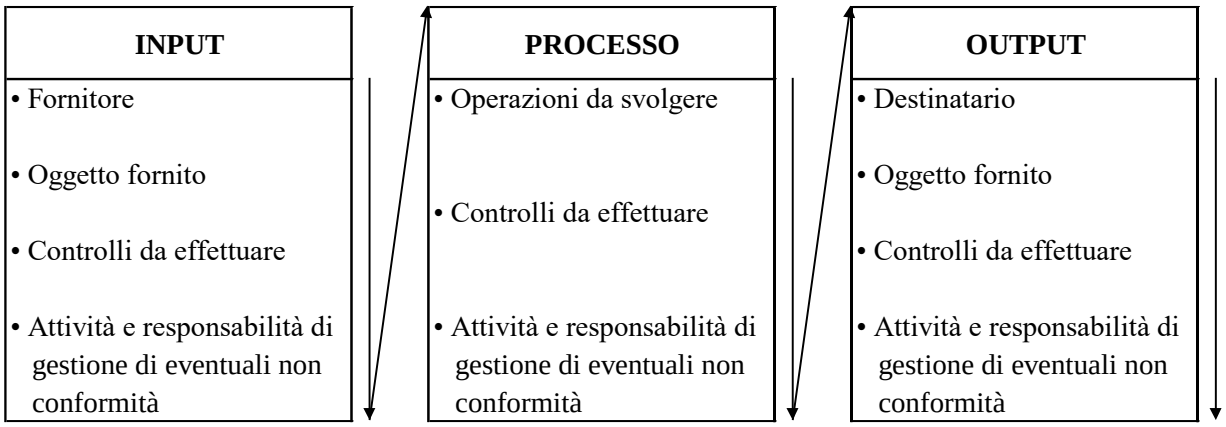


Figura 2: Schema metodologico di analisi dei processi del RJC Soft

Il succitato schema di analisi consente di definire i percorsi da seguire, di assegnare i relativi compiti e responsabilità (compresa la definizione del responsabile del processo) e di predisporre la documentazione di supporto (documentazione descrittiva ed attuativa del Sistema di Gestione per la Qualità e di registrazione della qualità) per l'effettuazione di tutte le attività rilevanti ai fini della qualità dei servizi forniti.

Relativamente alla fase "Check" vengono effettuate le attività di misurazione e monitoraggio dei processi e dei servizi in grado di valutare la loro conformità ai requisiti specificati ed il conseguimento degli obiettivi prefissati; tali attività di misurazione e monitoraggio trovano la loro descrizione nelle sezioni 7 e 8 del presente manuale e nella documentazione in esse richiamata.

Per quanto riguarda la fase "Act", a fronte dell'esito delle attività di misurazione e monitoraggio effettuate e dell'individuazione di nuovi obiettivi, vengono definite ed attuate le azioni correttive e preventive necessarie a garantire il miglioramento continuo delle prestazioni; anche la gestione delle azioni correttive e preventive trova la sua descrizione nella sezione 8 del presente manuale e nella documentazione in essa richiamata.

4.5 Interazioni dei processi

Per individuare le interazioni esistenti tra i processi indicati nel paragrafo precedente è necessario chiarire che ogni singolo processo è caratterizzato da quattro elementi fondamentali ovvero:

INPUT — ciò che dall'esterno viene introdotto nel processo per subire una trasformazione;

VINCOLI — informazioni e documenti esterni al processo che ne regolano e limitano le attività;

RISORSE — i mezzi, il personale e i capitali disponibili per l'esecuzione del processo;

OUTPUT — i beni, i servizi e le informazioni che vengono forniti all'esterno come risultato dl processo.

La rappresentazione grafica dei succitati elementi è riportata in figura 3.

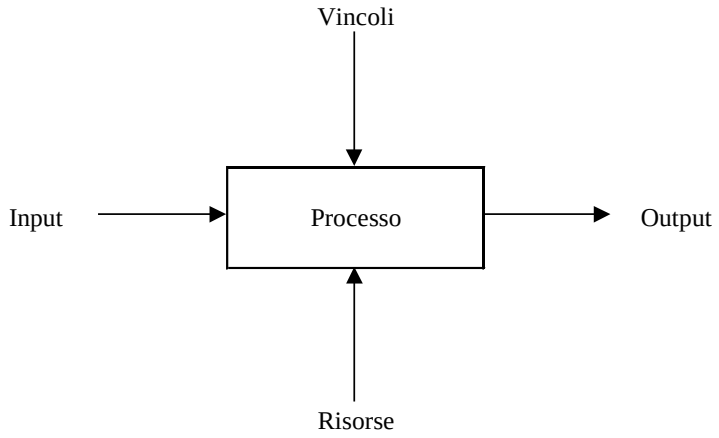


Figura 3: Schema elementi dei processi

Relativamente ai processi primari è da tenere in considerazione il fatto che gli stessi interagiscono tra di loro in modo tale che gli output di un processo possono divenire input, vincoli o risorse di un processo successivo; la sequenza di queste interazioni all'interno del Sistema di Gestione per la Qualità di RJC Soft è graficamente riportata nella figura 4.

Una volta definita l'interazione dei processi operativi resta da definire l'interazione esistente tra questi ultimi ed i processi di supporto; a tale scopo la figura 5, consente di evidenziare tali interazioni coinvolgendo nel macro-processo aziendale anche il cliente (inteso sia come depositario delle esigenze da soddisfare che come "giudice" della qualità erogata).

In definitiva la figura 5 evidenzia come lo schema PDCA, riportato in figura 1, venga applicato, non solo relativamente ad ogni singolo processo, ma anche alla rete di processi aziendali che costituiscono il Sistema di Gestione per la Qualità.

Le responsabilità, le modalità operative e gli strumenti di supporto adottati da RJC Soft per lo sviluppo e il controllo di tutti i processi che hanno direttamente o indirettamente influenza sulla qualità dei servizi forniti sono descritti, con livello di dettaglio diverso, nella documentazione descrittiva ed attuativa del Sistema di Gestione per la Qualità.

RJC Soft tende a non affidare processi in outsourcing; tale evenienza può talvolta manifestarsi – anche su esplicita richiesta del cliente - nel caso di personale destinato alla "consulenza in house presso il cliente", situazione nella quale l'attività di controllo (sulla risorsa e sul lavoro espletato) viene effettuata "in prima battuta" direttamente da quest'ultimo.

Qualora l'organizzazione dovesse scegliere di affidare all'esterno qualsiasi processo che influenzi la conformità del prodotto o servizio ai requisiti, essa avrà cura di tenere sotto controllo tali processi, definendo previamente - nell'ambito del sistema di gestione della qualità - il tipo e l'estensione dei controlli da effettuare.

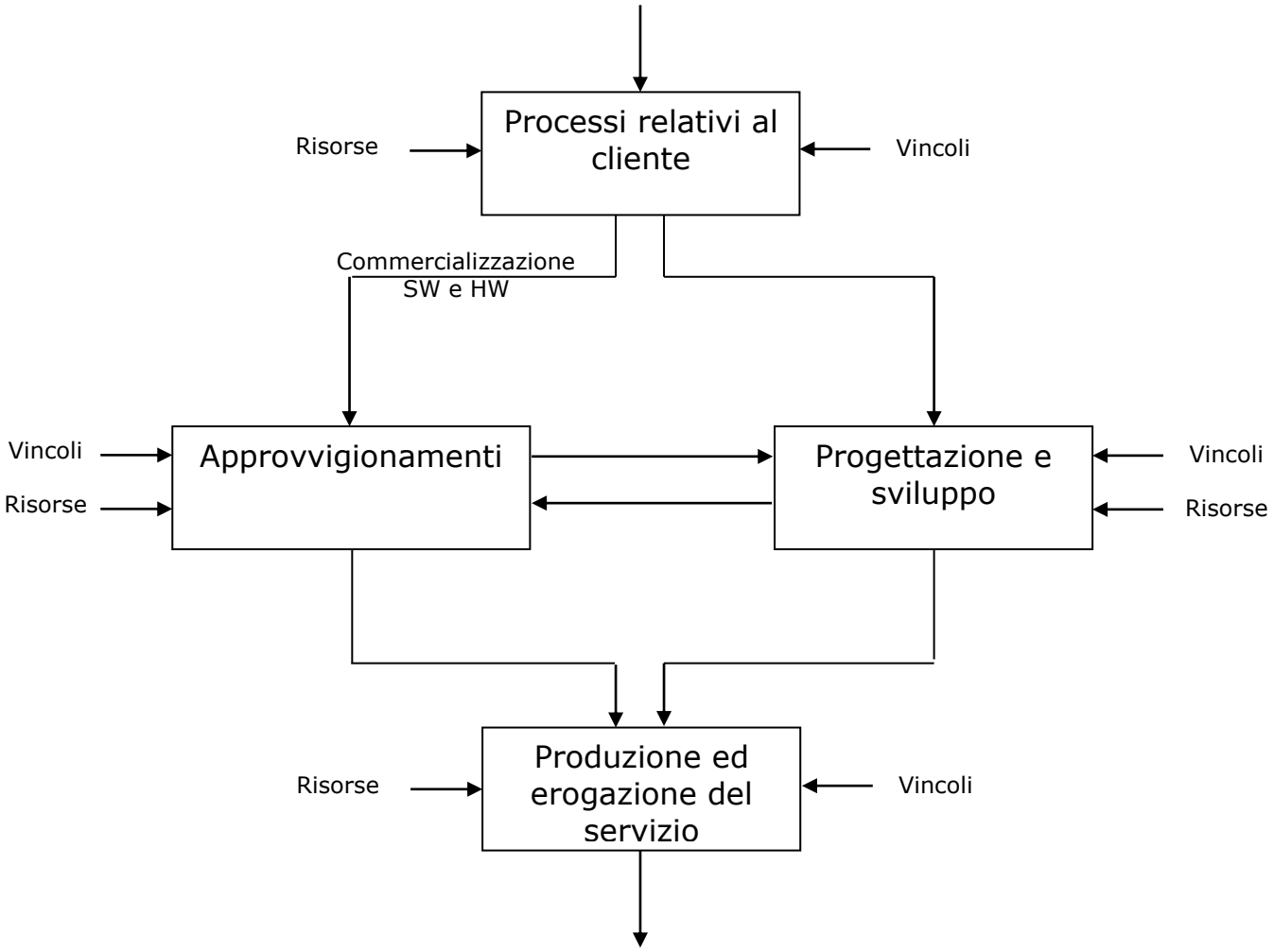
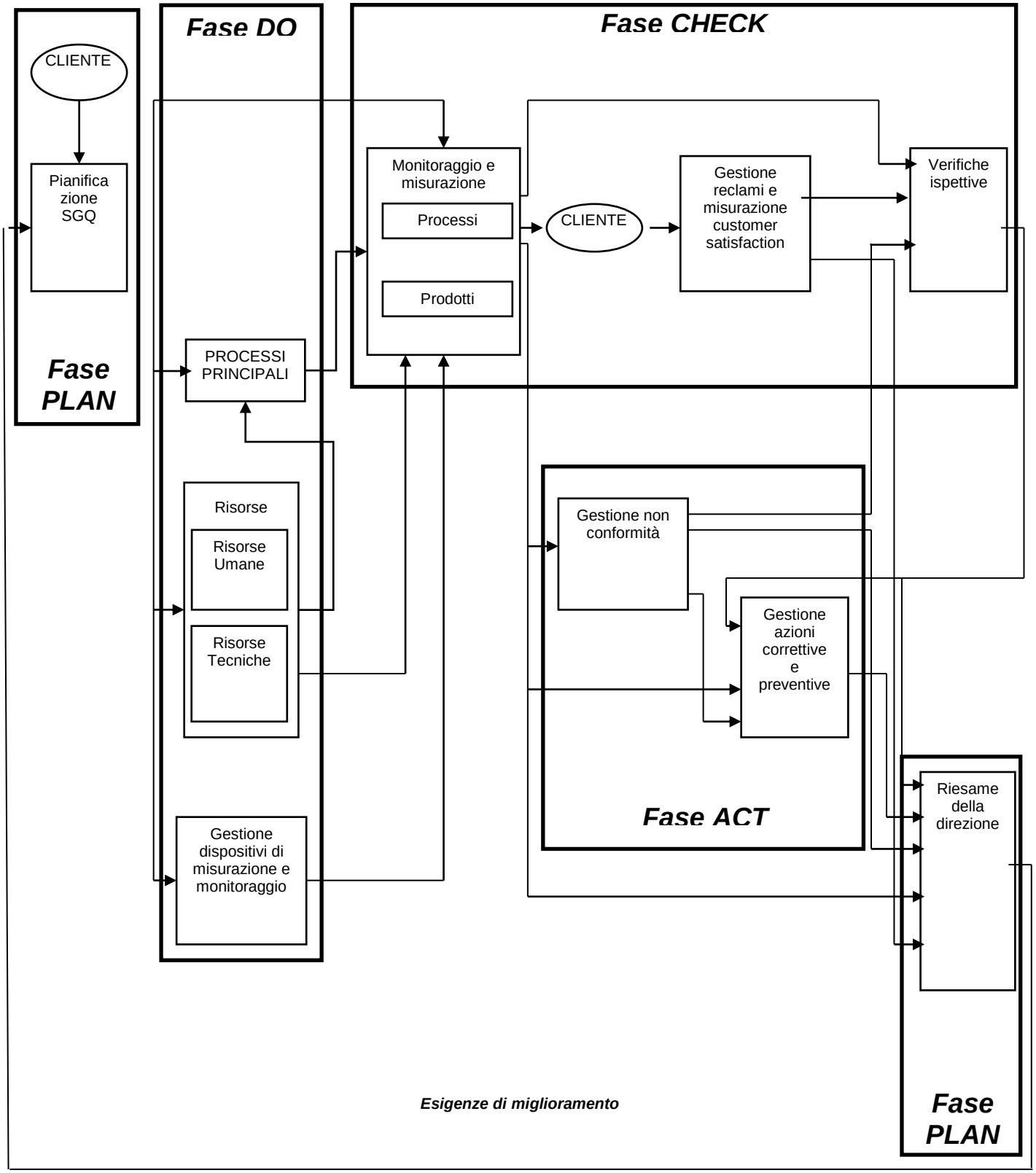


Figura 4
Schema dell'interazione dei processi operativi di RJC Soft

Figura 5 Schema dell'interazione dei processi operativi e di supporto di RJC Soft



4.4 Gestione dei documenti

4.4.1 Generalità

La documentazione gestita da RJC Soft nell'ambito del proprio Sistema di Gestione per la Qualità può essere suddivisa in due macrotipologie:

- Documentazione descrittiva della qualità, ossia la documentazione necessaria al conseguimento della qualità prevista (§ 4.4.2.2);
- documentazione di registrazione della qualità, ossia la documentazione necessaria a dimostrare il conseguimento degli obiettivi qualitativi ed il corretto funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità aziendale (§ 4.4.2.5);

Le responsabilità specifiche, le modalità operative di dettaglio e la modulistica utilizzata per la formalizzazione delle attività sono descritte nella procedura PRO-001 "Gestione dei documenti".

4.4.2 Gestione della documentazione descrittiva della qualità

La documentazione descrittiva della qualità prodotta da RJC Soft nell'ambito delle attività regolamentate dal Sistema di Gestione per la Qualità comprende:

- manuale della qualità
- documenti di definizione della politica e degli obiettivi della qualità
- procedure della Qualità
- altri documenti interni rilevanti per la qualità del Progetto RJC Soft: documenti di pianificazione della qualità (piani di progetto, piani di erogazione del servizio ecc.), documenti per il monitoraggio di RJC Soft, istruzioni operative, norme, linee guida, standard, documenti tecnici e operativi di progetto/prodotto ecc.
- modulistica associata ad una procedura o a un documento di cui al punto precedente.
- documenti e registrazioni della qualità inerenti i prodotti ed i servizi realizzati per RJC Soft.
- documenti di origine esterna: norme tecniche applicate a servizi di RJC Soft,

Tutta la documentazione viene emessa utilizzando formati appositamente predisposti in funzione delle informazioni che la stessa deve contenere ed i documenti stessi possono essere disponibili sia su supporto cartaceo che informatico.

I documenti sono identificati mediante una sigla alfanumerica che consente l'identificazione univoca del documento secondo quanto riportato nella corrispondente procedura di gestione della documentazione del SGQ.

La documentazione descrittiva della qualità è soggetta ad un iter di redazione, verifica ed approvazione che viene attestata mediante l'apposizione della firma dei vari responsabili negli spazi appositamente previsti sui formati utilizzati per l'emissione dei documenti; tali responsabili sono individuati, per ogni tipologia di documento, nelle tabelle di cui alle procedure relative alla gestione della documentazione del SGQ e alla gestione delle registrazioni della qualità.

Per alcuni documenti non è prevista la fase di verifica ed approvazione formale, bensì solo una fase di redazione a cura del soggetto responsabile della loro approvazione.

Eventuali revisioni dei documenti subiscono di nuovo l'iter previsto per la prima emissione, utilizzando se possibile le stesse persone.

La distribuzione dei documenti può avvenire sia in forma controllata che in forma non controllata e la differenza tra le due modalità consiste nel fatto che il destinatario di una copia controllata riceverà anche le successive revisioni del documento, mentre questo non è previsto per i destinatari delle copie non controllate.

In linea generale la distribuzione controllata si applica ai documenti contenenti informazioni il cui mancato ricevimento può comportare problemi per la corretta effettuazione delle attività di competenza dei relativi destinatari, mentre per la restante documentazione la scelta se effettuare la distribuzione controllata è demandata al responsabile della distribuzione del documento.

In particolare, il responsabile della distribuzione individua le funzioni organizzative destinatarie della documentazione che sono tutte quelle interessate, direttamente o indirettamente, dai contenuti dei documenti stessi.

I destinatari della distribuzione dei documenti sono, di volta in volta, individuati tramite la predisposizione di apposite Liste di distribuzione documenti, sia per la documentazione cartacea, che per distribuzione informatica tramite posta elettronica. In questo caso si richiede messaggio di conferma di avvenuta ricezione della documentazione.

L'originale dei documenti superati viene conservato, nelle apposite sezioni storiche degli archivi, opportunamente identificato.

Allo scopo di garantire l'utilizzo delle sole revisioni valide dei documenti e di facilitarne la rintracciabilità, viene redatto a cura del Responsabile Sistema Qualità un elenco dei documenti validi.

Nell'ambito della documentazione descrittiva della qualità, particolare rilievo assumono i seguenti documenti:

- manuale della qualità (vedi paragrafo 4.4.2.3)
- procedure

Le procedure della Qualità contengono le responsabilità specifiche, le modalità operative di dettaglio e richiamano la modulistica adottata da RJC Soft per l'esecuzione di tutte le attività aventi influenza sulla qualità dei prodotti/servizi forniti.

Le procedure sono richiamate nelle varie sezioni del presente manuale e nell'allegato 4.1 è riportata una tabella dove, per ogni sezione del manuale, sono indicate le procedure richiamate.

La necessità di predisporre specifiche istruzioni operative è legata ai seguenti fattori:

- complessità delle attività da svolgere;
- attività che vengono svolte con frequenza ridotta;
- intreccio delle attività principali di erogazione del servizio con le altre attività della struttura
- necessità di fornire supporto documentato al personale che svolge le attività in relazione alla sua recente nomina o al suo impiego a tempo determinato;

4.4.3 Manuale della qualità

Il manuale della qualità rappresenta il riferimento essenziale per l'applicazione e la verifica del Sistema di Gestione per la Qualità, e descrive i criteri guida per l'effettuazione di tutte le attività che hanno, direttamente o indirettamente, influenza sulla qualità dei servizi forniti da RJC Soft.

Oltre a quanto sopra il manuale della qualità delinea le principali responsabilità e modalità operative inerenti alle varie attività, ed è strutturato in modo da soddisfare i requisiti della normativa di riferimento.

A tale scopo è composto da 9 sezioni corrispondenti ai punti della norma UNI EN ISO 9001.
Le sezioni del manuale della qualità possono essere modificate in maniera indipendente l'una dalle altre; lo stato di revisione applicabile per ogni sezione del manuale è riepilogato in un'apposita tabella riportata dietro al frontespizio del manuale stesso, oltre ad essere indicato su tutte le pagine di ogni sezione; inoltre nella prima pagina di ogni sezione è identificata la data di revisione, l'indicazione delle modifiche apportate rispetto alla versione precedente e la firma del Direttore Generale di RJC Soft che è la funzione organizzativa responsabile della sua approvazione.

La distribuzione del manuale della qualità all'interno del servizio qualità viene effettuata in modo controllato.

La distribuzione del manuale della qualità all'esterno di RJC Soft viene effettuata su supporto cartaceo o informatico e può essere effettuata sia in forma controllata che in forma non controllata, e la differenza tra le due modalità consiste nel fatto che il destinatario di una copia controllata riceverà anche le successive revisioni del documento, mentre questo non è previsto per i destinatari delle copie non controllate.

In linea generale, la distribuzione controllata viene effettuata agli enti esterni che abbiano con RJC Soft legami di natura contrattuale continuativi e dietro loro esplicita richiesta; in tutti gli altri casi può essere effettuata una distribuzione in forma non controllata.

Le modalità di distribuzione (controllata e non) del manuale della qualità, coincidono con quanto riportato al paragrafo precedente.

Il Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità è responsabile del riesaminare periodicamente (o qualora venga modificata una procedura) il manuale della qualità per verificare la necessità di un suo aggiornamento al fine di garantire che il manuale descriva, in ogni momento, la reale situazione del Sistema di Gestione per la Qualità adottato.

Tutte le eventuali proposte di modifiche e/o aggiornamenti del manuale devono essere sottoposte al Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità che, nel caso ritenga (in collaborazione con i responsabili delle aree interessate) di accogliere tali proposte, provvede a far revisionare la sezione corrispondente, sottoponendola di nuovo all'approvazione del Direttore generale del RJC Soft.

Le modifiche apportate ad una sezione comportano l'innalzamento dell'indice di revisione riportato nel piè di pagina di ogni pagina del manuale e nel cartiglio approvativo della sezione stessa, del frontespizio del manuale e della tabella riportante lo stato di revisione delle sezioni del manuale.

Oltre a quanto sopra le modifiche apportate vengono sinteticamente descritte nel cartiglio approvativo della sezione interessata, e le parti modificate rispetto alla versione precedente vengono identificate con una linea verticale posta sul margine destro del foglio.

4.4.4 Gestione dei documenti di origine esterna

I documenti di origine esterna sono rappresentati da norme tecniche e di assicurazione della qualità, regolamenti, disposizioni legislative, direttive, ecc. inerenti le attività di RJC Soft.

Le banche dati disponibili su internet costituiscono altresì fonte di reperimento dei suddetti documenti.

Le responsabilità di RJC Soft per quanto riguarda questa tipologia di documenti, sono limitate alla verifica che RJC Soft disponga dell'edizione valida dei documenti ed alla corretta archiviazione e distribuzione interna; tali attività sono demandante alle funzioni organizzative competenti individuate nella tabella di cui alla procedura di gestione della documentazione del SGQ.

Eventuali aggiornamenti dell'elenco dei documenti di origine esterna vengono notificati al personale aziendale mediante e-mail.

La garanzia che RJC Soft disponga sistematicamente delle edizioni aggiornate dei documenti di origine esterna è data, per le varie tipologie di documenti, dall'abbonamento a pubblicazioni specialistiche inerenti alle fonti normative che vengono sistematicamente verificate dalle funzioni indicate in tabella, valutando le eventuali variazioni rispetto alle edizioni disponibili riportate, allo scopo di rendere più agevole la verifica, in un apposito elenco.

Le succitate funzioni sono responsabili di distribuire, ove necessario, i documenti di propria competenza alle funzioni interne interessate.

Ad ogni nuova emissione di documenti di origine esterna è compito delle varie direzioni/servizi, valutare l'eventuale impatto degli stessi sul Sistema di Gestione per la Qualità di RJC Soft, provvedendo ad informarne il Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità che, se del caso, valuta la necessità di apportare le necessarie modifiche alla documentazione descrittiva del sistema stesso.

4.4.5 Gestione delle registrazioni della qualità

Le attività di gestione e controllo delle registrazioni della qualità comprendono l'identificazione, l'archiviazione (compresi i tempi di conservazione), la protezione, la reperibilità e l'eliminazione dei documenti che attestano il conseguimento degli obiettivi qualitativi prestabiliti e l'efficace applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità di RJC Soft.

Nella tabella registrazioni della qualità, richiamata nella corrispondente procedura di gestione delle registrazioni, sono indicati i documenti facenti parte delle registrazioni della qualità e per ognuno di essi le informazioni relative a:

- responsabilità di emissione ed archiviazione
- modello da utilizzare
- luogo e formato (cartaceo/informatico) di archiviazione
- procedura che ne richiama l'utilizzo
- punto normativo di riferimento dove viene richiamato
- tempo di conservazione oltre il quale i documenti vengono eliminati

4.5 Le Procedure della Qualità

Le Procedura Qualità descrivono i processi richiesti per attuare il Sistema di Gestione per la Qualità e comprendono:

- le Procedura Qualità che descrivono i processi e le attività necessarie per mettere in atto il sistema
- le Procedura Qualità che descrivono le sequenze e la natura interattiva dei processi rilevanti per garantire la conformità dei prodotti e dei servizi.

Le Procedura Qualità sono diffuse a tutte le persone che prendono parte alle attività indicate.

Ogni Procedura Qualità contiene, come parte integrante, i moduli necessari a produrre i documenti utilizzati.

Elenco delle procedure richiamate nel manuale della qualità

Sezione	Titolo	Procedure richiamate
0	Introduzione	Nessuna
1	Scopo e campo di applicazione	Nessuna
2	Riferimenti normativi	Nessuna
3	Termini e definizioni	Nessuna
4	Sistema di Gestione per la Qualità	PRO-001 "Gestione della documentazione"
5	Responsabilità della direzione	PRO-002 "Riesame della direzione"
6	Gestione delle risorse	PRO-003 "Gestione delle risorse"
7	Realizzazione del prodotto	PRO-004 "Processi relativi al cliente" PRO-005 "Progettazione" PRO-006 "Approvvigionamenti" PRO-007 "Erogazione del servizio"
8	Misurazioni, analisi e miglioramento	PRO-008 "Gestione dei reclami e Customer Satisfaction" PRO-009 "Verifiche ispettive" PRO-010 "Monitoraggio e misurazione del servizio" PRO-011 "Gestione delle non conformità" PRO-012 "Azioni correttive e preventive"

SEZIONE 5

LA DIREZIONE AZIENDALE

5	11/05/19	Revisione par 5.5	X
4	03/02/17	Adeguamento a ISO 9001:2015	X
3	01/02/12	Revisione Globale	X
2	01/12/09	Adeguamento a ISO 9001:2008	X
1	01/09/08	Revisione Paragrafo 5.5 - Responsabilità ed autorità	X
0	01/07/07	Prima emissione	X
Rev	Data	Descrizione	Approvato

INDICE DELLA SEZIONE

5.1 La Direzione Aziendale

5.2 Attenzione focalizzata al cliente

5.3 Politica della qualità

5.4 Pianificazione della qualità

5.4.1 Obiettivi per la qualità

5.4.2 Pianificazione del sistema di gestione per la qualità

5.5 Ruoli, Responsabilità ed Autorità

5.5.1 Generalità

5.5.1.1 La Direzione (DIR)
5.5.1.2 Chief Executive Officer (CEO)
5.5.1.3 Chief Operative Officer (COO)
5.5.1.4 Chief Administrative Officer (CAO)
5.5.1.5 Chief Technical Officer (CTO)
5.5.1.6 Chief Legal Officer (CLO)
5.5.1.7 Team Leader (TL)
5.5.1.7.1 Product Owner (PO)
5.5.1.9 Responsabile Sicurezza (RSPP)
5.5.1.9 Responsabile Sistema Qualità (RSQ)
5.5.1.11 Segreteria (SEG)
5.5.1.12 Analista Programmatore (ANP)
5.5.1.13 Sviluppatore Senior (SVS)
5.5.1.14 Sviluppatore Junior (SVJ)
5.5.1.15 Tecnico (TEC)

5.5.2 Rappresentante della direzione

5.5.3 Comunicazioni interne

5.1 La Direzione Aziendale

La Direzione dimostra il comando e l'impegno rispetto al sistema qualità:

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

5.2 Attenzione focalizzata al cliente

RJC Soft fornisce servizi che sono soggetti a continue valutazioni da parte del cliente e degli utenti; il buon esito di tali valutazioni è il fattore di successo più importante per il suo continuo sviluppo.

Al fine di garantire la soddisfazione del cliente e degli utenti risulta necessario prendere in considerazione tutte le loro esigenze, espresse ed implicite, traducendole in standard di riferimento e regole comportamentali da seguire nello svolgimento delle normali attività operative.

Quanto sopra si traduce nella:

- definizione di specifiche tecniche di riferimento che siano in grado di soddisfare tutte le prescrizioni legislative applicabili, le esigenze manifestate dall'utenza e le prescrizioni contrattuali stabilite con la committenza; tali specifiche trovano la loro formalizzazione in apposita documentazione prevista dal presente manuale;
- informazione agli utenti degli standard di riferimento; tale attività trova la sua applicazione nella corretta gestione delle specifiche attività di informazione e promozione previste dal presente manuale;
- costante attività di riesame delle prestazioni dei servizi, tenendo conto delle esigenze dei clienti e degli obiettivi di RJC Soft;
- valutazione del livello di soddisfazione del cliente e degli utenti, attraverso specifiche attività di gestione delle informazioni di ritorno dal mercato previste dal presente manuale;
- tempestiva gestione di ogni insoddisfazione manifestata dal cliente e dagli utenti in merito a difetti dei prodotti/servizi offerti, come indicato dalle prescrizioni inerenti alla gestione dei reclami previste dal presente manuale.

5.3 Politica della qualità

"I clienti e gli utenti dei servizi di RJC Soft desiderano servizi confacenti alle loro necessità e ai loro gusti. Se le aspettative ed esigenze non sono espresse esplicitamente è compito di RJC Soft interpretarle e tradurle in standard che rappresentino il riferimento per l'esecuzione delle attività di propria competenza.

RJC Soft gestisce le sue attività mirando al miglioramento continuo delle proprie prestazioni in termini di soddisfazione del Cliente e di tutela della Salute e della Sicurezza dei Lavoratori.

A tale scopo RJC Soft gestisce i propri processi principali e di supporto garantendone la conformità ai requisiti di legge, individuando apposite azioni preventive e di possibile miglioramento tenendo conto dei seguenti concetti fondamentali:

a) razionalizzare ed ottimizzare i vari processi dell'azienda, sia gestionali che esecutivi, al fine di fornire servizi che soddisfino gli standard qualitativi definiti, nel rispetto dei tempi concordati;
b) impegnarsi a diffondere all'interno dell'azienda la cultura per la qualità attraverso opportune azioni formative nei confronti del personale in essa operante;
c) favorire la formazione delle risorse umane
d) salvaguardare l'ambiente di lavoro e la sicurezza dei Lavoratori;
e) promuovere, nella realizzazione del servizio, l'utilizzo di nuove tecnologie;

La definizione e documentazione degli obiettivi qualitativi viene effettuata nell'ambito dei previsti riesami della direzione nel corso dei quali viene anche valutato il conseguimento degli obiettivi precedentemente fissati.

La presente politica della qualità e le procedure dell'azienda vengono presentate a tutto il personale in apposite sessioni di addestramento opportunamente registrate in conformità alle prescrizioni contenute nel presente manuale ed inoltre la corretta e completa comprensione ed attuazione della presente politica viene sistematicamente verificata nell'ambito delle attività di verifica ispettiva interna.

I Responsabili delle varie funzioni previste nell'organigramma di RJC Soft hanno la diretta responsabilità dell'attuazione di quanto contenuto nel presente manuale, nelle rispettive aree di competenza.

Al sottoscritto è affidata la responsabilità primaria per la realizzazione degli obiettivi precedentemente indicati e delle eventuali azioni correttive che si rendessero necessarie per il pieno raggiungimento degli obiettivi stessi.

Il Responsabile del sistema di qualità ricorrerà direttamente al sottoscritto per risolvere le eventuali condizioni pregiudizievoli al corretto svolgimento delle attività e per tutti i problemi cui non risulti possibile trovare soluzione secondo le procedure previste dal presente Manuale.

Il CEO di RJC Soft"

5.4 Pianificazione della qualità

5.4.1 Obiettivi per la qualità

Gli obiettivi generali espressi nella politica per la qualità, rappresentano soltanto una linea guida per l'implementazione del sistema di gestione per la qualità di RJC Soft. Tuttavia, allo scopo di tradurre tali obiettivi generali in strumenti operativi, è necessario definirne di specifici e misurabili, in modo da poter valutare e migliorare l'efficacia del sistema stesso.

A tale scopo, e coerentemente con la politica espressa, la struttura direttiva di RJC Soft definisce, anno per anno, gli obiettivi qualitativi specifici e misurabili che possono riferirsi ad aspetti quali:

- soddisfazione dei clienti, della committenza, del personale interno e dei collaboratori esterni;
- miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei processi di erogazione dei servizi;
- miglioramento degli standard dei servizi;
- acquisizione di nuove competenze ed esperienze professionali del personale e/o mantenimento di quelle acquisite.
- creazione di legami con altre realtà operative dalle finalità analoghe

La definizione e documentazione degli obiettivi qualitativi viene effettuata nell'ambito dei previsti riesami della direzione (si veda il paragrafo 5.6 della presente sezione), nel corso dei quali viene anche valutato il conseguimento degli obiettivi precedentemente fissati.

Il conseguimento degli obiettivi qualitativi aziendali comporta il coinvolgimento attivo e collaborativo di tutto il personale che esegue, verifica e dirige attività aventi diretta o indiretta influenza sulla qualità dei servizi forniti. Tale coinvolgimento è strettamente connesso alla comprensione, attuazione e sostegno della politica per la qualità a tutti i livelli organizzativi. Questi aspetti si traducono nell'applicazione, verifica e continuo miglioramento delle procedure descritte o richiamate nel presente manuale della qualità.

A tale scopo la politica per la qualità e le procedure aziendali vengono presentate a tutto il personale in apposite sessioni di addestramento, opportunamente registrate in conformità alle prescrizioni contenute nel presente manuale. Inoltre, la corretta e completa comprensione ed attuazione della politica per la qualità viene sistematicamente verificata nell'ambito delle attività di verifica ispettiva interna della qualità.

Al fine di coordinare le azioni necessarie all'implementazione, verifica e miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità di RJC Soft, ed in accordo con le prescrizioni della normativa presa a riferimento è stata istituita la funzione del Responsabile del Sistema Qualità che ha la piena responsabilità ed autorità per assicurare il rispetto di quanto previsto nel presente manuale e nelle procedure in esso richiamate. È inoltre responsabile del coordinamento e dell'effettuazione delle azioni necessarie a rendere disponibili le informazioni ed i dati sull'andamento del Sistema di Gestione per la Qualità, al fine del suo riesame da parte della direzione.

Il Responsabile del Sistema Qualità ricorrerà direttamente all'Amministratore Unico (da cui dipende direttamente in linea gerarchica) per problemi riguardanti la qualità che non potrà autonomamente risolvere, attraverso le strutture organizzative previste dal presente manuale.

Tra i compiti del Responsabile del Sistema Qualità c'è quello di eseguire le attività di verifica ispettiva interna, proporre le azioni di miglioramento e dare supporto alle varie figure organizzative nell'attuazione delle stesse.

Al Responsabile del Sistema Qualità non è assegnata la responsabilità del raggiungimento della qualità prevista per i servizi erogati. La stessa è infatti legata alla qualità del lavoro, ottenibile unicamente da chi lo esegue e ad una corretta pianificazione ed esecuzione di tutte le attività di RJC Soft.

Fermo restando che non sono ammesse deroghe, se non specificatamente autorizzate dalla direzione, per quanto previsto dal manuale della qualità e dalle procedure aziendali, tutto il personale, allo scopo di favorire il continuo miglioramento della qualità dei servizi forniti, è invitato a proporre modifiche alle procedure aziendali ed al manuale della qualità direttamente al Responsabile del Sistema Qualità. Quest'ultimo valuterà tali proposte, in collaborazione con le funzioni organizzative interessate e, ove queste siano ritenute opportune, provvederà alla revisione delle procedure stesse.

Qualora nel corso dell'esecuzione delle attività operative e/o di supervisione venissero evidenziate carenze nella comprensione della politica per la qualità o nella sua attuazione, il Responsabile del Sistema Qualità pianificherà specifiche attività di addestramento fino al superamento delle carenze stesse, tenendo costantemente informato L'Amministratore Unico di quanto evidenziato e dei relativi sviluppi.

5.4.2 Pianificazione del sistema di gestione per la qualità

Nella predisposizione del sistema di gestione per la qualità aziendale, RJC Soft ha effettuato una pianificazione della qualità che, partendo dai requisiti applicabili ai servizi erogati, ha condotto alla definizione delle responsabilità e delle modalità attraverso le quali i requisiti stessi possono essere soddisfatti; nella documentazione descrittiva ed attuativa del sistema di gestione per la qualità aziendale, con un livello di dettaglio diverso per le varie tipologie di documenti, sono descritte le attività e gli strumenti di pianificazione della qualità adottati, al fine di garantire il costante raggiungimento degli obiettivi qualitativi predefiniti.

Quanto sopra comprende:

- l'individuazione delle esigenze di risorse tecniche e competenze necessarie a garantire il raggiungimento ed il mantenimento dell'adeguato livello qualitativo previsto per i servizi, tramite la definizione, nella documentazione di riferimento, delle responsabilità e delle modalità operative per la loro acquisizione e per il loro corretto utilizzo.
- l'assicurazione della compatibilità tra il processo di erogazione, le strutture operative disponibili, le tecniche e procedure di controllo e la documentazione applicabile tramite la definizione, nelle procedure aziendali, di responsabilità, modalità operative e modulistica applicabili alle varie attività, oltre che la sistematica valutazione della corretta attuazione e dell'efficacia di quanto previsto al fine di consentire eventuali aggiornamenti dei processi, delle tecniche e procedure di controllo e della documentazione.
- la definizione, in apposite specifiche, delle caratteristiche dei servizi e dei relativi criteri di accettazione laddove queste non siano già definite in leggi, disposizioni, regolamenti o contratti.

- le esigenze di predisposizione di specifiche registrazioni della qualità in funzione delle attività svolte e delle prescrizioni della normativa di riferimento ivi compreso la definizione delle responsabilità e delle modalità operative inerenti alla loro gestione.

5.5 Ruoli, Responsabilità ed Autorità

5.5.1 Generalità

La struttura organizzativa di RJC Soft con l'individuazione dei legami intercorrenti tra le varie figure organizzative che eseguono, verificano e dirigono attività aventi direttamente o indirettamente influenza sulla qualità dei servizi erogati è graficamente descritta nell'organigramma riportato in allegato 5.1.

Di seguito sono definiti gli ambiti all'interno dei quali le varie posizioni organizzative operano al fine di garantire il rispetto delle regole che RJC Soft si è dato per rispondere alle proprie esigenze relativamente alla qualità e per soddisfare le prescrizioni delle normative prese a riferimento per gli aspetti di assicurazione della qualità.

I succitati ambiti definiscono i livelli di autorità attribuiti alle varie posizioni organizzative, mentre i relativi compiti e responsabilità sono indicati nelle procedure aziendali applicabili alle attività di competenza.

I Soci agiscono in base ai poteri loro conferiti dallo Statuto di RJC Soft;

5.5.1.1 La Direzione (DIR)

La Direzione è l'organo decisionale all'interno di RJC Soft. Essa è composta dal Chief Executive Officer (CEO), dal Chief Operative Officer (COO), dal Chief Technical Officer (CTO), dal Chief Administrative Officer (CAO) e dal Chief Legal Officer (CLO), secondo l'organigramma.

Essa assicura la direzione quotidiana dell'azienda.

5.5.1.2 Chief Executive Officer (CEO)

Il CEO di RJC Soft è il legale rappresentante della Società.
Egli ha la responsabilità di definire la politica per la qualità, gli obiettivi qualitativi della società attribuendo alle varie figure aziendali le libertà organizzative.

Il CEO inoltre spettano tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione, ivi compreso il potere di rilasciare procure e/o deleghe per il raggiungimento degli scopi sociali.
A titolo indicativo spetta al CEO il potere di:

- prestare fidejussioni, avalli, garanzie reali, a favore di terzi;
- sottoscrivere e firmare le offerte;
- nominare procuratori ad negotia, rappresentare legalmente la società verso i terzi ed in giudizio;
- assicurare il riesame periodico del sistema di gestione della qualità sulla base delle analisi e dei rilievi evidenziati dal RSQ;
- approvare il manuale della qualità e le procedure;

- proporre modifiche ed aggiornamenti al Manuale per la Qualità;
- proporre modifiche ai programmi e ai piani generali di RJC Soft;
- assicurare attraverso le diverse funzioni preposte, un esatto controllo della gestione delle convenzioni/contratti;
- assicurare il necessario coordinamento organizzativo fra i responsabili tecnici impegnati sulle diverse attività e progetti;
- conferire i livelli necessari di autorità per l'attuazione del sistema di gestione della qualità di RJC Soft;
- definire gli obiettivi generali di RJC Soft e studiare le strategie per conseguirli;
- collaborare con altre funzioni aziendali per la formulazione di offerte per gare di appalto.

5.5.1.3 Chief Operative Officer (COO)

Il COO svolge le funzioni di:

- analisi dei bandi di gara e dei fabbisogni del cliente e dell'utenza
- analisi dell'offerta
- ricerca dei partners e gestione delle relazioni
- gestione degli accordi generali con la committenza
- gestione delle risorse umane;
- monitoraggio e valutazione;
- definizione piani di miglioramento
- supervisione generale
- elaborazione delle strategie organizzative
- gestione dei contratti con i fornitori
- effettuazione ordini di acquisto

5.5.1.4 Chief Administrative Officer (CAO)

Il CAO svolge funzioni di:

- pianificazione e gestione economica dei progetti preliminari e dei progetti esecutivi
- gestione amministrativa delle risorse umane
- gestione dei rapporti amministrativi con la committenza
- coordinamento e supervisione degli aspetti amministrativi di erogazione, monitoraggio e rendicontazione dei progetti a fini interni e, ove richiesto, *esterni.*

5.5.1.5 Chief Technical Officer (CTO)

La responsabilità principale è monitorare, valutare, selezionare e suggerire alla Direzione le tecnologie che possono essere applicate ai prodotti o ai servizi che una azienda produce.

Le responsabilità del direttore tecnico includono solitamente:

- Il monitoraggio delle nuove tecnologie e la valutazione del loro potenziale applicate a prodotti o servizi;
- la supervisione dei progetti di ricerca per assicurare che portino valore aggiunto alla società;

- la valutazione tecnica del potenziale di eventuali collaborazioni, acquisizioni o fusioni di società.
- Promuovere e confrontare il livello tecnologico della propria azienda partecipando a conferenze e fiere e prendendo parte a associazioni o confederazioni o gruppi professionali, ecc.

5.5.1.6 Chief Legal Officer (CLO)

Aiuta la società a ridurre al minimo i propri rischi legali informando gli altri ufficiali e membri del consiglio di amministrazione su tutte le principali questioni legali e normative che l'azienda affronta, quali i rischi legali.

5.5.1.7 Team Leader (TL)

Fornisce orientamenti, istruzioni, direzione e leadership al proprio gruppo per raggiungere i risultati stabiliti. Il Team Leader della squadra riferisce al CTO e al COO.

Il Team Leader controlla il risultato quantitativo e qualitativo da raggiungere. Il Team Leader lavora all'interno della squadra, in qualità di membro, svolgendo gli stessi ruoli ma con le responsabilità "leader" addizionali.

5.5.1.7.1 Product Owner (PO)

Product Owner è un ruolo centrale. Esso riassume parecchie delle responsabilità di un Product Manager e di un Project Manager classici.

Rappresenta l'utente finale del prodotto/servizio realizzato dal progetto. Il suo obiettivo è massimizzare il valore di business del prodotto assicurando che le corrette attività siano effettuate nel giusto momento.

Come conseguenza, il Product Owner deve lavorare a stretto contatto con gli altri componenti del Team, in particolare con il Team di Sviluppo, coordinandone le attività lungo tutto l'arco del progetto. A nessun altro stakeholder è consentito dire al Team di Sviluppo di lavorare su un insieme diverso di requisiti/priorità.

Di seguito le principali responsabilità del Product Owner:

- Gestione del Product Backlog
- Release Management
- Stakeholder Management
- Lavorare a stretto contatto con il Team

5.5.1.9 Responsabile Sicurezza (RSPP)

Il responsabile della Sicurezza ha la funzione di responsabilità sulla sicurezza, prevenzione e protezione all'interno della sede di RJC Soft secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia di sicurezza e salute dei lavoratori nei luoghi di lavoro.

5.5.1.9 Responsabile Sistema Qualità (RSQ)

Il Responsabile del Sistema Qualità ha la responsabilità di garantire il rispetto delle prescrizioni contenute nel presente manuale e nelle procedure in esso richiamate, allo scopo di garantire il rispetto delle norme di gestione della qualità di

riferimento ed in tal senso coincide con il Rappresentante della Direzione previsto dalle norme stesse.

In tale contesto le responsabilità primarie del Responsabile del Sistema Qualità comprendono quelle di predisposizione ed aggiornamento della documentazione descrittiva ed attuativa del sistema di gestione per la qualità di RJC Soft, nonché quelle inerenti all'effettuazione delle verifiche ispettive interne della qualità.

Il Responsabile del Sistema Qualità si occupa inoltre del monitoraggio dei vari servizi e del confronto con gli standard di progetto allo scopo di individuare eventuali scostamenti e predisporre le necessarie azioni correttive.

Oltre a quanto sopra, è responsabilità del Responsabile del Sistema Qualità effettuare le attività di sensibilizzazione del personale alla qualità e coordinare tutte le attività di RJC Soft finalizzate al miglioramento della qualità, ivi comprese tutte le azioni preventive e correttive adottate per evitare il presentarsi o il ripetersi di non conformità nei servizi forniti.

5.5.1.11 Segreteria (SEG)

La segreteria svolge funzioni di:
- gestione delle comunicazioni in entrata ed uscita
- gestione del protocollo
- gestione delle procedure amministrative generali dei progetti.

5.5.1.12 Analista Programmatore (ANP)

L'analista programmatore analizza ed interpreta le esigenze del committente e decide quali siano le tecnologie e le soluzioni, sia hardware sia software, adatte a risolvere il problema.

L'analista programmatore pertanto, in termini funzionali:
- si interfaccia con il cliente e acquisisce le informazioni necessarie a trasformare le esigenze del cliente in linguaggio tecnico/informatico (da user requirements a functional specification e technical specification)
- effettua analisi delle risorse HW e SW richieste per la realizzazione del prodotto/ servizio
- definisce la architettura HW/SW e dei parametri di funzionamento/controllo
- assume, quando richiesto, la funzione di responsabile di progetto
- trasmette allo sviluppatore senior le informazioni necessarie per tradurre le esigenze del committente in un progetto funzionante.
- Ove richiesto (in quanto programmatore) si può anche occupare della progettazione, codifica e documentazione, collaudo e manutenzione dei programmi creati in risposta a tali esigenze.

5.5.1.13 Sviluppatore Senior (SVS)

Lo sviluppatore senior si occupa dello sviluppo del software nei vari linguaggi partendo dal progetto dell'analista e collabora, coordinandolo e controllandolo, il gruppo di sviluppatori junior. Lo sviluppatore senior è il principale tutor di uno junior

Lo sviluppatore senior è autonomo nello sviluppo.

5.5.1.14 Sviluppatore Junior (SVJ)

Gli sviluppatori junior sviluppano codici e moduli. Il loro lavoro è coordinato e organizzato dallo sviluppatore senior. Lo sviluppatore junior lavora a stretto contatto con lo sviluppatore Senior, facendosi carico della parte del lavoro meno complessa.

5.5.1.15 Tecnico (TEC)

Il tecnico hardware lavora fisicamente sui dispositivi hardware in modo da mantenerli efficienti. Può occuparsi dell'assemblaggio di hardware, periferiche e reti locali.

Il tecnico software è un sistemista che si occupa di sistemi operativi, di gestione reti e protocolli di comunicazione.

5.5.2 Rappresentante della direzione

Il COO è il rappresentante della Direzione che interagisce con il Responsabile Sistema Qualità (RSQ) (può anche coincidere).

5.5.3 Comunicazioni interne

L'organigramma riportato nell'allegato 5.1 definisce le linee gerarchiche e di comunicazione che legano tra di loro le varie posizioni organizzative.

I flussi informativi intercorrenti tra le varie posizioni organizzative, relativamente ai processi di RJC Soft aventi influenza sulla qualità dei servizi forniti, sono regolamentati dalle procedure di RJC Soft richiamate nel presente manuale; tali documenti si basano sui seguenti criteri ispiratori:

- le responsabilità associate alle varie attività sono univocamente assegnate così come sono definite le modalità operative connesse alle attività stesse;
- gli output generati dalle attività che hanno influenza sulla qualità sono sistematicamente registrati in modo formale tramite gli strumenti previsti dalle procedure di RJC Soft;
- ogni posizione organizzativa, ove necessario, riceve informazioni documentate derivanti dall'esterno di RJC Soft o dalle posizioni interne che la precedono nello schema di processo, e, ove necessario, trasmette all'esterno, o alle posizioni che la seguono, informazioni documentate derivanti dalle attività svolte;
- qualora le informazioni ricevute non siano documentate o risultino incomplete/inadeguate è responsabilità di ogni singola posizione organizzativa sanare le problematiche prima di svolgere le proprie attività.

È responsabilità del Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità verificare il corretto funzionamento del sistema informativo interno richiedendo, ove necessario, le azioni correttive o preventive più opportune.

SEZIONE 6

PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA QUALITA'

5	07/03/19	Adeguamento punto 6.1	X
4	03/02/17	Adeguamento a ISO 9001:2015	X
3	01/02/12	Revisione globale	X
2	01/12/09	Adeguamento a ISO 9001:2008	X
1	n.d.	n.d.	X
0	01/07/07	Emissione	X
Rev	Data	Descrizione	Approvato

INDICE DELLA SEZIONE

6.1 Azioni per evidenziare e trattare i rischi e le opportunità

6.2 Obiettivi per la qualità e programmi

6.3 Gestione dei cambiamenti

6.1 Azioni per evidenziare e trattare i rischi e le opportunità

Durante la pianificazione del Sistema Qualità, RJC SOFT considera le parti interessate e il campo di applicazione del Sistema, per trattare i rischi e le opportunità, al fine di:

- Dare assicurazione che il Sistema Qualità raggiunga i risultati attesi
- Prevenire, o ridurre, effetti indesiderati
- Mettere in atto il miglioramento continuo

Le parti interessate sono:

- La Direzione
- Il Cliente
- Il Personale
- I Fornitori

L'azienda pianifica:

a) Analisi dei rischi
b) Le azioni per trattare i rischi e le opportunità
c) Le modalità per:
    - rendere effettive ed integrare le azioni all'interno dei processi
    - valutarne l'efficacia

I rischi sono suddivisi per processo, analizzati per sotto processi e classificati in base alla loro priorità.

La priorità è determinata, quantomeno, dal prodotto tra la gravità degli effetti del rischio considerato e la probabilità che l'evento rischioso si avveri.

Le azioni messe in atto per fronteggiare i rischi e cogliere le opportunità sono proporzionali all'impatto sulla conformità del prodotto/servizio.

Le azioni per trattare i rischi e le opportunità possono essere: evitare il rischio, accettare il rischio al fine di perseguire un'opportunità, eliminare la fonte di rischio, modificarne la probabilità o gli effetti, condividere il rischio, decidere in modo informato di farsi carico del rischio stesso.

6.2 Obiettivi per la qualità e programmi

Sono stabiliti, per i livelli, le funzioni ed i processi rilevanti, obiettivi per la Qualità.

Gli obiettivi per la qualità dovranno:

- essere coerenti con la Politica della Qualità
- essere misurabili
- tenere in conto i requisiti applicabili
- essere fortemente correlati con la conformità del prodotto e con la soddisfazione del cliente
- essere monitorati
- essere comunicati agli interessati
- essere aggiornati, quando necessario

Nel pianificare le modalità per raggiungere gli obiettivi per la qualità, sono chiarite:

- Le azioni da realizzare
- Le risorse da dedicare
- Le responsabilità delle azioni
- Le tempistiche di realizzazioni
- Il metodo per la valutazione del risultato

6.3 Gestione dei cambiamenti

Qualora emerga la necessità di effettuare modifiche al Sistema Qualità, le modifiche sono condotte in modo pianificato e sistematico.
RJC SOFT considera:

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

SEZIONE 7

GESTIONE DELLE RISORSE

5	08/03/19	Adeguamento punto 7.3	X
4	04/02/17	Adeguamento a ISO 9001:2015	X
3	01/02/12	Revisione globale	X
2	01/12/09	Adeguamento a ISO 9001:2008	X
1	n.d.	n.d.	X
0	01/07/07	Emissione	X
Rev	Data	Descrizione	Approvato

INDICE DELLA SEZIONE

7.0 Scopo

7.1 Gestione delle risorse

7.2 Risorse umane

7.2.1 Definizione dei requisiti necessari ai ruoli e dimostrazione del loro soddisfacimento da parte del personale

7.2.2 Addestramento del personale

7.3 Infrastrutture

7.4 Ambiente di lavoro

7.5 Conoscenza (Know How e Know Why) aziendale

7.5.1 Competenze

7.5.2 Consapevolezza

7.6 Risorse per il Monitoraggio e la misurazione

7.7 Informazioni documentate

7.0 Scopo

La presente sezione descrive i criteri e delinea le principali responsabilità e modalità operative adottate da RJC Soft per la gestione delle risorse umane ed infrastrutturali utilizzate nell'ambito delle varie attività previste dal sistema di gestione per la qualità, allo scopo di garantire la conformità dei servizi forniti.

7.1 Gestione delle risorse

RJC Soft dispone, per l'effettuazione delle attività di propria competenza, di mezzi tecnici idonei e si avvale di personale interno opportunamente addestrato per la gestione, l'esecuzione e la verifica delle attività di propria competenza.

La definizione delle risorse necessarie a soddisfare con continuità le esigenze produttive, distributive e qualitative del RJC Soft compete alla Direzione che si avvale delle valutazioni effettuate dalle varie funzioni organizzative basate:

- sui risultati ottenuti durante l'anno;
- sui costi sostenuti per l'ottenimento di tali risultati;
- sulle previsioni per l'anno successivo.

Per quanto riguarda le attività di verifica ispettiva interna della qualità, RJC Soft dispone di risorse interne ed esterne qualificate.

7.2 Risorse umane

Allo scopo di garantire l'adeguatezza dei prodotti / servizi erogati da RJC Soft risulta necessario definire, per i ruoli chiave, i requisiti che il personale incaricato deve possedere per eseguire le varie attività, e dimostrare la rispondenza del personale incaricato ai requisiti predefiniti.

A tale riguardo, RJC Soft, attraverso apposite attività di addestramento, consente al proprio personale il raggiungimento ed il mantenimento delle caratteristiche previste dai requisiti associati ai vari ruoli.

7.2.1 Definizione dei requisiti necessari ai ruoli e dimostrazione del loro soddisfacimento da parte del personale

Il personale di RJC Soft svolge le proprie attività in conformità ad apposite procedure, istruzioni ed altra documentazione che definisce specifici compiti e responsabilità.

In funzione dei vari compiti e responsabilità vengono definiti e documentati, in apposite schede definizione ruolo (predisposte a cura del Responsabile Sistema Qualità), i requisiti e le caratteristiche che il personale deve possedere in relazione ad aspetti quali:

- titolo di studio richiesto;
- esperienza necessaria;
- caratteristiche fisiche e comportamentali (ove applicabile);

- eventuali requisiti aggiuntivi quali, ad esempio, conoscenza di lingue straniere, di tecniche di utilizzo di programmi software, ecc.

Il possesso dei requisiti richiesti da parte del personale assegnato alle varie funzioni è testimoniato da appositi curricula vitae, predisposti e tenuti aggiornati dallo stesso Responsabile Sistema Qualità che indica le caratteristiche, l'istruzione, l'addestramento e l'esperienza del personale stesso.

7.2.2 Addestramento del personale

L'addestramento del personale di RJC Soft può essere suddiviso in due diverse tipologie di attività, ovvero:

Formazione attività volte a fornire al personale conoscenze, competenze ed esperienze necessarie ad eseguire adeguatamente le attività a cui è destinato

Informazione attività volte a fornire al personale le conoscenze necessarie a svolgere le proprie mansioni in un contesto disciplinato e cioè nel rispetto delle regolamentazioni interne di RJC Soft

La necessità di addestramento del personale può essere evidenziata a seguito delle seguenti attività:

- supervisione del sistema di gestione per la qualità;
- analisi delle non conformità e dei reclami;
- modifiche alle procedure di RJC Soft;
- acquisizione di nuovi strumenti di lavoro;
- ristrutturazioni organizzative.

E' compito dei TL di RJC Soft evidenziare le esigenze di addestramento del personale in relazione alle attività di RJC Soft, e di segnalarle, alla fine di ogni anno o quando le condizioni lo rendono necessario, alla Direzione di RJC Soft.

La Direzione di RJC Soft provvede a valutate le esigenze specifiche allo scopo di individuare eventuali esigenze di addestramento comuni a più direzioni e predisporre un apposito programma di addestramento.

Le attività previste dal programma possono essere svolte sia internamente che esternamente a RJC Soft e, relativamente alle attività svolte internamente, la docenza può essere demandata a personale interno a RJC Soft o a personale esterno, in funzione delle competenze necessarie per la docenza stessa.

La registrazione della partecipazione del personale a corsi di addestramento interni può avvenire per mezzo di appositi moduli e dell'eventuale emissione di attestati di frequenza predisposti dai docenti incaricati (se necessario viene predisposto anche un attestato di superamento degli esami finali), mentre relativamente ai corsi esterni viene richiesto, agli organizzatori, il rilascio dei previsti attestati di frequenza e, ove previsto, di superamento degli esami finali.

La valutazione dell'efficacia dell'addestramento fornito è, nei casi in cui è prevista l'effettuazione di esami finali, una responsabilità assegnata ai docenti incaricati di erogare l'addestramento stesso; tali esami rappresentano il metodo con

cui si valuta il livello di efficacia dell'addestramento, ed il relativo attestato è il documento che comprova il positivo esito del percorso formativo.

Laddove, le attività formative non prevedano esami finali (ad esempio affiancamento, sensibilizzazione, ecc.) la valutazione dell'efficacia dell'addestramento è demandata ai TL di RJC Soft di competenza; tali responsabili, a valle delle attività formative, hanno il compito di verificare se le informazioni oggetto dell'addestramento sono state correttamente recepite dal personale attraverso la loro corretta applicazione nelle attività di competenza; la registrazione dell'efficacia dell'addestramento, in questi casi, è registrata sul nuovo portale intranet RJC Soft.

E' compito del Responsabile Sistema Qualità provvedere all'archiviazione di tutta la documentazione inerente le attività di addestramento e di aggiornare, con cadenza annuale, i curricula vitae del personale in funzione dell'addestramento ricevuto nel corso dell'anno.

7.3 Infrastrutture

Nell'ambito delle attività di propria competenza, RJC Soft utilizza apposite infrastrutture in grado di garantire il raggiungimento ed il mantenimento degli standard qualitativi previsti per i servizi forniti; nelle linee generali tali infrastrutture sono rappresentate da:

- edifici e spazi di lavoro che garantiscono un grado di comfort adeguato e compatibile con le attività da svolgere nelle singole aree.
- attrezzature informatiche adeguate al corretto svolgimento del lavoro di ufficio, alla comunicazione interna, alla corretta erogazione dei servizi
- attrezzature di supporto adeguate alla corretta erogazione del servizio

La manutenzione delle infrastrutture e delle attrezzature stesse è direttamente gestita da RJC Soft.

Il controllo e monitoraggio dell'infrastruttura server sono considerati elementi critici per l'azienda. I punti di criticità individuati sono i seguenti:

- UPS guasto
- Aumento della temperatura oltre il limite consentito dalle apparecchiature in sala
- Mancanza della fornitura elettrica oltre la capacità di autonomia dell'UPS
- Guasto all'impianto di climatizzazione della Sala CED
- Scatto interruttore differenziale del quadro generale per cause provenienti da fulmini o disturbi di rete
- Scatto interruttore magnetotermico del quadro generale per sovraccarichi o corto-circuiti
- Allarme temperatura Server

Sono state quindi individuate e messe in opera le seguenti contromisure:

- Uno strumento di misura della temperatura
- Funzione di monitoraggio per il contatore generale di energia elettrica
- Analizzatore di rete elettrica
- Qualità della fornitura: microinterruzioni e armoniche
- Gestione di diagnostiche e allarmi, anche sulle misure elettriche
- Memorizzazione delle temperature ed umidità in ambiente CED

- Possibilità di collegamento alla rete ethernet aziendale (opz.)

7.4 Ambiente di lavoro

I luoghi di lavoro all'interno dei quali RJC Soft sviluppa i propri processi:

- sono rispondenti ai requisiti legislativi applicabili al riguardo;
- assicurano la possibilità di eseguire le attività previste in conformità alle procedure applicabili garantendo il raggiungimento ed il mantenimento degli standard qualitativi previsti per i servizi erogati sia attraverso la loro conformazione, sia tramite specifiche attività di manutenzione/pulizia (in ottemperanza a quanto previsto dalle disposizioni legislative applicabili in materia);
- Sono tali da garantire al personale lavoratore le condizioni di confort adeguato (con riferimento a umidità, temperatura, rumore, illuminazione), e alle attrezzature il corretto funzionamento.

Oltre a quanto sopra la Direzione incentiva tutte le iniziative volte al miglioramento dei rapporti di collaborazione tra il personale, al fine di creare e mantenere un'atmosfera collaborativa all'interno e tra le varie funzioni organizzative.

La valutazione di questi aspetti è parte integrante del riesame da parte della direzione.

7.5 Conoscenza (Know How e Know Why) aziendale

Sono determinate le conoscenze necessarie per conseguire la conformità dei prodotti e dei servizi.

Le conoscenze sono conservate, e rese disponibili nella misura in cui sono utili.

In previsioni di sviluppi, ed in considerazione delle tendenze dei parametri del contesto aziendale, RJC Soft considera le conoscenze esistenti, e determina il modo di acquisire supplementari conoscenze necessarie.

Per acquisire conoscenze supplementari, si agisce sulle risorse interne attraverso:

- l'analisi degli errori
- la ricerca di documenti relativi alle conoscenze richieste
- la conservazione degli esperimenti realizzati

e sulle risorse esterne attraverso:

- reperimento di standard, norme, codici,
- l'attivazione di collaborazioni con Università e Centri di Ricerca
- la partecipazioni a meeting
- l'istituzione di una rete di condivisione di dati con clienti e fornitori
- l'attivazione di consulenze

7.5.1 Competenze

RJC Soft determina la competenza necessaria per il personale che svolge attività che influenzano la qualità del servizio e/o prodotto.

Assicura che tale personale sia competente sulla base di appropriata formazione ed esperienza.

Ove applicabile, fornisce addestramento o intraprende altre azioni per acquisire le necessarie competenze, e valuta l'efficacia delle azioni realizzate.

7.5.2 Consapevolezza

Le persone che operano all'interno di RJC Soft conoscono:

- La politica per la Qualità
- Gli obiettivi generali per la qualità e gli obiettivi per la qualità che li riguardano
- L'effetto della loro attività sull'efficacia del Sistema Qualità
- Le implicazioni delle Non Conformità ai requisiti del Sistema Qualità

7.6 Risorse per il Monitoraggio e la misurazione

Il monitoraggio e la misurazione dei servizi sono utilizzati per verificare la conformità dei prodotti e servizi ai requisiti.

L'organizzazione ha determinato e messo a disposizione le risorse utili ad assicurare risultati validi ed affidabili.

Vengono utilizzate e conservate adeguate informazioni documentate come evidenza dell'efficienza delle risorse impiegate per la misurazione ed il monitoraggio quando questi siano relativi ai prodotti, ai servizi o ai requisiti stessi di sistema.
Le risorse messe a disposizione:

- Sono state ritenute adatte allo scopo specifico di attività di monitoraggio e di misurazione da intraprendere.
- Godono dell'assicurazione dell'organizzazione che siano mantenute al fine di assicurare la propria continua idoneità allo scopo.

L'organizzazione conserva appropriate informazioni documentate quale evidenza dell'idoneità allo scopo delle risorse impiegate per il monitoraggio e la misurazione.

7.7 Informazioni documentate

Nel Sistema Qualità sono incluse:

- Le informazioni documentate richiesta dalla Norma ISO 9001.2015.
- Le informazioni documentate che RJC Soft ritiene necessarie per l'efficacia del Sistema Qualità

Le informazioni documentate sono identificate attraverso:

- Il titolo
- Il protocollo
- La data di emissione/aggiornamento
- I riferimenti alle persone che hanno concorso all'emissione/aggiornamento

Le informazioni documentate sono definite in termini di:

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

Le informazioni documentate sono:

- Rese disponibili dove e quando necessario
- Protette da usi impropri, perdita di integrità e/o delle caratteristiche di riservatezza.

RJC Soft, quando applicabile, tiene sotto controllo le informazioni documentate attraverso prescrizioni per:

- La distribuzione, l'accesso, l'uso e ed il ritiro
- La conservazione, la protezione, la leggibilità
- La gestione delle modifiche
- L'archiviazione e la catalogazione

Le informazioni documentate di origine esterna, che RJC Soft ritiene necessarie per la pianificazione e conduzione del Sistema Qualità, sono identificate e tenute sotto controllo.

SEZIONE 8

ATTIVITA' OPERATIVE

7	19/06/18	Sistemi di monitoraggio	X
6	13/02/17	Adeguamento a ISO 9001:2015	X
5	18/09/14	Fasi Operative di una Commessa	X
4	04/03/13	Riallineamento con punti della norma	X
3	01/02/10	Modifica par. 7.6.2	X
2	01/12/09	Adeguamento a ISO 9001:2008	X
1	n.d.	n.d.	X
0	01/07/07	emissione	X
Rev	Data	Descrizione	Approvato

INDICE DELLA SEZIONE

8.0 Scopo

8.1 Pianificazione e controllo delle attività

8.2 Determinazione dei requisiti dei servizi/prodotti

8.2.1 Requisiti relativi al servizio

8.2.2 Riesame dei requisiti relativi al servizio

8.2.3 Comunicazione con il cliente

8.3 Progettazione e sviluppo

8.3.0 Generalità

8.3.0.1 Fasi Operative di una Commessa Software

8.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo

8.3.2 Inputs alla progettazione e allo sviluppo e loro riesame

8.3.3 Outputs dalla progettazione e dallo sviluppo e loro verifica

8.3.4 Riesame della progettazione

8.3.5 Verifica della progettazione

8.3.6 Validazione della progettazione

8.3.7 Gestione delle modifiche

8.4 Gestione dei fornitori esterni

8.4.0 Generalità

8.4.1 Valutazione dei fornitori

8.4.2 Approvvigionamento di prodotti e servizi

8.4.3 Verifica dei prodotti acquistati

8.5 Attività di erogazione del servizio

8.5.1 Controllo delle attività

8.5.2 Validazione dei processi

8.5.3 Identificabilità e rintracciabilità

8.5.4 Proprietà del cliente

8.5.5 Conservazione del prodotto

8.6 Controllo dei dispositivi di misura e monitoraggio

8.7 Rilascio del servizio/prodotto

8.8 Gestione delle non conformità degli outputs dei processi o del servizio/prodotto

8.0 Scopo

La presente sezione descrive i criteri e delinea le principali responsabilità e modalità operative adottate da RJC Soft per la gestione dei processi operativi che conducono all'erogazione di servizi conformi agli standard di riferimento, al fine di perseguire una continua soddisfazione delle esigenze manifestate dal cliente nonché dagli utenti del servizio.

8.1 Pianificazione e controllo delle attività

Nel paragrafo 4.8 del presente manuale sono descritti i criteri di pianificazione della qualità che hanno condotto RJC Soft alla definizione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità descritto nel presente manuale e nella documentazione in esso richiamata.

In particolare, la pianificazione dei processi si esplica mediante la definizione, per ciascun processo, di:

- obiettivi e requisiti relativi;
- metodi e risorse specifici;
- attività di verifica, validazione, monitoraggio, misurazione, ispezione e prove specifiche, compresi i criteri di accettabilità applicabili;
- registrazioni necessarie a fornire evidenza che i processi di realizzazione e il prodotto risultante soddisfino i requisiti stabiliti.

Gli elementi precedentemente indicati trovano la loro descrizione nella mappa dei processi descritta nella sezione 4 del presente manuale.

In caso di introduzione di nuove tipologie di servizi o processi che determinino l'esigenza di effettuare attività non previste o introducano requisiti particolari in merito ad aspetti tecnici e/o di gestione della qualità, è compito del Responsabile del Sistema Qualità, con la collaborazione delle funzioni eventualmente interessate, predisporre appositi piani della qualità che descrivano nell'adeguato livello di dettaglio responsabilità e modalità operative da adottare, fermo restando che tutti i documenti o porzioni di essi (ad esempio procedure o capitoli del manuale) che risultano applicabili verranno applicati senza modifiche; i piani della qualità riportano comunque l'elenco completo dei documenti applicabili.

Nel caso in cui le modifiche introdotte e/o le nuove tipologie di servizi non siano occasionali e temporanei ma destinati a diventare parte integrante del "modus operandi" di RJC Soft, è compito del Responsabile del Sistema Qualità inserire le modifiche così definite nel Sistema di gestione per la Qualità, mediante revisione della mappa dei processi, se del caso, e modifica o predisposizione della relativa scheda di processo.

8.2 Determinazione dei requisiti dei servizi/prodotti

8.2.1 Requisiti relativi al servizio

RJC Soft determina:

- i requisiti specificati dal cliente attraverso le schede di rilevazione dei fabbisogni formativi utilizzate;
- i requisiti non precisati dal cliente, ma necessari per l'uso specificato o per quello atteso, dove conosciuto;
- i requisiti cogenti applicabili ai servizi;
- ogni altro requisito aggiuntivo stabilito dall'organizzazione stessa.

8.2.2 Riesame dei requisiti relativi al servizio

RJC Soft deve riesaminare i requisiti relativi al servizio. Questo esame deve essere effettuato prima che l'organizzazione si impegni ad offrire il servizio al cliente, e deve assicurare che:

- i requisiti del servizio siano definiti
- siano risolte le eventuali differenze tra i requisiti del contratto o dell'ordine rispetto a quelli espressi in precedenza.
- l'organizzazione abbia le capacità per soddisfare i requisiti definiti.

Il riesame è condotto in RJC Soft prima di trasmettere al Cliente il servizio/prodotto. Inoltre, assicura che le divergenze eventuali tra contratto e ordine siano risolte.

Nei casi in cui il Cliente non trasmetta a RJC Soft le proprie specifiche in modo formalizzato, RJC Soft provvede alla formalizzazione e ne fa comunicazione al Cliente.

Le registrazioni del risultato dei riesami e delle conseguenti azioni devono essere conservate. Dove i requisiti del servizio vengano modificati, l'organizzazione deve assicurare che siano emendati i relativi documenti e che il personale coinvolto sia messo a conoscenza delle modifiche ai requisiti.

Per le modalità operative si fa riferimento alla procedura PRO-004 "Processi relativi al cliente".

8.2.3 Comunicazione con il cliente

RJC Soft ha messo in atto un sistema informativo per la gestione della comunicazione sia all'interno della stessa RJC Soft che tra interno ed esterno; tale sistema informativo comprende:

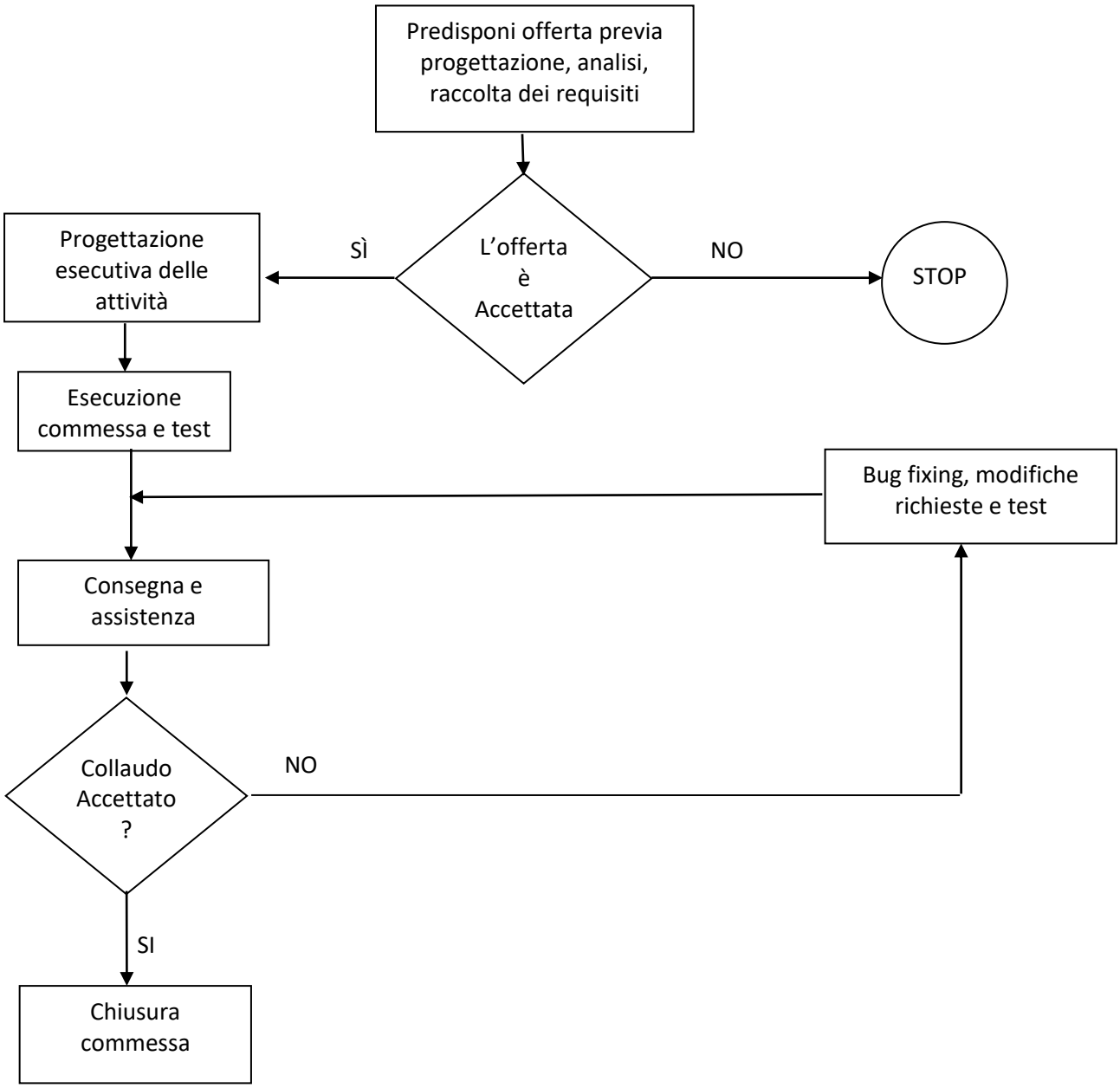
- informazione relative al servizio
- informazioni inerenti l'accettazione dei contratti e delle loro modifiche secondo quanto descritto nei paragrafi precedenti;
- informazioni al personale su RJC Soft e sul suo SGQ (missione di RJC Soft, politica ed obiettivi per la qualità, ecc.);
- informazioni di ritorno dagli utenti e dalle altre parti coinvolte, compresi i reclami;
- documenti di reporting sullo stato di avanzamento del progetto per RJC Soft;
- documenti di reporting sullo stato di efficacia e di efficienza dei servizi erogati e di RJC Soft nel suo insieme;
- disposizioni organizzative interne;

8.3 Progettazione e sviluppo

8.3.0 Generalità

Qualora RJC Soft evidenzi la necessità di realizzare un nuovo prodotto/ servizio o sia sollecitata a farlo, provvede ad avviare specifiche attività di progettazione finalizzate a definire ed erogare servizi adeguati alle esigenze degli utenti dei servizi stessi.

8.3.0.1 Fasi Operative di una Commessa Software



8.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo

Qualora si evidenzi la necessità di realizzare un nuovo servizio, il RJC Soft provvede ad avviare le attività di progettazione che prevedono come prima fase la pianificazione delle attività, effettuata dal Direttore del RJC Soft, tramite l'emissione di un apposito Piano di progettazione generale nel quale vengono definite le attività connesse alla progettazione, le relative responsabilità, le date previste di esecuzione e le tipologie di output da generare.

In tale documento trovano spazio anche le necessarie attività di riesame, verifica e validazione della progettazione a livello centralizzato.

In funzione di quanto riportato nel Piano di progettazione di cui sopra, ogni singola funzione coinvolta nelle attività di progettazione, provvede alla pianificazione di dettaglio delle attività di progettazione di propria competenza definendo le attività di progettazione da svolgere, le relative responsabilità (soggetti coinvolti nel progetto all'interno della propria struttura), le date previste di esecuzione e le tipologie di output da generare nelle varie fasi.

8.3.2 Inputs alla progettazione e allo sviluppo e loro riesame

I dati di ingresso per la progettazione rappresentano la traduzione degli output del processo di individuazione dei fabbisogni in elementi tecnici idonei a consentire l'adeguato sviluppo della progettazione.

I dati di ingresso per la progettazione, formalizzati a cura del Direttore di RJC Soft nella specifica generale di progettazione, prendono in considerazione gli obiettivi connessi al servizio, i modelli formativi di riferimento e gli strumenti di verifica e valutazione da adottare oltre che gli eventuali vincoli legislativi e/o normativi applicabili.

I dati di ingresso per la progettazione sono assoggettati ad un riesame eseguito da tutti le funzioni coinvolte nello sviluppo della progettazione, ognuno per gli aspetti di propria competenza; tale riesame è finalizzato a valutare che i dati di ingresso non risultino ambigui e non in conflitto fra loro e che risultino completi ed adeguati rispetto alla possibilità di sviluppare il nuovo servizio sia in termini tecnici che temporali.

Gli esiti del riesame dei dati di ingresso unitamente alle eventuali azioni susseguenti in caso di esito negativo vengono registrati sul piano di progettazione.

8.3.3 Outputs dalla progettazione e dallo sviluppo e loro verifica

In funzione di quanto riportato nei singoli documenti di pianificazione della progettazione si provvede allo sviluppo della progettazione nel rispetto delle tempistiche in essi previste.

L'insieme degli output della progettazione trova la sua formalizzazione in apposite specifiche per la definizione delle caratteristiche del servizio e del suo processo di erogazione e per la definizione dei criteri di accettazione e degli strumenti di monitoraggio e misurazione per ogni caratteristica del servizio da sottoporre a monitoraggio e misurazione.

I succitati documenti, predisposti dai soggetti coinvolti nelle attività di progettazione individuati nel piano di progettazione di dettaglio, subiscono una serie di attività di verifica, a cura del Direttore allo scopo di assicurare che gli elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo siano compatibili con i relativi requisiti in ingresso.

In fasi appropriate, appositamente definite nel piano di progettazione di dettaglio, vengono effettuate attività di riesame a cui partecipano tutte le figure coinvolte nelle fasi di progettazione e di sviluppo oggetto di riesame, allo scopo di:

- valutare la capacità dei risultati della progettazione e dello sviluppo di ottemperare ai requisiti
- individuare tutti i problemi e proporre le azioni necessarie

Tali verifiche e riesami coincidono con lo sviluppo delle fasi successive della progettazione che portano i documenti dalla loro versione preliminare a quella definitiva sottoposta all'approvazione del direttore della sede.

Inoltre, in corrispondenza di appropriate fasi dello sviluppo della progettazione, il Piano di progettazione generale prevede l'esecuzione di specifiche attività di verifica/riesame a livello centralizzato allo scopo di valutare che gli elementi in uscita dalla progettazione risultino completi e non in contrasto tra loro e per valutare il rispetto dei tempi previsti.

La registrazione degli esiti delle attività di verifica e riesame unitamente alle eventuali azioni susseguenti in caso di esito negativo viene effettuata sui rispettivi Piani di progettazione generale e di dettaglio.

8.3.4 Riesame della progettazione

Scopo del riesame della progettazione è quello di identificare ed anticipare eventuali inadeguatezze o problemi ed avviare azioni correttive per assicurare che il progetto soddisfi i requisiti del soggetto finanziatore.

Le fasi (definite nel piano di progettazione) di riesame possono riguardare aspetti o esigenze per la soddisfazione del soggetto committente/finanziatore o aspetti riguardanti le specifiche del prodotto/servizio da realizzare.

Per le modalità operative e le responsabilità in dettaglio si fa riferimento alla procedura PRO-005 "Progettazione".

8.3.5 Verifica della progettazione

In aggiunta ai riesami della progettazione ed in corrispondenza di appropriate fasi (definite nel piano di progettazione) della progettazione vengono effettuate delle verifiche della progettazione per valutare la correttezza ed adeguatezza dei risultati della progettazione rispetto ai dati e requisiti di base.

Gli strumenti che possono essere utilizzati per effettuare la verifica della progettazione sono:

- esame dei documenti della fase di progettazione considerata;
- confronto del nuovo progetto con uno simile già sperimentato.

8.3.6 Validazione della progettazione

Le attività di validazione della progettazione vengono effettuate allo scopo di confermare che i dati di uscita dello sviluppo consentano di realizzare un prodotto che soddisfi i requisiti previsti per il suo utilizzo.

Secondo quanto riportato nel piano di progettazione, è prevista l'esecuzione di attività di validazione della progettazione attraverso test di prova specifici.

I risultati delle attività di validazione trovano la loro formalizzazione sui rispettivi piani di progettazione e/o in relazioni ad esso allegate.

Per le modalità operative e le responsabilità in dettaglio si fa riferimento alla procedura PRO-005 "Progettazione".

8.3.7 Gestione delle modifiche

Una modifica alla progettazione può essere generata da specifiche richieste del cliente, direttamente dagli utenti del servizio o da esigenze evidenziate all'interno del RJC Soft.

La formalizzazione della modifica viene effettuata dal gruppo progettazione tramite un'apposita richiesta da sottoporre all'approvazione del Direttore del RJC Soft.

Tramite la richiesta di modifica è possibile individuare la documentazione interessata dalla modifica stessa e le risorse coinvolte.

8.4 Gestione dei fornitori esterni

8.4.0 Generalità

La gestione dei fornitori è finalizzata a garantire che i prodotti/servizi approvvigionati risultino conformi alle specifiche esigenze di RJC Soft ed in relazione a ciò il processo di approvvigionamento è tenuto sotto controllo mediante:

- valutazione e selezione dei fornitori;
- gestione dei documenti di approvvigionamento;
- verifica dei prodotti/servizi acquistati.

Le responsabilità specifiche, le modalità operative di dettaglio e la modulistica utilizzata per la formalizzazione delle attività sono descritte nelle specifiche procedure operative. Di seguito sono riportati i criteri generali che è necessario adottare per l'approvvigionamento dei propri prodotti/servizi.

8.4.1 Valutazione dei fornitori

Prima di stipulare una convenzione, un conferimento di incarico o di trasmettere un ordine ad un potenziale fornitore, viene effettuata una valutazione dello stesso finalizzata a verificare le capacità di soddisfare le prescrizioni contrattuali applicabili alle tipologie di prodotti/servizi da fornire.

La valutazione preventiva di un potenziale fornitore viene effettuata utilizzando uno o più dei seguenti metodi:

- valutazione di esperienze precedenti;
- valutazioni di risultati di prova relativi a prodotti similari;
- valutazione di esperienze rese note da altri utilizzatori e/o certificazione di enti terzi;
- valutazione della documentazione descrittiva e attuativa del sistema qualità (manuale della qualità e procedure) e/o della documentazione tecnica relativa al prodotto (schede tecniche, cataloghi, rapporti di prova, ecc.).
- valutazione su base storica

Gli esiti delle valutazioni effettuate vengono opportunamente registrati in apposite Schede di Valutazione Fornitori gestite su supporto informatico, sui quali viene indicato il metodo utilizzato ed i supporti che giustificano gli esiti della valutazione stessa.

A seguito di un esito positivo della valutazione, il nominativo del fornitore viene inserito in un apposito elenco fornitori qualificati, ove sono contenuti anche i fornitori storici ovvero coloro che hanno in essere rapporti di fornitura da almeno un anno prima della data di emissione del presente manuale.

Con frequenza annuale viene eseguita una valutazione dinamica dei fornitori che tiene conto del livello qualitativo dei prodotti/servizi forniti che si concretizza nell'emissione di un giudizio di merito (buono, sufficiente o insufficiente), basato su specifici indicatori di efficacia.

A seguito di un giudizio negativo le problematiche evidenziate vengono comunicate al fornitore richiedendo la definizione di specifiche azioni correttive la cui mancata adozione (o il perdurare di un giudizio negativo) comporta il depennamento del fornitore stesso dall'elenco di quelli positivamente valutati.

Qualora un fornitore non venga utilizzato per un periodo di tempo superiore ad 1 anno il mantenimento del suo nominativo nell'elenco è subordinato all'effettuazione di una nuova valutazione con uno dei metodi indicati ad eccezione di quello storico.

8.4.2 Approvvigionamento di prodotti e servizi

I fabbisogni di acquisto vengono evidenziati in funzione della pianificazione delle attività inerenti i vari processi o di altre esigenze, a cura della Direzione e sulla base delle comunicazioni verbali fornite dalle varie funzioni di RJC Soft. Vengono analizzate le eventuali offerte ricevute, a fronte di specifiche richieste, al fine di selezionare il fornitore più idoneo dal punto di vista tecnico ed economico con il quale stipulare l'accordo di fornitura (ordine di acquisto o contratto) fermo restando che tali accordi possono essere stipulati soltanto con fornitori inseriti nell'elenco di quelli positivamente valutati.

Gli ordini di acquisto o i contratti contengono tutte le informazioni necessarie a caratterizzare l'oggetto della fornitura relativamente agli aspetti generali, tecnici e di

assicurazione della qualità per quanto applicabile ad ogni singola tipologia di prodotto o servizio acquistato.

I contratti e gli ordini di acquisto vengono preventivamente approvati dall'Amministratore Unico prima del relativo invio al fornitore.

8.4.3 Verifica dei prodotti acquistati

I prodotti/servizi acquistati vengono sottoposti ad una serie di verifiche volte a valutare la conformità degli stessi rispetto a tutte le prescrizioni contenute negli ordini di acquisto/contratti di riferimento (aspetti generali di fornitura, congruenza tipologica e quantitativa rispetto a quanto richiesto, ecc.).

Le succitate verifiche competono alle funzioni interessate all'utilizzo della risorsa o del prodotto approvvigionato, e i loro esiti -se negativi- vengono comunicati al Responsabile del Sistema Qualità, che li formalizza su apposite registrazioni che vengono utilizzate anche per la documentazione di eventuali non conformità rilevate e delle azioni da esse scaturite (compresi i relativi esiti).

8.5 Attività di erogazione del servizio

8.5.1 Controllo delle attività

Il processo di erogazione del servizio (progettazione, realizzazione, sviluppo software) fornito dall'organizzazione comprende i sotto processi di seguito elencati:

- Pianificazione e programmazione delle attività
- Erogazione del servizio

8.5.2 Validazione dei processi

RJC Soft opera prevalentemente su specifico input del cliente, mettendo a disposizione personale con professionalità specifiche; tuttavia nell'ambito dei processi di erogazione del servizio di RJC Soft potrebbero essere contemplati dei processi i cui risultati di uscita non possono essere verificati con attività di misura e monitoraggio successivi, e per i quali le carenze possono diventare apparenti solo dopo che il prodotto è in uso.

Con specifico riferimento a tal processi l'organizzazione prevede specifici criteri per il riesame e l'approvazione dei processi, per la qualificazione del personale, le procedure da seguire, le registrazioni e la validazione.

8.5.3 Identificabilità e rintracciabilità

L'identificazione delle componenti del servizio nella fase di erogazione viene assicurata attraverso l'identificativo del progetto/commessa che consente di risalire alle risorse utilizzate per la realizzazione del Progetto/commessa ed a tutto ciò che ha caratterizzato il servizio tramite le registrazioni effettuate sulla documentazione di gestione del servizio.

8.5.4 Proprietà del cliente

Allo scopo di tenere sotto controllo le proprietà fornite dal cliente è responsabilità del Responsabile Sistema Qualità che gestisce tali proprietà, predisporre e tenere aggiornato un apposito registro, nel quale sono elencate le proprietà utilizzate nei vari processi di erogazione dei servizi.

Qualora al ricevimento delle proprietà fornite dal cliente (o in una qualunque fase successiva) le stesse risultassero danneggiate, deteriorate o, comunque inadatte all'uso tali situazioni vengono comunicate al cliente a cura del Responsabile Sistema Qualità in forma scritta per ricevere indicazioni circa i comportamenti da tenere al riguardo.

8.5.5 Conservazione del prodotto

Le attività di conservazione dei servizi erogati coincidono con l'archiviazione e conservazione della documentazione inerente ai servizi stessi e per tali elementi si rimanda alla sezione 4 del presente manuale ed alla corrispondente procedura in essa richiamata.

8.6 Controllo dei dispositivi di misura e monitoraggio

Le prescrizioni normative in materia risultano inapplicabili, in quanto nell'ambito delle attività di propria competenza, RJC Soft non utilizza dispositivi di monitoraggio e misurazione, volti a verificare la conformità dei prodotti/servizi erogati, soggetti a taratura.

Gli unici sistemi di monitoraggio e misurazione sono rappresentati esclusivamente da:

- SW commerciali (aggiornati con le versioni ufficiali, e trattati come previsto al punto 6.3 della norma)

8.7 Rilascio del servizio/prodotto

RJC Soft ha applicato le previste attività, nelle opportune fasi dei processi, per verificare che il prodotto / servizio sia conforme ai requisiti.

La consegna dei prodotti / servizi al Cliente è sempre preceduta dalle attività pianificate per la verifica di conformità. La consegna è eseguita solo a fronte di risultato positivo delle verifiche, o comunque a fronte di approvazione di autorità preposta, o, se applicabile, dal Cliente.

Informazioni documentate forniscono tracciabilità sui nomi delle persone autorizzate a rilasciare il prodotto / servizio.

8.8 Gestione delle non conformità degli outputs dei processi o del servizio/prodotto

RJC Soft identifica e tiene sotto controllo gli outputs dei processi, ed i prodotto/servizi non conformi ai requisiti.

Sono intraprese opportune azioni correttive, in base alla natura della non conformità di prodotto/servizio.

Ciò vale anche per le non conformità individuate dopo la consegna del prodotto o dopo l'erogazione del servizio.

Le non conformità del prodotto/servizio sono trattate a mezzo di:

a) Correzione
b) Segregazione, contenimento, richiamo dal mercato o sospensione delle forniture
c) Informazioni al Cliente
d) Ottenimento di autorizzazione per
    - usare il prodotto/servizio "tal quale"
    - procedere a nuovo rilascio
    - operare sotto concessione

Nel caso di a) - Correzione -, il prodotto / servizio corretto è sottoposto a nuova verifica di conformità.

Chi rileva la non conformità provvede all'apertura di un Rapporto di Non Conformità registrando sullo stesso tutte le informazioni di carattere generale.

È compito del Responsabile Sistema Qualità di RJC Soft con l'eventuale collaborazione della Direzione:

- esaminare la segnalazione di non conformità ricevuta al fine di valutarne la gravità;
- individuare il responsabile della risoluzione della non conformità
- definire i tempi di chiusura delle non conformità rilevate.

Il responsabile della risoluzione della non conformità ha invece il compito di:

- esaminare la non conformità rilevata eventualmente in collaborazione con altre figure organizzative;
- stabilire azioni adeguate alla risoluzione delle non conformità e le relative responsabilità;
- coordinare l'attuazione delle azioni stabilite per la risoluzione delle non conformità

Oltre a quanto sopra il responsabile della risoluzione valuta se la non conformità rilevata si riferisce ad un singolo evento o se, viceversa, può essere estesa ad altre situazioni analoghe richiedendo, in tal caso, l'adozione delle opportune azioni correttive.

È compito del Responsabile Sistema Qualità di RJC Soft provvedere alla chiusura della non conformità rilevata, compilando la parte finale del Rapporto di Non Conformità, dopo la verifica della corretta attuazione ed efficacia delle azioni implementate.

Tutto l'iter di gestione delle non conformità viene formalizzato, a cura del responsabile della risoluzione delle funzioni competenti sull'apposito Rapporto di non conformità.

Ì-

SEZIONE 9

VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

1	19/06/18	Revisione	X
0	22/02/17	Emissione	X
Rev	Data	Descrizione	**Approvato**

INDICE DELLA SEZIONE

9.1 Generalità

9.2 Monitoraggio e Misurazione

9.2.1 Soddisfazione del cliente

9.2.2 Audit interni

9.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi e dei servizi

9.2.4 Analisi dei dati

9.3 Riesame da parte della direzione

9.4 Svolgimento dell'Audit

9.4.1 Riunione di Apertura

9.4.2 Raccolta e verifica delle informazioni

9.4.3 Elaborazione delle risultanze

9.4.4 Preparazione delle conclusioni dell'Audit

9.4.5 Conduzione della riunione di chiusura

9.4.6 Preparazione, approvazione e distribuzione del rapporto di audit

9.4.7 Chiusura dell'Audit

9.4.8 Conduzione di azioni successive all'audit

9.1 Generalità

La presente sezione descrive i criteri e delinea le principali responsabilità e modalità operative adottate da RJC Soft relativamente alle attività di:

- monitoraggio e misurazione dei processi, e verifica della conformità dei servizi erogati;
- misurazione della soddisfazione del cliente in ordine al Sistema di Gestione per la Qualità;
- gestione delle non conformità;
- analisi dei dati;
- processi di miglioramento delle prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità.

Le attività di monitoraggio, misurazione, analisi e miglioramento vengono eseguite a fronte di una specifica pianificazione che riguarda il Sistema di Gestione per la Qualità, i processi ed i servizi.

Il Sistema di Gestione per la Qualità viene tenuto sotto controllo, principalmente, attraverso le verifiche ispettive interne che vengono effettuate a fronte di uno specifico programma predisposto dal Responsabile del Sistema Qualità.

I controlli del processo di erogazione dei servizi (e la relativa pianificazione) sono già stati descritti nella Sezione 8 del presente manuale e nelle procedure in essa richiamate; tali controlli integrano quelli inerenti al servizio.

I controlli dei processi di carattere gestionale vengono effettuati mediante il continuo monitoraggio delle attività svolte, la valutazione di appositi parametri di processo e la pianificazione ed esecuzione delle verifiche ispettive.

I controlli da effettuare (e la relativa frequenza) sono volti a garantire il raggiungimento delle caratteristiche stabilite per ogni processo.

Nell'ambito delle attività di monitoraggio, misurazione e analisi vengono utilizzate da RJC Soft apposite tecniche di elaborazione dei dati che consentono di rendere significative le attività di controllo, di facilitare le analisi degli stessi e di pianificare le attività di miglioramento continuo.

In particolare, le tecniche di elaborazione dei dati prevedono l'impiego di strumenti di elaborazione dei dati resi disponibili dalle attività di misurazione e monitoraggio dei servizi e dei processi, finalizzati ad evidenziare (anche in forma grafica) i livelli qualitativi raggiunti e le relative tendenze sia generali che a seguito dell'implementazione di specifiche azioni correttive e preventive.

9.2 Monitoraggio e Misurazione

9.2.1 Soddisfazione del cliente

Il livello di soddisfazione del cliente viene monitorato e misurato, da RJC Soft, attraverso:

- reclami pervenuti;

- reportistica sulla qualità delle commesse.

In ogni caso, i reclami ricevuti da parte del cliente e dall'utente possono essere acquisiti dalla Direzione di RJC Soft. I reclami ricevuti vengono opportunamente registrati sull'apposito Rapporto di Reclamo consegnata alla Direzione. Alla ricezione del reclamo, la Direzione di RJC Soft effettua un'analisi al fine di evidenziare eventuali responsabilità relativamente al reclamo ricevuto e, successivamente, individua le figure di RJC Soft competenti per definire ed attuare l'azione più idonea per rispondere al reclamo stesso.

La risposta ad un reclamo è rappresentata da una comunicazione formale, approvata dalla Direzione verso il soggetto che ha reclamato. La soddisfazione del cliente in merito alla risposta al reclamo viene successivamente valutata a cura del Responsabile Sistema Qualità e registrata sull'apposito Rapporto di Reclamo.

La Direzione provvede all'analisi periodica dei reclami pervenuti allo scopo di trarre le indicazioni necessarie per migliorare la soddisfazione del cliente e la performance dei processi, nonché di individuare, in caso di esito negativo di tali analisi, le eventuali azioni correttive e preventive atte a prevenire il ripetersi dei problemi evidenziati.

La soddisfazione del cliente viene inoltre garantita dal rinnovo e proposte di nuove commesse che soddisfano l'elaborato e il TL, responsabile del progetto. Per RJC Soft questo è un indice di Soddisfazione del Cliente.
L'impiego di tali strumenti consente la raccolta di informazioni relative al livello qualitativo dei servizi erogati, e di individuare quali sono, nella percezione del cliente e dell'utente eventualmente interessato, i punti di forza e di debolezza di RJC Soft.

L'elaborazione dei dati di cui sopra compete al Responsabile Sistema Qualità che a tale scopo, dispone di appositi strumenti che evidenziano il livello medio di soddisfazione, gli eventuali trend positivi o negativi rispetto alle misurazioni precedenti ed i principali motivi di insoddisfazione.
Il Responsabile del Sistema Qualità ha inoltre il compito di evidenziare i possibili miglioramenti da attuare attraverso le opportune azioni correttive e preventive.

9.2.2 Audit interni

Il monitoraggio del Sistema di Gestione per la Qualità viene effettuato, ad intervalli pianificati di 12 mesi circa per un totale comunque di una volta l'anno, mediante audit interni.

La programmazione degli audit viene effettuata rispettivamente dal Responsabile del Sistema Qualità per quanto riguarda le verifiche ispettive centrali e dalla Direzione di RJC Soft relativamente alle verifiche di direzione. La programmazione viene effettuata mediante la predisposizione di un Piano annuale degli audit tenendo conto che ogni servizio/processo del Sistema di Gestione per la Qualità di RJC Soft deve essere verificato almeno una volta all'anno e dei seguenti criteri di base:

- criticità delle attività rispetto alla qualità dei servizi erogati;
- numero, ripetitività e rilevanza di non conformità e/o reclami riconducibili ad ogni singola area;
- numero e rilevanza di azioni correttive/preventive inerenti ad ogni singola area;
- esiti dei precedenti audit interni della qualità;
- indicazioni sul grado di applicazione e di efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità applicato in ogni singola area, derivanti da attività di supervisione e sorveglianza svolte dai relativi responsabili;
- esiti degli eventuali audit condotte da organizzazioni esterne (clienti ed ente di certificazione);
- grado di addestramento ed esperienza del personale operante nelle varie aree.

Il piano annuale degli audit viene verificato ed approvato dalla Direzione.
La pianificazione degli audit comporta:

- l'individuazione di un Responsabile del Gruppo di Audit e dei componenti del gruppo stesso
- l'analisi della documentazione di riferimento per l'effettuazione delle stesse (documentazione descrittiva ed attuativa del sistema di gestione per la qualità applicabile, risultanze di precedenti verifiche ispettive, ecc.)
- la definizione del programma di audit
- la predisposizione di apposite Check list per l'esecuzione di audit
- la comunicazione formale al responsabile del servizio/funzione /processo SGQ/ RJC Soft dell'esecuzione di audit attraverso l'invio di un piano di audit.

Gli audit hanno lo scopo di valutare, tramite la ricerca di evidenze oggettive, la presenza di eventuali situazioni carenti rispetto alle prescrizioni descritte nei documenti di riferimento.

A tale scopo l'esecuzione di una verifica ispettiva comporta un'analisi sul campo, eseguita dal verificatore, dei vari aspetti inerenti all'area sottoposta a verifica, che comprende l'osservazione diretta delle attività svolte e l'analisi della documentazione in grado di dimostrare la conformità delle attività stesse rispetto alle prescrizioni di riferimento.

Le modalità di esecuzione degli audit sono descritte nella già citata procedura di cui sopra e si ispirano ai seguenti criteri generali:

- le domande poste dagli addetti alle verifiche seguono un filo logico che ha l'obiettivo di raggiungere una approfondita conoscenza di come le attività vengono svolte nella realtà quotidiana indipendentemente da quanto previsto dai documenti di riferimento;
- le risposte ottenute alle domande poste devono trovare supporto oggettivo in appositi documenti (o nell'osservazione diretta di determinate attività) che testimoniano l'effettiva veridicità delle stesse;
- deve essere ricercata, durante le fasi di analisi, la sistematicità di esecuzione delle attività ed in relazione a ciò è necessario prendere in esame un numero di documenti o situazioni, scelti in maniera casuale, sufficienti a dimostrare la

corretta (o non corretta) applicazione delle prescrizioni di riferimento;

- possono essere formalizzate non conformità solo quando i rilievi emersi evidenziano un mancato rispetto delle prescrizioni di riferimento (ivi comprese quelle delle norme di assicurazione della qualità applicabili), in tutti gli altri casi il verificatore potrà segnalare le proprie raccomandazioni e/o suggerimenti che, tuttavia, non avranno carattere impositivo.

Le risultanze degli audit vengono documentate, a cura del Responsabile del Gruppo di Audit con la collaborazione degli altri componenti dl gruppo, in appositi rapporti che riportano le non conformità emerse, i suggerimenti/raccomandazioni che si ritiene di dover dare in merito alle situazioni rilevate nel corso della verifica ispettiva, un giudizio complessivo in merito al grado di conformità dell'area verificata rispetto alle prescrizioni di riferimento e le azioni correttive proposte in merito alle non conformità rilevate.

È compito del Direttore di RJC Soft e del Responsabile del Sistema Qualità, ognuno per le aree di propria competenza, riesaminare i risultati delle verifiche ispettive e quanto attuato dalle aree sottoposte a controllo.

9.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi e dei servizi

Per consentire le attività di gestione dei processi è stato realizzato un sistema di indicatori associato alla rete dei processi di RJC Soft che consente al Servizio Qualità di tenere sotto controllo il funzionamento dei singoli processi e di monitorare l'intera rete dei processi.

I dati rilevati con il sistema di indicatori adottato consentono al Servizio Qualità di intervenire attraverso correzioni di eventuali anomalie riscontrate nel singolo servizio fornito o, se del caso, di intraprendere azioni correttive o preventive in grado di eliminare le cause sistematiche dei problemi esistenti o prevedibili per il futuro. Tale rilevazione consente inoltre di identificare opportunità di miglioramento dell'efficacia o dell'efficienza del processo stesso.

Gli indicatori sono individuati dal Responsabile del Sistema Qualità in collaborazione con i Responsabili delle funzioni di RJC Soft e vengono approvati dal Direttore nell'ambito della realizzazione delle procedure.

È compito del Responsabile del Sistema Qualità verificare nel tempo l'efficacia e la consistenza del sistema di indicatori e costituire il referente per qualsiasi proposta di modifica al sistema stesso; tale sistema è inoltre oggetto di riesame in occasione dei periodici riesami da parte della direzione.

Il Responsabile del Sistema Qualità coordina l'aggiornamento del sistema di indicatori e la raccolta dei risultati e procede alla redazione dei report relativi agli indicatori riferiti a RJC Soft.

9.2.4 Analisi dei dati

RJC Soft, al fine di misurare l'efficacia e l'idoneità del proprio Sistema di

Gestione per la Qualità ed identificare le opportunità/esigenze di miglioramento, in aggiunta alle tecniche e strumenti di misurazione e monitoraggio precedentemente descritti, analizza una serie di dati rappresentati da:

- il livello di soddisfazione e di insoddisfazione del cliente attraverso i dati emersi dalle specifiche indagini condotte; relativamente a questi aspetti la direzione di RJC Soft fissa, con cadenza annuale, il livello di soddisfazione da raggiungere (che rappresenta uno degli obiettivi qualitativi del RJC Soft) il cui conseguimento viene valutato attraverso le citate elaborazioni che consentono anche di verificare le tendenze rispetto agli anni precedenti.
- i reclami ricevuti utilizzando appositi strumenti informatici in grado di parametrizzare i reclami stessi ai quantitativi di servizi erogati evidenziando le percentuali di reclami ed i servizi che hanno generato le problematiche stesse; anche per questi aspetti la Direzione fissa, nell'ambito del previsto riesame del sistema di gestione per la qualità, uno specifico obiettivo il cui conseguimento (e le tendenze rispetto agli anni precedenti) viene verificato tramite le succitate elaborazioni.
- le non conformità rilevate utilizzando strumenti informatici del tutto analoghi a quelli descritti per i reclami che parametrizzano le non conformità ai quantitativi di servizi erogati evidenziando le percentuali di non conformità ed i servizi che le hanno generate; come per i reclami, la Direzione fissa uno specifico obiettivo anche per le non conformità.

Le analisi dei dati sopra indicati consentono direttamente o indirettamente di misurare l'adeguatezza dei servizi forniti e dei processi di RJC Soft; il mancato raggiungimento degli obiettivi qualitativi e/o tendenze negative evidenziate dalle analisi effettuate comportano la definizione ed adozione di specifiche azioni correttive e/o preventive.

9.3 Riesame da parte della direzione

Con frequenza annuale, o quando le condizioni lo rendono necessario, la Direzione di RJC Soft esegue un riesame formalizzato del proprio sistema di gestione per la qualità. Esso è finalizzato a valutare la corretta ed efficace applicazione del sistema di gestione per la qualità di RJC Soft, ed in particolare la completa attuazione della politica per la qualità e il conseguimento degli obiettivi qualitativi prefissati. Nell'ambito di tali riesami vengono inoltre fissati nuovi obiettivi qualitativi misurabili, oltre ad individuare i relativi strumenti attuativi e le responsabilità con particolare riferimento alle risorse necessarie.

Le attività di riesame da parte della direzione coinvolgono l'intera struttura direttiva e si concretizzano in apposite riunioni in cui vengono analizzati vari aspetti, alcuni dei quali sono:

- risultanze delle verifiche ispettive interne della qualità;
- misurazione della soddisfazione dei clienti (inclusi i reclami ricevuti);
- le prestazioni di processo e la conformità dei servizi;
- lo stato delle azioni correttive e preventive richieste;
- lo stato a seguire di precedenti riesami effettuati dalla Direzione;
- le modifiche che potrebbero avere effetti sul Sistema di Gestione della Qualità;

- le raccomandazioni per il miglioramento
- non conformità rilevate;
- indicatori di processo e di servizio;
- stato di valutazione dei fornitori;
- conseguimento degli obiettivi qualitativi fissati nei riesami precedenti.

Dall'attività di riesame della Direzione devono risultare decisioni ed azioni relative:

- al miglioramento dell'efficacia del sistema di gestione della qualità e dei suoi processi;
- al miglioramento dei servizi in relazione ai requisiti del cliente;
- ai fabbisogni di risorse.

Nell'ambito delle attività di riesame viene anche valutata la necessità di attivare specifiche azioni correttive/preventive. In particolare, qualora gli obiettivi prefissati non fossero stati raggiunti, saranno analizzate le motivazioni ed indicati tempi ed azioni per i relativi adeguamenti.

Le risultanze dei riesami della direzione vengono formalizzate dal Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità in appositi verbali di riunione, sottoscritti dai partecipanti ed agli stessi distribuiti in copia.

9.4 Svolgimento dell'Audit

Riunione di apertura

Raccolta e verifica delle informazioni

Elaborazione delle risultanze dell'audit

Preparazione delle conclusioni dell'audit

Conduzione della riunione di chiusura

Preparazione, approvazione
e distribuzione del rapporto di audit

9.4.1 Riunione di Apertura

- confermare il piano di audit o apportare modifiche
- fornire una breve sintesi di come si eseguono le attività di audit
- spiegare i criteri di conduzione dell'audit
- concordare gli aspetti logistici

9.4.2 Raccolta e verifica delle informazioni

Le informazioni inerenti gli obiettivi, il campo ed i criteri dell'audit dovrebbero essere raccolte mediante un opportuno campionamento e dovrebbero essere verificate.
Solo le informazioni che è possibile verificare possono costituire evidenze oggettive dell'audit e pertanto registrate.
Le evidenze raccolte costituiscono un campione delle informazioni disponibili per cui vi è sempre un elemento di incertezza di cui è necessario tenerne conto: è necessario approfondire le evidenze per attribuire una NC.
I metodi per raccogliere informazioni comprendono

- Interviste:
  - Durante l'orario di lavoro e sul luogo di lavoro abituale
  - Mettendo a proprio agio le persone
  - Spiegando le ragioni dell'intervista
  - Evitando di influenzare le risposte
  - Ringraziando per la partecipazione
- osservazione di attività
  - osservazione dell'ambiente di lavoro
- riesame dei documenti
  - Procedure, istruzioni
  - Registrazioni
  - Informazioni di ritorno

9.4.3 Elaborazione delle risultanze

Le evidenze raccolte dell'audit devono essere sempre confrontate con i criteri dell'audit per dare luogo alle risultanze. Le risultanze indicano conformità, non conformità e se previsto opportunità di miglioramento.

È necessario che il gruppo di verifica si riunisca per discutere ed esaminare le risultanze dell'audit.

Il piano di verifica potrebbe contenere all'interno la possibilità di registrare le risultanze dell'audit.

non conformità devono essere riesaminate con l'organizzazione oggetto dell'audit per far sì che quest'ultima abbia la consapevolezza che le evidenze dell'audit sono accurate e le NC capite. Si devono cercare di risolvere le divergenze di opinione e segnalare i punti non risolti.

9.4.4 Preparazione delle conclusioni dell'Audit

Il gruppo di Verifiche Ispettive, prima della chiusura, si confronta al fine di:

- riesaminare le risultanze dell'audit a fronte degli obiettivi prefissati
- concordare le conclusioni
- preparare raccomandazioni, se richiesto dagli obiettivi dell'audit
- discutere sulle azioni successive da intraprendere.

9.4.5 Conduzione della riunione di chiusura

Nella riunione di chiusura tra team di Verifiche Ispettive e organizzazione auditata:
- si presentano le risultanze dell'audit
- si concorda il tempo per la definizione delle azioni correttive

Qualora emergano delle divergenze tra i partecipanti alla riunione circa le risultanze dell'audit, queste dovrebbero essere risolte e, in caso contrario, documentate tutte le opinioni.
Se comprese negli obiettivi dell'audit, si dovrebbero presentare anche le raccomandazioni.

9.4.6 Preparazione, approvazione e distribuzione del rapporto di audit

La preparazione del rapporto di audit spetta al RGVI.
Il rapporto di audit include:
- gli obiettivi dell'audit
- il campo di applicazione dell'audit
- l'identificazione del committente dell'audit
- l'identificazione del team di audit
- le date e i luoghi dove è stato condotto l'audit
- i criteri dell'audit
- Le risultanze dell'audit
- Le conclusioni dell'audit

Il rapporto di audit dovrebbe essere emesso nei tempi concordati, datato, riesaminato e firmato. Lo stesso deve essere distribuito ai destinatari designati dal committente dell'audit.
Il rapporto di audit è di proprietà del committente dell'audit.
Il team di audit e tutti i destinatari del rapporto sono tenuti alla riservatezza del documento

9.4.7 Chiusura dell'Audit

L'audit si considera completato quando tutte le attività previste nel piano di audit sono completate ed il rapporto di audit è approvato e distribuito.
I documenti inerenti l'audit dovrebbero essere conservati o distrutti in accordo alle procedure del programma di audit.
Il team di verifica ed i responsabili del programma di audit non dovrebbero divulgare i contenuti dei documenti né informazioni scaturite dalla verifica.

9.4.8 Conduzione di azioni successive all'audit

Le conclusioni dell'audit possono richiedere all'organizzazione valutata l'attuazione di azioni correttive, preventive e/o di miglioramento
Tali azioni non sono considerate facenti parte dell'audit e sono di competenza dell'organizzazione auditata che deve definirle ed applicarle nei tempi concordati, oltre a rendere noto al committente dell'audit il relativo stato di attuazione.
Il completamento e l'efficacia di tali azioni deve essere sempre verificato.

SEZIONE 10

MIGLIORAMENTO

0	22/02/17	emissione	X
Rev	Data	Descrizione	Approvato

INDICE DELLA SEZIONE

10 Generalità

10.1 Pianificazione per il miglioramento

10.2 Non conformità ed azioni correttive

10.3 Miglioramento continuo

10 Generalità

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

- Il miglioramento dei processi per prevenire le non conformità
- Il miglioramento dei prodotti e servizi per incontrare le esigenze del Cliente, espresse o attese.
- Il miglioramento dei risultati del Sistema Qualità

10.1 Pianificazione per il miglioramento

RJC Soft pianifica il miglioramento del proprio sistema di gestione per la qualità nell'ambito del previsto riesame da parte della direzione o quando se ne rilevi la necessità, per verificare il conseguimento degli obiettivi qualitativi precedentemente fissati e stabilirne di nuovi da conseguire successivamente.

In relazione a quanto sopra la pianificazione del processo di miglioramento trova la sua formalizzazione nei verbali di riesame della direzione o in altri documenti emessi oltre che per definire gli obiettivi da perseguire anche per stabilire le relative responsabilità ed i percorsi da seguire.

Gli strumenti attraverso i quali viene data attuazione al processo di miglioramento continuo sono costituiti dalle azioni correttive e dai piani miglioramento ai quali si ricorre qualora la natura delle azioni da svolgere coinvolga numerose funzione e richieda tempi di sviluppo non brevi.
All'interno dei piani di miglioramento vengono definiti:

- obiettivi da perseguire;
- pianificazione delle attività da svolgere
- funzioni coinvolte e relative responsabilità nelle attività da svolgere;
- risorse tecniche necessarie;
- criteri e modalità da utilizzare per il controllo intermedio e finale delle attività da porre in essere.

10.2 Non conformità ed azioni correttive

Ai fini del continuo miglioramento qualitativo dei servizi forniti, RJC Soft è costantemente impegnato a ricercare le cause delle non conformità riscontrate e ad innescare azioni correttive necessarie alla loro rimozione.

Azioni correttive sul Sistema di Gestione per la Qualità possono avere varie origini (elementi scatenanti), quali ad esempio verifiche ispettive della qualità, revisione da parte della Direzione, non conformità di sistema rilevate durante attività di verifica e validazione sui prodotti, ed infine segnalazioni da parte di clienti, dalla cui analisi emerge una non adeguatezza nel Sistema di Gestione per la Qualità.

Le succitate problematiche possono essere evidenziate da una qualunque funzione organizzativa di RJC Soft che le comunica al Responsabile del Sistema

Qualità, che, presa visione dei problemi stessi, predispone la relativa richiesta utilizzando l'apposita modulistica.

La gestione di una richiesta di azione correttiva si articola nelle seguenti fasi:

- descrizione delle problematiche evidenziate ed individuazione del responsabile dell'azione (a cura del Responsabile Sistema Qualità);
- definizione delle azioni da svolgere, delle cause generatrici del problema (comprensiva degli esiti delle analisi che hanno consentito di evidenziare le cause stesse e l'eventuale necessità di modificare la documentazione descrittiva ed attuativa del sistema qualità) e dei relativi tempi di attuazione per prevenire il ripetersi delle non conformità evidenziate (a cura del responsabile individuato);
- verifica ed approvazione delle azioni proposte (a cura del Responsabile del Sistema Qualità);
- attuazione delle azioni approvate (a cura del responsabile individuato);
- riesame, nei tempi previsti, della corretta attuazione e dell'efficacia delle azioni intraprese (a cura della del Responsabile Sistema Qualità).

Tutte le fasi sopra indicate sono registrate sull'apposita modulistica a cura dei responsabili delle stesse.

Per quanto riguarda le eventuali richieste di azione correttiva inerenti ad attività di competenza del Responsabile Sistema Qualità, allo scopo di garantire l'adeguata indipendenza di giudizio, le fasi di verifica (compreso il riesame finale) e di approvazione delle azioni correttive competono, in ogni caso, alla Direzione, che può assegnare tali compiti ad altre funzioni organizzative.

10.3 Miglioramento continuo

La nostra azienda intende far crescere continuamente la convenienza, l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema Qualità.

Sono considerati tutti i risultati delle analisi e delle valutazioni, nonché gli elementi di uscita del Riesame della Direzione, per identificare aree di prestazioni migliorabili e opportunità di miglioramento continuo.

Quando applicabile, utilizziamo strumenti, tecniche e metodologie, per investigare le cause delle Non Conformità, e sostenere il miglioramento continuo.