

Manuale della Qualità

"Sistemi di Gestione per la Qualità - Requisiti"

Il presente Manuale della Qualità è stato redatto in conformità alla

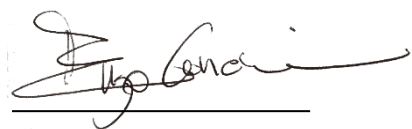
Norma Iso 9001: 2015

EDIZIONE MQ 01 del 14/05/2018

DATA ULTIMA REVISIONE 08/05/2025

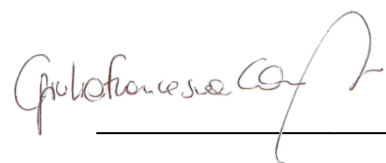
Approvazione:

La direzione



Emissione:

R.A.Q.



☐ Copia CONTROLLATA Nr. ____

Questo Manuale è una copia in distribuzione controllata, registrata e soggetta alla procedura di aggiornamento in occasione delle revisioni.

Copia NON CONTROLLATA

Questo Manuale è una copia in distribuzione non controllata, ha carattere unicamente informativo e non è soggetta alla procedura di aggiornamento in occasione delle revisioni



Stesi S.r.l.

Via Villa Liccer, 10/7

31020 San Fior (TV)

Tel: +39.0438.403271

VAT Code 04361220264

SDI KUPCRM I

info@stesi.it - www.stesi.it

**Microsoft
Partner**

[stesi]

Elenco delle sezioni

1.	NOTE GENERALI SULL'AZIENDA	6
1.1	Descrizione dell'Azienda.....	6
2.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	9
2.1	Generalità.....	9
2.2	Applicazione.....	10
3.	RIFERIMENTI NORMATIVI	11
4.	TERMINI E DEFINIZIONI	12
4.1	Glossario.....	12
4.2	Abbreviazioni	13
5.	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE.....	13
5.1	Comprendere l'organizzazione e il suo contesto.....	13
5.2	Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate.....	13
5.3	Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità.....	14
5.4	Sistema di gestione per la qualità e relativi processi.....	14
5.4.1	Requisiti Generali	14
5.5	Requisiti relativi alla Documentazione.....	14
5.5.1	Generalità	14
5.5.1.1	Manuale della Qualità	15
5.5.1.2	Procedure.....	15
5.5.1.3	Moduli e Allegati	15
5.5.1.4	Documenti di Registrazione.....	15
5.5.1.5	Schede prodotto	15
5.5.2	Manuale della qualità	15
5.5.3	Verifica e controllo dei documenti	16
5.5.4	Verifica e controllo delle registrazioni	16
5.6	Riferimenti.....	17
6.	LEADERSHIP	17
6.1	Leadership e Impegno	17
6.1.1	Generalità.....	17
6.1.2	Focalizzazione sul cliente.....	17
6.2	Politica	18
6.2.1	Stabilire la Politica per la qualità	18
6.2.2	Comunicare la Politica per la qualità.....	18
6.2.3	Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione	18
6.2.3.1	Assicurarsi che il Sistema Qualità soddisfi i requisiti della ISO 9001:2015	18
6.2.3.2	Accertarsi che i processi producano gli output previsti.....	19
6.2.3.3	Riferire all'Alta Direzione in merito all'andamento del Sistema Qualità e alle opportunità di miglioramento.....	19
6.2.3.4	Assicurare la necessaria attenzione al cliente	19
6.3	Riferimenti.....	20
7.	PIANIFICAZIONE	20
7.1.1	Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento	20
7.1.2	Pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità.....	21



Stesi S.r.l.
Via Villa Liccer, 10/7
31020 San Fior (TV)
Tel: +39.0438.403271
VAT Code 04361220264
SDI KUPCRM I
info@stesi.it - www.stesi.it

**Microsoft
Partner**

[stesi]

7.2	Riferimenti	21
8.	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	23
8.1	Riesame di Direzione	23
8.1.1	Generalità	23
8.1.2	Input al Riesame di Direzione	23
8.1.2.1	Output del Riesame di Direzione	23
8.2	Riferimenti	23
9.	SUPPORTO	24
9.1	Messa a disposizione delle risorse	24
9.2	Risorse	24
9.2.1	Generalità	24
9.2.2	Competenza, formazione-addestramento e consapevolezza	25
9.3	Infrastruttura	25
9.4	Ambiente per il funzionamento dei processi	26
9.5	Risorse per il monitoraggio e la misurazione	26
9.6	Competenza	26
9.7	Riferimenti	27
10.	ATTIVITA' OPERATIVE	28
10.1	Pianificazione e controllo operativi	28
10.2	Requisiti per i prodotti e i servizi	29
10.2.1	Comunicazione con il cliente	29
10.2.2	Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi	29
10.2.3	Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi	29
10.3	Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi	29
10.3.1	Pianificazione della progettazione e sviluppo	29
10.3.2	Input alla progettazione e sviluppo	30
10.3.3	Controlli della progettazione e sviluppo	30
10.3.4	Output dalla progettazione e sviluppo	30
10.3.5	Modifiche della progettazione e sviluppo	30
10.3.6	Riesame della progettazione e sviluppo	31
10.3.7	Verifica della progettazione e sviluppo	31
10.3.8	Validazione della progettazione e sviluppo	31
10.4	Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno	31
10.4.1	Generalità	31
10.4.2	Informazioni ai fornitori esterni	31
10.4.3	Verifica del prodotto approvvigionato	32
10.5	Produzione ed erogazione dei servizi	32
10.5.1	Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi	32
10.5.2	Validazione dei processi di produzione e di erogazione dei servizi	32
10.5.3	Identificazione e rintracciabilità	33
10.5.4	Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni	33
10.5.5	Preservazione	33
10.6	Controllo delle modifiche	33
10.7	Rilascio di prodotti e servizi	34
10.8	Controllo degli output non conformi	34
10.9	Riferimenti	34
11.	MIGLIORAMENTO	35



Stesi S.r.l.
 Via Villa Liccer, 10/7
 31020 San Fior (TV)
 Tel: +39.0438.403271
 VAT Code 04361220264
 SDI KUPCRM I
 info@stesi.it - www.stesi.it

**Microsoft
Partner**

[stesi]

11.1	Generalità	35
11.2	Monitoraggio e misurazione	35
11.2.1	Soddisfazione del cliente	35
11.2.2	Audit interno	35
11.2.3	Monitoraggio e misurazione dei processi	36
11.2.3.1	Comitato Guida	36
11.2.4	Monitoraggio e misurazione del prodotto	37
11.3	Controllo del prodotto non conforme	37
11.4	Analisi dei dati	38
11.5	Miglioramento continuo	38
11.5.1	Azioni correttive	39
11.5.2	Azioni preventive	39
11.6	Riferimenti	40



Stesi S.r.l.
Via Villa Liccer, 10/7
31020 San Fior (TV)
Tel: +39.0438.403271
VAT Code 04361220264
SDI KUPCRM1
info@stesi.it - www.stesi.it

**Microsoft
Partner**

[stesi]

REVISIONI				
N° REV.	DATA APPROV	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO	RIFERIMENTO PAGINA
00		1 ^a Emissione	Tutti	Tutte
01	20/06/09	2 ^a Emissione	Tutti	1-4
02	01/05/10	3 ^a Emissione	Tutti	1-4
03	01/11/11	4 ^a Emissione: sostituzione loghi Piè pagina		tutte
04	12/11/12	4 ^a Emissione	2.0	8
05	17/05/18	5 ^a Emissione Revisione completa formato e contenuti documento	Tutti	Tutte
06	01/02/19	6 ^a Emissione Revisione completa formato e contenuti documento	Tutti	Tutte
07	21/04/2020	7 ^a Emissione Revisione completa formato e contenuti documento	Tutti	Tutte
08	03/05/2021	8 ^a Emissione Revisione completa formato e contenuti documento	Tutti	Tutti
09	15/02/2024	9 ^a Emissione Revisione completa formato e contenuti documento	Tutti	Tutte
10	08/05/2025	10 ^a Emissione - Aggiornamento descrizione azienda - Aggiornamento tabella riferimenti normativi	1.1 6.2.2.	Pagina: 10, 11 Pagina 13



Stesi S.r.l.
 Via Villa Liccer, 10/7
 31020 San Fior (TV)
 Tel: +39.0438.403271
 VAT Code 04361220264
 SDI KUPCRM I
 info@stesi.it - www.stesi.it

Microsoft
Partner

1. NOTE GENERALI SULL'AZIENDA

Ragione sociale: STESI SRL
Sede Legale: Via Villa Liccer, 10 int. 7 - 31020 SAN FIOR
Sedi Uffici: Via Villa Liccer, 10 int. 7 - 31020 SAN FIOR
Telefono: 0438 403271
E-mail: info@stesi.it

ATTIVITA': PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DI SISTEMI, SOTTOSISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI E RELATIVE INTEGRAZIONI. EROGAZIONE DI SERVIZI SISTEMICI PER ATTIVAZIONE, GESTIONE E MANUTENZIONE DI SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI.

1.1 Descrizione dell'Azienda

Stesi S.r.l. è stata costituita in data 18/02/2010 dal conferimento della società Stesi Projects S.n.c.; Stesi S.r.l. è iscritta al Registro delle Imprese di Treviso dal 01/03/2010.

L'attività commerciale della società non è variata per cui si ripercorre la storia di Stesi Projects che nasce nel 1996 quale società di consulenza di direzione nel campo dell'Information Technology.

Situata al centro di uno dei principali distretti industriali italiani, **Stesi Projects** si specializza negli ambiti applicativi della **Logistica e della Produzione**. Tra le problematiche affrontate, significative sono quelle tipiche del mondo della produzione del mobile, quali la codifica neutra degli articoli e della distinta base, l'ottimizzazione degli spazi di magazzino, il controllo dei flussi produttivi.

Grazie al profondo know-how su questi argomenti nel **1999** viene commissionata a Stesi Projects la realizzazione di una soluzione software che copra **tutte le fasi del ciclo di vita del prodotto, dalla Progettazione all'Ingegnerizzazione**; dopo un anno Stesi Projects rilascia la sua soluzione PDM/PLM, **Techno**.

Dal **2000** quindi Stesi Projects diventa a tutti gli effetti anche una **software house** e come tale si struttura per affrontare al meglio le richieste del mercato nella quale opera.

Nel **2002** avviene una ristrutturazione societaria che porta all'ingresso di 3 nuovi soci, all'aumento di capitale sociale e ad una nuova organizzazione interna con **2 business unit**, una dedicata alla commercializzazione su larga scala delle sue soluzioni applicative, **Techno** ed **Hyper**, l'altra di pura consulenza direzionale in ambito logistico e produttivo.

Nel **2003** Stesi Projects si fa conoscere ed apprezzare in realtà importanti come **Faram** e **Morellato**, con progetti che le forniscono visibilità e credibilità anche su scala nazionale ed internazionale.

Tra il **2004** e il **2005**, nonostante i chiari segni di recessione del mercato, Stesi Projects cresce in modo significativo sia in termini di struttura che di fatturato. Il motivo principale di questa crescita è la scelta del suo management di operare nel mercato della **logistica** e dell'**automazione industriale** non più come semplice società di consulenza ma come un vero **fornitore di soluzioni**; a tal proposito sono



Stesi S.r.l.
Via Villa Liccer, 10/7
31020 San Fior (TV)
Tel: +39.0438.403271
VAT Code 04361220264
SDI KUPCRM
info@stesi.it - www.stesi.it

**Microsoft
Partner**

[stesi]

state siglate delle importanti partnership con altre aziende del settore che hanno portato alla realizzazione di una soluzione applicativa di tipo **WMS e MES chiamata silwa®**.

silwa® acronimo di stesi integrated logistics & warehouse automation, si distingue nel mondo delle soluzioni logistiche per la sua completezza, solidità e configurabilità.

Nel **2006** Stesi Projects ottiene la certificazione Microsoft, che ne attesta le competenze a svolgere attività IT critiche.

Dal **2007** al **2014** Stesi è stata qualificata come Gold Certified Partner grazie alle certificazioni individuali e allo sviluppo di software testato certificato basato sulle tecnologie Microsoft. I Microsoft Gold Certified Partner sono i partner di livello più alto dal punto di vista della competenza e dell'esperienza sulle tecnologie Microsoft e lavorano in strettissima collaborazione con Microsoft.

La crescita e l'esperienza maturata negli anni da Stesi e in particolare del progetto silwa® ha portato allo sviluppo di una release del software adattabile ed integrabile alle più diverse realtà aziendali, rilasciata nel gennaio **2010**.

La scelta di conferire la società Stesi Projects nella Stesi S.r.l. denota lo sviluppo e la crescita imprenditoriale avuta negli anni ed è manifestazione della volontà da parte della direzione di dare alla società un'immagine di mercato più matura, solida e professionale.

Dal **2014** ad oggi Stesi è qualificata come silver Certified Partner grazie alle certificazioni individuali e allo sviluppo di software testato certificato basato sulle tecnologie Microsoft. I Microsoft silver Certified Partner sono i partner in strettissima collaborazione con Microsoft.

Stesi ha stretto una collaborazione con la Toyota Material Handling Italia (TMHIT) per la fornitura di sistemi integrati WMS/FGS per la logistica interaziendale basata sulla localizzazione in tempo reale dei mezzi di movimentazione materiale.

Una ulteriore collaborazione molto stretta è stata creata con il gruppo Kasanova. attualmente stesi ha un ufficio distaccato che opera direttamente nella sede del cliente.

Nel **2018** Stesi collabora con il Politecnico di Milano (POLIMI) per la revisione delle proprie offerte di prodotto basata su ricerche di mercato mirate e sulla revisione del proprio comparto Marketing, ad oggi mai veramente sviluppato.

Da Gennaio **2020** è stato portato a regime un sistema di Digital Marketing basato su attività coordinate di produzione e pubblicazione contenuti sui canali internet (Sito, Blog, Social, Testate). Implementazione di un CRM aziendale, che dopo una fase di analisi, è stato scelto HUBSPOT.

2021 L'azienda, data la crescita, ha deciso di cambiare sede: sia operativa sia legale. Data la crescita dei clienti e quindi del fatturato che ha portato a una crescita anche del personale impiegato è stata necessaria l'introduzione di una nuova figura di Responsabile Amministrativa.

Si è reso necessario iniziare un percorso con una società di consulenza, Profexa, società di Bologna specializzata nella Gestione delle Risorse Umane e nella consulenza Direzionale delle imprese. Per il primo anno si è partito con un progetto di valutazione attitudinale di ogni persona: progetto che sta continuando per tutti i nuovi assunti. Il CdA, ha visto una possibile crescita e ha deciso di entrare in una partnership con Smartcontrol: Tech e Consulting Company che fornisce ad aziende e studi professionali una soluzione completa per il controllo di gestione: il nostro supporto tecnico è lo sviluppo e l'implementazione del motore che coordina e gestisce tutti i dati. Nasce per esplicita richiesta della Direzione commerciale la collaborazione con IdeaGrip: società specializzata nello sviluppo e installazione di software per la gestione completa delle aziende del Trasporto e della Logistica, detto TMS.



Stesi S.r.l.

Via Villa Liccer, 10/7
31020 San Fior (TV)
Tel: +39.0438.403271

VAT Code 04361220264
SDI KUPCRM

info@stesi.it - www.stesi.it

Microsoft Partner

[stesi]

2022 Grazie a una visione lungimirante della Direzione Operativa e ad una serie di consulenze da parte della società Business Game è stato introdotto una nuova metodologia di lavoro per tutta la parte Operation: da un metodo di lavoro di tipo Waterfall a un metodo di lavoro Agile Scrum: il passaggio è stato graduale e si è applicato all'inizio ad un gruppo a livello sperimentale, per poi passare a tutta l'azienda.

La visione lungimirante del CdA, invece, ha portato ad assumere una risorsa senior come Responsabile Marketing e Comunicazione. Con un piano di sviluppo annuale e la costruzione di un budget di funzione. Nasce verso settembre la Partnership con innova: una community di developer in partnership con Microsoft. Continua il percorso di engagement interno iniziato con Profexa: iniziati dei corsi di team e comunicazione per tutta l'azienda, per alcune figure dirigenziali sono stati previsti dei corsi di Personal Empowerment; per tutte le prime linee aziendali è stato previsto un Corso di Leadership e Strategia dove è stato fatto un lavoro di reiscrizione della Mission e Vision aziendale.

Stesi srl, assieme ad alcuni Manager di rilevanza internazionale, hanno dato vita a Humason: una società specializzata in automazione delle attività di routine dei processi aziendali rapidamente e in modo conveniente grazie alla Robotic Process Automation basata sull'Intelligenza Artificiale. Al livello societario è stato rilevante l'Atto di fusione per incorporazione inversa (stesi Project è stata incorporata da Stesi srl). Infine, non per rilevanza, è iniziato tutta la preparazione di analisi e poi di scelta dell'adozione di un sistema di ERP per poi costruire un sistema informativo aziendale (progetto portato personalmente avanti dal Presidente che è anche Professore All'Università di Udine di Sistemi Informativi Aziendali).

2023 Questo è stato un anno che viene definito di "**consolidamento**". Abbiamo ottenuto dal Fraunhofer (Università Di Monaco) che opera sul territorio italiano tramite una spin off "Induvation", la certificazione della suite silwa: tramite 4000 domande hanno certificato che il prodotto è quello che viene comunicato sia coerente.

Sempre in ottica di un continuo miglioramento interno avuto con la nuova metodologia Agile - Scrum ci sono state due macro-novità: 1. suddivisione della parte Operation in 3 gruppi (al posto di due) per un aumento delle risorse interne dedite allo sviluppo. 2. il direttore operativo aveva preso *ad tempore* il ruolo di Scrum Master che, ormai ad implementazione matura, è stata nominata una risorsa interna ad hoc trasversale per tutti e 3 i gruppi, con la finalità di far applicare correttamente la metodologia.

È stato anche l'anno in cui è stata creata una infrastruttura informatica: dal 1° gennaio 2023 è partito ERP, seguito da un cambio di CRM e verso fine anno introduzione del nuovo sistema di ticketing. Tutta questa infrastruttura è stata implementata su Odoo (software open-source all-in-one).

È stato anche l'anno della richiesta a tutti i responsabili di funzione di un budget a 3 scenari: primo passo verso l'introduzione di un controllo di gestione. I relativi budget sono stati inseriti e, durante l'anno verranno monitorati all'interno del sistema Odoo.

Tramite la R&D interna e dopo un'analisi di studi di mercato è stato introdotto un nuovo prodotto (o un modulo se si ragiona in suite) dal nome SLOT, per la gestione delle banchine di carico. È il primo prodotto Stesi interamente cloud.

A livello di rafforzamento dei diversi organici: è stata introdotta nella funzione Sales una nuova figura di Key Account interna e nella funzione Amministrazione una figura che supporta internamente anche Sales e Marketing.

Per la brand awareness sono state chiuse sponsorizzazioni a supporto di società sportive: società del territorio e sport di squadra.

Si consolida la collaborazione con Profexa: oltre ai test attitudinali è stata svolta un'analisi di clima e continuati corsi di approfondimento sulle soft skill mirati.

Infine, da gennaio 2023 è stata introdotta una freelance PR che ci supporta nella comunicazione esterna. Inizia la collaborazione con un Istituto Superiore per il progetto "Il lavoro dopo gli studi non è incerto!" assieme a un pool di aziende del territorio.



Stesi S.r.l.

Via Villa Liccer, 10/7
31020 San Fior (TV)
Tel: +39.0438.403271

VAT Code 04361220264
SDI KUPCRM1

info@stesi.it - www.stesi.it

Microsoft Partner

[stesi]

L'anno **2024** si è rivelato particolarmente proficuo dal punto di vista commerciale e organizzativo. Sono stati raggiunti risultati eccellenti in termini di nuovo ordinato e incremento dell'EBITDA, recuperando e superando i valori degli anni precedenti.

Nel corso dell'anno sono stati lanciati due nuovi prodotti, *Carrier* e *AI Support*, accompagnati dalla definizione e consolidamento di standard interni e documentazione tecnica dedicata. Sono stati introdotti nuovi strumenti a supporto dello sviluppo prodotto, volti a migliorarne la qualità e l'efficienza.

È stata implementata una dashboard per il monitoraggio della produttività e della redditività delle attività svolte dai team tecnici. Contestualmente, è proseguito il consolidamento dell'utilizzo della piattaforma gestionale Odoo in un'ottica industriale.

Nel mese di settembre ha preso avvio il *Progetto Partner*, con la formalizzazione dei primi accordi. È iniziata inoltre una collaborazione con *Gartner* per una consulenza strategica della durata di due anni nei settori *sales* e *marketing*.

L'organico si è arricchito con nuove risorse sia in ambito tecnico sia in ambito marketing, a supporto del rafforzamento delle rispettive funzioni. Il sito web aziendale è stato oggetto di un restyling completo. È proseguito in modo continuativo il lavoro dell'ufficio PR, contribuendo alla crescita e al consolidamento del Brand. Sono state potenziate anche le sponsorizzazioni sportive in linea con le strategie di visibilità aziendale.

In ambito formativo, i Product Owner hanno partecipato a un corso organizzato da *Profexa*. È continuata la collaborazione con istituti scolastici di secondo livello e con università, con l'obiettivo di promuovere conoscenza, innovazione e integrazione con il territorio.

È nata la Business Unit dedicata alla *Consulenza*, con la conseguente riorganizzazione interna e la costituzione di un team dedicato. Infine, sono iniziate le attività di analisi e preparazione per la candidatura a un bando europeo in collaborazione con il progetto *SUPREME*.

2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

2.1 Generalità

Lo scopo dell'azienda è:

"Progettazione e realizzazione di Software per la Logistica e relativa assistenza"



Stesi S.r.l.
Via Villa Liccer, 10/7
31020 San Fior (TV)
Tel: +39.0438.403271
VAT Code 04361220264
SDI KUPCRM1
info@stesi.it - www.stesi.it

**Microsoft
Partner**

[stesi]

Il Manuale Qualità è voluto dalla Direzione quale strumento Aziendale per attuare gli obiettivi stabiliti nella Politica della Qualità, e costituisce il riferimento permanente per l'applicazione e lo sviluppo del Sistema stesso. Esso descrive e documenta il Sistema Qualità che L'azienda ha messo in atto per:

- dimostrare come L'azienda è strutturata sotto il profilo organizzativo, funzionale e tecnico, per garantire la qualità dei propri prodotti in conformità ai requisiti del Cliente;
- garantire la fornitura sistematica di prodotti e servizi conformi ai requisiti richiesti dai clienti e alle normative cogenti applicabili;
- mirare alla soddisfazione dei clienti;
- implementare attività di miglioramento continuo;
- fornire alle unità organizzative aziendali un riferimento per quanto riguarda:
 - la Politica della Qualità
 - la struttura organizzativa e le relative responsabilità
 - processi aziendali ed i procedimenti
- fornire agli interlocutori esterni uno strumento di conoscenza dell'azienda.
- fornire alla direzione strumenti e metodologie per la formalizzazione dei processi strategico direzionali, di supporto e di valutazione delle prestazioni e dei rischi

Il presente Manuale ha come riferimento ed è stato redatto secondo i requisiti della Norma **UNI EN ISO 9001:2015 "Sistemi di gestione per la Qualità"**.

Il Manuale Qualità rappresenta il Sistema Qualità operante in Azienda, ed è vincolante per tutte le persone che concorrono nella realizzazione dei prodotti forniti. Esso va letto ed utilizzato integrando il contenuto di ogni sezione con le procedure in esso richiamate.

2.2 Applicazione

Il Sistema di Gestione Qualità di Stesi risponde a tutti i requisiti della Norma ISO 9001.

REVISIONI				
N° REV.	DATA APPROV	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO	RIFERIMENTO PAGINA
00		1 ^a Emissione	Tutti	Tutte
01	20/06/09	2 ^a Emissione	1.2	8
02	17/05/18	3 ^a Emissione	Tutti	Tutte
03	21/04/2020	4 [°] Emissione	Tutti	Tutte



Stesi S.r.l.
Via Villa Liccer, 10/7
31020 San Fior (TV)
Tel: +39.0438.403271
VAT Code 04361220264
SDI KUPCRM I
info@stesi.it - www.stesi.it

**Microsoft
Partner**

3. RIFERIMENTI NORMATIVI

Il presente Manuale della Qualità ha come riferimento le seguenti Norme:

UNI EN ISO 9001	"Sistemi di Gestione per la qualità -Requisiti" Edizione settembre 2015
UNI EN ISO 9000	"Sistemi di Gestione per La Qualità " – Fondamenti e Terminologia Edizione settembre 2015
UNI EN ISO 9004	Sistemi di gestione per la Qualità - Linee Guida per il Miglioramento delle prestazioni Edizione aprile 2018
UNI EN ISO 19011	"Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o gestione ambientale" edizione 2018
D.lgs. 81 del 09 aprile 2008	Testo Unico Sicurezza Lavoro
GUM edizione LUGLIO 2010	Guida all'utilizzo del marchio di certificazione SGS
S&SC Regolamento rev. 10	Regolamento per la Certificazione SGS
Reg. CEE 178 del 28/01/2002	Legislazione sulla Sicurezza Alimentare e in particolare l'Art. 18 sulla Tracciabilità Alimentare
Reg. CEE 1935 del 27/10/2004	Regolamento riguardante i materiali e gli oggetti destinati a venire a contatto con i prodotti alimentari
Manuale delle specifiche tecniche GSI	Fornisce uno standard per l'applicazione del sistema GS1 e la codifica secondo quanto stabilito a livello internazionale e nazionale (rif. sito indicod-ecr)
	Guida all'uso del codice a barre strumento di supporto alla corretta codifica (rif. sito indicod-ecr)
Regolamento 2016/679	Regolamento generale sulla Protezione dei Dati

Tali norme sono custodite a cura del Responsabile Assicurazione Qualità che ne verifica annualmente l'aggiornamento.

REVISIONI				
N° REV.	DATA APPROV	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO	RIFERIMENTO PAGINA
00		1ª Emissione	Tutti	Tutte
01	01/05/2010	3ª Emissione	2.0	8
02	01/12/2010	4ª Emissione	2.0	8
03	12/11/2012	5ª Emissione	2.0	8
04	17/05/2018	6ª Emissione	Tutti	Tutte
05	21/04/2020	7ª Emissione	Tutti	Tutte



Stesi S.r.l.
 Via Villa Liccer, 10/7
 31020 San Fior (TV)
 Tel: +39.0438.403271
 VAT Code 04361220264
 SDI KUPCRM I
 info@stesi.it - www.stesi.it

**Microsoft
Partner**

4. TERMINI E DEFINIZIONI

4.1 Glossario

I termini di base e le definizioni utilizzati in questo Manuale sono quelli definiti nella Norma ISO 9000:2005 "Sistemi di Gestione per la Qualità - Fondamenti e Terminologia", alla quale si rimanda.

In particolare, in Stesi, valgono le seguenti terminologie:

HARDWARE: Apparecchiature di vario genere destinate all'implementazione dei servizi di oggetto dell'attività commerciale di Stesi.

INFRASTRUTTURA: Insieme di attrezzature e software che permettono lo svolgimento delle attività, la continua capacità di processo di erogazione del servizio e dell'assistenza, in modo da garantire il soddisfacimento dei requisiti fissati per la qualità.

RETE LAN: Infrastruttura composta da diversi elementi hardware e software aventi lo scopo di mettere in collegamento tra loro postazioni di lavoro, computer, stampanti, etc.

SOFTWARE: Prodotto informatico creato internamente alla azienda, oppure acquistato da terze parti, oggetto dell'attività commerciale di Stesi.

SERVIZI ASSISTENZA: Servizi a supporto del cliente nell'uso delle applicazioni fornite da Stesi. Attività di consulenza al Cliente.

SVILUPPO APPLICATIVO: Sviluppo e implementazione delle procedure applicative facenti parte dei progetti forniti da Stesi.

CLOUD computing, in italiano nuvola informatica o servizi nella nuvola, indica un'erogazione di servizi offerti su richiesta da un fornitore a un utente finale attraverso la rete internet, a partire da un insieme di risorse preesistenti, configurabili e disponibili in remoto sotto forma di architettura distribuita

PRODUCT OWNER: sono i leader che guidano l'avanzamento del prodotto e gestiscono il team verso il successo. Il ruolo è fondamentale in tutti i tipi di sviluppo del prodotto, in particolare nella metodologia Agile.

TEAM LEADER: è un professionista che coordina il team, organizza i progetti e gestisce le scadenze. È il punto di riferimento della sua squadra e ha il compito di supportare e valorizzare le potenzialità di ogni singolo componente.

SCRUM MASTER: deve guidare e non gestire (non ha autorità all'interno del team), facilitare lo sviluppo di software funzionante e aiutare il team di sviluppo a consegnare l'incremento di prodotto. Lo Scrum Master è come un coach per il team.



Stesi S.r.l.
Via Villa Liccer, 10/7
31020 San Fior (TV)
Tel: +39.0438.403271
VAT Code 04361220264
SDI KUPCRM1
info@stesi.it - www.stesi.it

**Microsoft
Partner**

[stesi]

4.2 Abbreviazioni

Abbreviazione	Significato
RAQ	Responsabile Assicurazione Qualità
PM	Project Manager
HW	Hardware
LAN	Rete Locale
SW	Software
AI	Audit Interno
AC	Azione correttiva
AP	Azione preventiva
RACP	Richiesta azione correttiva preventiva
RD	RIESAME DELLA DIREZIONE

REVISIONI				
N° REV.	DATA APPROV	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO	RIFERIMENTO PAGINA
00		1 ^a Emissione	Tutti	Tutte
01	01/05/2010	3 ^a Emissione	3.0	9 - 10
02	17/05/2018	4 ^a Emissione	Tutti	Tutte
03	21/04/2020	5 ^a Emissione	Tutti	Tutte
04	15/02/2024	6 ^a Emissione	4.1	11

5. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

5.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto

La Direzione e tutta l'organizzazione monitora e misura costantemente tutti i fattori interni/esterni rilevanti per il conseguimento delle proprie finalità, come indicato dal sistema qualità.

5.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate

L'organizzazione valuta le esigenze dei clienti per valutare che il prodotto e i servizi forniti siano adeguati e rilevanti al fine di rispettare i requisiti qualitativi attesi.



Stesi S.r.l.
Via Villa Liccer, 10/7
31020 San Fior (TV)
Tel: +39.0438.403271
VAT Code 04361220264
SDI KUPCRMI
info@stesi.it - www.stesi.it

**Microsoft
Partner**

5.3 Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità

L'applicazione del sistema qualità comprende le seguenti aree:

- Area Acquisti
- Area Commerciale
- Area Organizzazione Interna
- Area Sistema Qualità
- Area Tecnica
- Area Marketing e Comunicazione

5.4 Sistema di gestione per la qualità e relativi processi

5.4.1 Requisiti Generali

La Direzione di Stesi ha documentato, attua e tiene aggiornato con continuità un Sistema di gestione per la Qualità rispondente ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001.

Il Sistema di Gestione per la Qualità di stesi è stato strutturato per processi.

In particolare, per mettere in atto il sistema di gestione per la qualità si è proceduto a:

- identificare i processi stessi;
- stabilire la loro sequenza e le loro interazioni;
- stabilire criteri e metodi capaci di assicurare una efficace operatività e il controllo dei Processi;
- garantire la disponibilità delle informazioni necessarie a supportare l'implementazione e il monitoraggio dei Processi;
- definire criteri e metodi di misurazione, monitoraggio e analisi dei processi e dei prodotti, al fine di attuare le azioni necessarie a conseguire i risultati prefissati e il Miglioramento Continuo del Sistema di Gestione per la Qualità.
- definire strumenti e metodologie per la formalizzazione dei processi strategico direzionali, di supporto e di valutazione delle prestazioni e dei rischi

E' responsabilità della Direzione attivare il "ciclo di miglioramento" e tenere costantemente informata l'organizzazione in merito ai risultati.

Nell'**allegato A** sono stati definiti gli schemi che costituisce l'esemplificazione dell'approccio adottato per l'elaborazione e l'implementazione del Sistema di gestione per la Qualità di Stesi e consente di evidenziare le modalità di interazione dei vari processi all'interno del Sistema stesso. Alcuni processi che hanno una diretta influenza sulla conformità del prodotto ai requisiti possono essere affidati a strutture esterne. In questo caso Stesi assicura il controllo di tali processi tramite la stipula di contratti contenenti indicazioni esaustive circa le modalità di erogazione del servizio, fornendo al fornitore tutti i documenti del sistema qualità necessari.

5.5 Requisiti relativi alla Documentazione

5.5.1 Generalità

La documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità costituisce lo strumento attivo che ne formalizza la struttura attraverso la raccolta organizzata ed aggiornata dei Documenti, che ne regolano la gestione ed il funzionamento, includendo anche i rapporti con i fornitori ed i Clienti in materia di gestione per la Qualità.

Tali documenti sono suddivisi in due categorie come descritto nella tabella sottostante:



Stesi S.r.l.
Via Villa Liccer, 10/7
31020 San Fior (TV)
Tel: +39.0438.403271
VAT Code 04361220264
SDI KUPCRM
info@stesi.it - www.stesi.it

**Microsoft
Partner**

[stesi]

Documenti di Sistema	Manuale della Qualità e Politica per la Qualità; Procedure; Moduli e allegati; Documenti di Registrazione.
Documenti Tecnici Relativi al Prodotto/Processo	Schede descrittive dei Prodotti e servizi; Regolamento trattamento dei dati (D.Lgs. 196/03); Norme e documenti emessi da enti e/o associazioni Nazionali.

5.5.1.1 Manuale della Qualità

Tale documento delinea le modalità gestionali ed operative necessarie per il buon funzionamento del Sistema Qualità. Fornisce un'immagine completa del Sistema e si integra con i Processi (vedi punto 5.2.2).

5.5.1.2 Procedure

Tali documenti, anche di carattere inter-funzionale, disciplinano e coordinano le sequenze di attività, definiscono modalità operative, risorse e responsabilità al fine di garantire la Qualità dei processi e la conformità dei prodotti alle specifiche. Costituiscono il fondamento del Sistema di Gestione per la Qualità e sono il completamento naturale del Manuale della Qualità, nel quale vengono richiamati tutte le volte che si rende necessario esplorare il Sistema nei dettagli.

5.5.1.3 Moduli e Allegati

Sono Documenti predisposti per indirizzare e facilitare lo svolgimento delle attività e consentire la registrazione dei risultati.

5.5.1.4 Documenti di Registrazione

Sono Documenti utilizzati per la registrazione di precise attività di controllo, misure e verifiche che permettono di fornire l'evidenza oggettiva della corretta applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità (vedi punto 5.2.4).

5.5.1.5 Schede prodotto

Sono Documenti che descrivono il contenuto e le modalità di utilizzo dei prodotti e dei servizi di Stesi, utilizzati nei contatti con i clienti.

Regolamento generale sulla protezione dei dati - GDPR Regolamento 2016/679

Contiene disposizioni specifiche al fine di garantire la sicurezza del trattamento dei dati e il corretto utilizzo della infrastruttura informatica aziendale.

Norme e documenti emessi da enti e/o associazioni Nazionali

Questi Documenti sono di origine esterna. Le norme in possesso della azienda sono quelle relative al sistema di gestione della qualità e la normativa.

5.5.2 Manuale della qualità

È il documento fondamentale usato per descrivere, documentare, coordinare ed integrare la struttura organizzativa, le responsabilità e tutte le attività che regolano l'istituzione, il funzionamento e la gestione del Sistema Qualità secondo la Politica per la Qualità e la Norma ISO 9001. Esso delinea le modalità necessarie al buon funzionamento del Sistema Qualità. Fornisce un'immagine completa del Sistema e si integra con le Procedure.



Stesi S.r.l.

Via Villa Liccer, 10/7
31020 San Fior (TV)
Tel: +39.0438.403271

VAT Code 04361220264
SDI KUPCRM I

info@stesi.it - www.stesi.it

**Microsoft
Partner**

[stesi]

È suddiviso in sezioni che rappresentano la risposta di stesi alla Norma di riferimento ISO 9001:2015. A tale scopo il manuale qualità, tenuto sotto controllo e aggiornato dalla Direzione, include:

- lo scopo e il campo di applicazione del Sistema di gestione per la Qualità
- i riferimenti alle Procedure
- una descrizione sintetica dei processi coperti dal sistema di gestione per la qualità e le loro interazioni.

Il Responsabile Assicurazione Qualità provvede a tenere sotto controllo il Manuale e a garantirne l'adeguamento e la coerenza con la Norma di riferimento, l'organizzazione, il Sistema di Gestione per la Qualità.

Il Manuale della Qualità:

- È approvato dalla Direzione
- È emesso dal Responsabile Assicurazione Qualità

Il Responsabile Assicurazione Qualità è l'unica funzione autorizzata ad apportare modifiche o aggiornamenti.

Dove sia necessario distribuire all'esterno il Manuale Qualità, tale distribuzione è tenuta sotto controllo mediante l'archiviazione della stampa PDF dell'invio della documentazione, nell'apposita cartella nel portale.

Ciò consente di assicurare che i destinatari dispongano sempre di copie aggiornate all'ultima revisione.

Nel caso di distribuzione non controllata la distribuzione ha solo scopo informativo, non è registrata e non è soggetta al procedimento di aggiornamento in caso di revisione.

5.5.3 Verifica e controllo dei documenti

La Stesi ha stabilito, istituito e organizzato un Sistema di gestione per la Qualità documentato, volto a gestire le attività che hanno un impatto sulla qualità del prodotto fornito.

L'implementazione del Sistema di Gestione per la qualità ha determinato la preparazione e l'applicazione di procedure documentate, coerenti con i requisiti della normativa internazionale di riferimento.

A tale scopo la Stesi ha definito e documentato i criteri atti a garantire la gestione dei documenti, siano essi di origine interna o esterna, in forma controllata.

La gestione in forma controllata dalla documentazione presuppone in modo prescrittivo che:

- i documenti vengano approvati per adeguatezza prima del loro utilizzo, riesaminati e, quando necessario, aggiornati e riapprovati prima del loro utilizzo
- **sia identificato lo stato di revisione vigente dei documenti**
- le pertinenti versioni dei documenti applicabili siano disponibili nei luoghi di utilizzo
- i documenti siano leggibili, facilmente identificabili e rintracciabili
- i documenti di origine esterna vengano identificati e la loro distribuzione avvenga in forma controllata
- si prevenga l'uso involontario di documenti obsoleti e venga adottata una loro adeguata identificazione, qualora debba esserne conservata una copia.

5.5.4 Verifica e controllo delle registrazioni

Tutti i documenti di registrazione della qualità richiesti dal Sistema di Gestione per la qualità sono tenuti sotto controllo.

La conservazione di tali documenti è ritenuta dalla Direzione di fondamentale importanza, quale evidenza oggettiva della conformità ai requisiti e dell'efficace funzionamento del Sistema stesso e al fine di creare una memoria storica delle performance dell'Organizzazione nel suo complesso.



Stesi S.r.l.
Via Villa Liccer, 10/7
31020 San Fior (TV)
Tel: +39.0438.403271
VAT Code 04361220264
SDI KUPCRM I
info@stesi.it - www.stesi.it

**Microsoft
Partner**

A tal fine Stesi ha definito e documentato i requisiti che assicurano l'identificazione, l'archiviazione, la reperibilità, la protezione, la definizione della durata di conservazione e destinazione dei documenti di registrazione della qualità.

5.6 Riferimenti

Requisiti della Norma di riferimento ISO 9001:2015 - Punto 4.0 "CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE"
PROCEDURA Po4 "GESTIONE DOCUMENTI/DATI"

6. LEADERSHIP

6.1 Leadership e Impegno

6.1.1 Generalità

La Direzione, al fine di concretizzare e dare evidenza del proprio impegno nello sviluppo e nel miglioramento del sistema di gestione per la qualità:

- definisce e documenta le Politiche, gli Obiettivi, gli Impegni per la Qualità, assicurando inoltre, che tale politica venga compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'Organizzazione aziendale
- effettua il Riesame del Sistema Qualità in collaborazione con il Resp. Assicurazione Qualità
- garantisce la disponibilità delle risorse necessarie
- assicura che siano definiti gli obiettivi per la qualità
- provvede, nell'ambito della propria organizzazione, a comunicare l'importanza del rispetto dei requisiti posti dal Cliente o dal Sistema di Norme e Regolamenti vigente.

La Politica della Qualità viene illustrata a tutto il Personale (compresi eventuali nuovi assunti) e collocata in bacheca aziendale.

Le politiche della Qualità all'interno della Stesi si sviluppano in:

- **POLITICA DELLA QUALITÀ pubblicare sul sito**
- PIANO DI MIGLIORAMENTO ANNUALE
- OBIETTIVI QUALITÀ
- INDICATORI DI PROCESSO
- RIESAME DEL SISTEMA QUALITÀ

6.1.2 Focalizzazione sul cliente

La Direzione ha stabilito le responsabilità, le modalità operative e le interfacce affinché le esigenze e le aspettative del Cliente vengano chiaramente recepite, individuate, traslate in requisiti e ottemperate, per garantire la soddisfazione del Cliente. (vedi Sez. 8 del presente Manuale Par. 8.2.1)

Al fine di porre sotto controllo e monitorare sistematicamente eventuali scostamenti della Qualità erogata rispetto ai requisiti specificati sono state definite e documentate:

- l'attività di gestione dei Reclami trasmessi alla Stesi dal Cliente
- l'attività di monitoraggio del livello di soddisfazione del Cliente (vedi Sez. 8 del presente Manuale Par. 8.2.1).

Attraverso tali attività è possibile valutare e definire le cause che hanno determinato la non conformità del prodotto/servizio e/o l'insoddisfazione del Cliente sui prodotti/servizi forniti, individuando azioni correttive immediate e/o preventive.



Stesi S.r.l.
Via Villa Liccer, 10/7
31020 San Fior (TV)
Tel: +39.0438.403271
VAT Code 04361220264
SDI KUPCRM I
info@stesi.it - www.stesi.it

**Microsoft
Partner**

6.2 Politica

6.2.1 Stabilire la Politica per la qualità

La Direzione in considerazione della crescente richiesta da parte del mercato di standard qualitativi elevati, convinta dei miglioramenti interni conseguibili con lo sviluppo di una cultura della qualità, ha definito e documentato la politica per la qualità in modo appropriato per gli scopi dell'organizzazione, e assicura che tale politica venga compresa e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione; a tale scopo la politica viene illustrata a tutto il nuovo personale, compresi eventuali nuovi assunti, ed esposta in bacheca aziendale.

Nella Politica della Qualità la Direzione stabilisce gli obiettivi aziendali a cui deve tendere per quanto riguarda la Qualità; tale politica è parte integrante della strategia aziendale.

La sua diffusione coinvolge tutta l'azienda. I responsabili di ogni settore conoscono e condividono gli obiettivi espressi nella politica della qualità, e tutto il personale è consapevole di operare in un Sistema Qualità che ha come scopo l'applicazione di tale politica.

La Politica della Qualità ad intervalli prestabiliti viene sottoposta a riesame da parte della Direzione, per assicurarne l'adeguatezza al Sistema Qualità stesso.

La Politica della Qualità è espressa nell'Allegato "Politica qualità" del presente Manuale.

6.2.2 Comunicare la Politica per la qualità

Tutto ciò che riguarda la Politica per la Qualità viene documentata e comunicata a tutta l'organizzazione. L'organizzazione si impegna a garantire la qualità dei propri prodotti/servizi attraverso il miglioramento continuo dei processi, la soddisfazione del cliente e il rispetto dei requisiti applicabili, promuovendo una cultura orientata alla qualità a tutti i livelli aziendali.

La Direzione ha istituito e attivato un efficace sistema di comunicazione tra i diversi livelli e funzioni per quanto concerne i processi del Sistema Qualità e la loro efficacia. Questo consiste in un sistema di E-Mail interna attivato per tutte le funzioni aziendali e l'utilizzo del portale.

A tale scopo la Direzione ha definito nelle Procedure del Sistema Qualità i flussi, le interfacce, le attività prescrittive atte a garantire un'adeguata conoscenza, comprensione e recepimento del Sistema Qualità e un feedback costante sull'efficacia del Sistema stesso (formazione sulla qualità, riunioni, suggerimenti da parte del personale).

6.2.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione

Con l'obiettivo di un coinvolgimento più concreto da parte della Direzione in tutte le attività principali di attuazione del Sistema Qualità, le responsabilità di verifica e monitoraggio nei vari ambiti vengono distribuite alle figure più consone, in particolare:

6.2.3.1 Assicurarsi che il Sistema Qualità soddisfi i requisiti della ISO 9001:2015

Questa incombenza è assegnata al Responsabile della Qualità che, affinché possa svolgere al meglio questo lavoro, viene comunque supportato da tutti i colleghi.

Tra le attività che bisogna svolgere per soddisfare questo requisito troviamo:

- la formazione del personale che dovrà aiutarlo nei suoi compiti;
- l'utilizzo della ISO 9001:2015 come modello per la progettazione del sistema;
- lo svolgimento degli audit interni per assicurare che i processi soddisfino i requisiti contenuti nella ISO 9001:2015;
- un'informazione costante delle parti interessate in merito all'andamento del sistema



Stesi S.r.l.
Via Villa Liccer, 10/7
31020 San Fior (TV)
Tel: +39.0438.403271
VAT Code 04361220264
SDI KUPCRM1
info@stesi.it - www.stesi.it

**Microsoft
Partner**

[stesi]

6.2.3.2 Accertarsi che i processi producano gli output previsti

Questo compito è assegnato al Responsabile della Qualità e dalla Direzione che si impegnano a:

- definire bene i processi;
- stabilire gli obiettivi di processo e i relativi indicatori;
- misurare e occuparsi della relativa reportistica

6.2.3.3 Riferire all'Alta Direzione in merito all'andamento del Sistema Qualità e alle opportunità di miglioramento

Questo compito è assegnato al Responsabile della Qualità che si impegna trasmettere i dati raccolti per analizzarli ed elaborarli in modo che possano fornire informazioni utilizzabili anche all'interno del riesame della Direzione.

6.2.3.4 Assicurare la necessaria attenzione al cliente

Questo compito è assegnato a tutte le figure che hanno rapporti con i clienti, ovvero, Marketing, Sales e Product Owner, i quali:

- si assicurano che i feedback dei clienti vengano raccolti e analizzati;
- comunicano i contenuti di questi feedback a tutte le parti interessate;
- imparano dalle segnalazioni dei clienti;
- dal 2023 introduzione sistema informatico di Ticketing su Odoo
- facilitano i miglioramenti di quei processi dai quali i clienti possono trarre un giovamento;
- sensibilizzano i collaboratori relativamente alle esigenze dei clienti interni;
- incoraggiano l'innovazione
- dal 2023 introduzione degli "**Incontri Barchetta**" con analisi dei cluster a fine anno.
- Implementazione del Ticketing all'interno di Odoo

La Direzione di Stesi Srl conferisce a sé stessa la funzione di rappresentanza allo scopo di assicurare che le prescrizioni contenute nel presente Manuale Qualità e nella Norma ISO 9001:2015 siano applicate, mantenute e sostenute a tutti i livelli dell'Organizzazione e dichiara la responsabilità di:

- Assicurare che i processi del sistema di gestione per la qualità vengano attuati e tenuti aggiornati in conformità alla norma di riferimento ISO 9001:2015
- controllare le prestazioni del sistema di gestione per la qualità sostenendo le esigenze per il Miglioramento
- Promuovere la consapevolezza dei requisiti del Cliente da parte della Stesi

Per accettazione	Per attribuzione
RAQ	Direzione
G.F. Colombi	E.Cancian

Al fine di garantire e favorire un'efficace gestione per la qualità, nell'ambito dell'organizzazione sono state definite e rese note le funzioni e le interrelazioni, nonché relative responsabilità e autorità del Personale che opera in Stesi le cui attività hanno diretta influenza sulla qualità del prodotto/servizio fornito.

A tale scopo la Direzione ha emesso e approvato:



Stesi S.r.l.

Via Villa Liccer, 10/7
31020 San Fior (TV)
Tel: +39.0438.403271

VAT Code 04361220264
SDI KUPCRM

info@stesi.it - www.stesi.it

Microsoft
Partner

[stesi]

- l'Organigramma Aziendale, divulgato in forma funzionale e nominativa (**Allegato E**)
- il Mansionario Aziendale (**Allegato F**)

L'organigramma viene aggiornato in occasione di eventuali revisioni della presente sez. 5.5 del Manuale, oppure nel caso di importanti cambiamenti dell'Organizzazione aziendale.

L'Organigramma aziendale completo (in forma nominativa e funzionale controfirmato dalla Direzione), viene esposto in azienda unitamente alla Politica della Qualità.

E' di competenza della Direzione formulare il Mansionario per ogni funzione aziendale.

Tale mansionario riporta il profilo della funzione, le principali mansioni e le eventuali autorità e deleghe.

I mansionari di ogni funzione sono formalmente approvati dalla direzione ed emessi dal Responsabile Assicurazione Qualità.

6.3 Riferimenti

Requisiti della ISO 9001:2015 Punto 5 "Leadership"

Allegato A	Schema processi aziendali/Flussi
Allegato B	Politica della Qualità
Allegato C	Piano di Miglioramento
Allegato D	Indicatori di Processo
Allegato E	Organigramma Nominativo e Organigramma Tecnico
Allegato F	Mansionario Aziendale

REVISIONI				
N° REV.	DATA APPROV	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO	RIFERIMENTO PAGINA
00		1 ^a Emissione	Tutti	Tutte
01	15/02/2024	2 ^a Emissione	5.3 / 5.8.3.4	12 / 18

7. PIANIFICAZIONE

7.1.1 Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento

Delineata la Politica della Qualità, la Direzione, con cadenza annuale, definisce nel Piano di Miglioramento (**Allegato C**) gli obiettivi che la Stesi si prefigge di raggiungere per il miglioramento della qualità.

In apposito documento (**Allegato D**) sono definiti gli indicatori di processo utili alla successiva misurazione e verifica della performance dell'Organizzazione.

La definizione del Piano di Miglioramento avviene in occasione del Riesame del Sistema Qualità da parte della Direzione. Nella stessa occasione possono essere rivisti gli indicatori di processo.

Gli obiettivi della qualità, che sono grandezze misurabili che vengono costantemente monitorate, comprendono anche quelli necessari per ottemperare ai requisiti dei prodotti e servizi.



Stesi S.r.l.
Via Villa Liccer, 10/7
31020 San Fior (TV)
Tel: +39.0438.403271
VAT Code 04361220264
SDI KUPCRM I
info@stesi.it - www.stesi.it

**Microsoft
Partner**

[stesi]

Nel Piano di miglioramento per ogni obiettivo vengono individuati i responsabili del raggiungimento dell'obiettivo, gli indicatori e la cadenza di rilevazione.

Il Piano di Miglioramento viene ufficializzato e presentato ai responsabili delle varie aree in occasione di una riunione nel corso della quale la Direzione concorda con le funzioni interessate gli obiettivi qualità individuali o generali.

La Direzione ed i Responsabili delle varie aree, dopo la riunione di divulgazione del Piano di Miglioramento, sono responsabili della comprensione, attuazione e sostegno alla Politica della Qualità, sia all'interno delle proprie competenze, che all'interno del contesto aziendale.

E' responsabilità del Resp. Assicurazione Qualità fissare le tempistiche di raggiungimento ed effettuazione delle verifiche periodiche, per monitorare l'applicazione e attuazione di quanto pianificato per ogni funzione.

Il Personale, consapevole della rilevanza delle proprie attività e del proprio contributo al raggiungimento degli Obiettivi per la qualità, concorre attivamente nello sviluppo e miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità.

E' cura dei singoli interessati informare tempestivamente il Resp. Assicurazione Qualità del totale o parziale raggiungimento degli Obiettivi Qualità, motivandone oggettivamente le ragioni. La Direzione dopo aver esaminato l'informazione ricevuta, decide le azioni più opportune (revisione, modifica della politica, degli obiettivi, ecc.).

Ogni incontro, decisione, revisione della Politica della Qualità viene documentata e verbalizzata.

7.1.2 Pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità

E' cura della Direzione assicurarsi che le risorse necessarie per il raggiungimento degli obiettivi della Qualità siano adeguatamente individuate e pianificate. In relazione a tale attività di pianificazione il Sistema Qualità nel suo complesso ne rappresenta l'evidenza oggettiva.

Allo scopo di garantire i requisiti per la Qualità, vengono pianificate, attuate e documentate le attività relative a tutti i processi individuati. Tale pianificazione è articolata con modalità e formalizzazioni diverse, coerente con i requisiti del Sistema Qualità, strumentale rispetto agli obiettivi qualità individuati e documentata in modo adeguato alle diverse tipologie e metodologie di lavoro.

In particolare, la pianificazione per la Qualità comprende:

- la preparazione del Manuale della Qualità, delle procedure e della documentazione della Qualità.
- la definizione dei profili professionali e delle relative competenze per il Personale che svolge attività che influenza direttamente la qualità dei prodotti/servizi
- l'acquisizione di Personale adeguato (addestramento)
- l'acquisizione di Mezzi ed infrastrutture adeguate
- la definizione di tutte le specifiche richieste per la realizzazione dei prodotti/servizi
- la definizione del processo produttivo per la realizzazione dei prodotti/servizi
- il monitoraggio della qualità dei prodotti/servizi
- la preparazione di documenti di registrazione della Qualità.

Tali attività vengono svolte nel perseguimento del Miglioramento Continuo del Sistema di Gestione per la Qualità e attualizzate dalle funzioni interessate nella consapevolezza di contribuire a tale miglioramento.

Il Sistema Qualità della Stesi assicura che i cambiamenti apportati avvengano in forma controllata e che l'integrità del Sistema Qualità venga mantenuta durante le fasi di modifica e aggiornamento.

7.2 Riferimenti

Requisiti della ISO 9001:2015 Punto 6 "Pianificazione"



Stesi S.r.l.

Via Villa Liccer, 10/7

31020 San Fior (TV)

Tel: +39.0438.403271

VAT Code 04361220264

SDI KUPCRMI

info@stesi.it - www.stesi.it

Microsoft
Partner

[stesi]



Stesi S.r.l.
Via Villa Liccer, 10/7
31020 San Fior (TV)
Tel: +39.0438.403271
VAT Code 04361220264
SDI KUPCRM1
info@stesi.it - www.stesi.it

**Microsoft
Partner**

8. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

8.1 Riesame di Direzione

8.1.1 Generalità

Il Sistema di Gestione per la Qualità, viene sottoposto a Riesame da parte della Direzione con cadenza annuale in modo da verificarne l'adeguatezza e l'efficacia e quindi pianificare azioni correttive, preventive o di miglioramento. Attraverso il Riesame vengono valutate le esigenze di apportare modifiche al Sistema di Gestione per la Qualità, con particolare riferimento a quanto dichiarato nella Politica per la Qualità e declinato negli Obiettivi per la Qualità. Il riesame, che avviene in modo formale e documentato, costituisce uno degli elementi fondamentali per la stesura del Piano di Miglioramento annuale (Allegato C).

8.1.2 Input al Riesame di Direzione

Il Responsabile Assicurazione Qualità, con frequenza annuale, sintetizza le informazioni fornite dall'intero Sistema Qualità in una relazione denominata "Riesame del Sistema Qualità".

Nella parte conclusiva della relazione il Responsabile Assicurazione Qualità, in funzione delle problematiche emerse durante il periodo considerato, e sulla base oggettiva delle informazioni in suo possesso, formula le proposte di miglioramento da sottoporre alla Direzione analizzando i seguenti punti:

- Risultati degli Audit
- Misura della soddisfazione dei Clienti
- Analisi Indicatori di Qualità dei Prodotti e dei Processi
- Azioni correttive e preventive
- Azioni a seguire dai precedenti Riesami
- Cambiamenti che potrebbero avere influenza sul Sistema di Gestione per la Qualità
- Piani di Miglioramento in atto

8.1.2.1 Output del Riesame di Direzione

A seguito del riesame la Direzione pianifica azioni relative al:

- Miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità e dei suoi processi
- Miglioramento dei prodotti connessi ai requisiti del Cliente
- Necessità di Risorse

Al termine del Riesame viene redatto un verbale completo delle attività svolte con l'indicazione dei documenti utilizzati e di quanto convenuto in sede di Riesame.

8.2 Riferimenti

Requisiti della ISO 9001:2015 Punto 9 "VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI"



Stesi S.r.l.
Via Villa Liccer, 10/7
31020 San Fior (TV)
Tel: +39.0438.403271
VAT Code 04361220264
SDI KUPCRM I
info@stesi.it - www.stesi.it

**Microsoft
Partner**

9. SUPPORTO

9.1 Messa a disposizione delle risorse

La Stesi ha individuato risorse adeguate per:

- Attuare e migliorare i processi del Sistema di Gestione per la Qualità,
- Rispettare i requisiti richiesti dai Clienti;
- Ottenere la soddisfazione dei Clienti.

Per migliorare in modo continuativo l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e la crescita delle risorse, Stesi favorisce e promuove:

- l'integrazione tra tutte le funzioni e tra tutti i livelli;
- lo sviluppo delle capacità umane e di gestione delle risorse e dei responsabili;
- la comprensione e il rispetto del Sistema di Gestione per la Qualità tramite formazione continua.

Dal momento dell'assunzione fino alla cessazione del rapporto di lavoro è garantita la corretta e completa applicazione delle prescrizioni del Sistema di Gestione per la Qualità.

9.2 Risorse

9.2.1 Generalità

Il Personale di Stesi, a cui sono state attribuite specifiche e definite responsabilità relative al Sistema di Gestione per la Qualità, è adeguatamente informato, formato e qualificato.

Al fine di individuare il grado di competenza del personale la Direzione assume quali elementi di valutazione:

- Adeguato livello di Istruzione;
- Esperienza lavorativa;
- Addestramento;
- Capacità;
- Qualifica.

In funzione di tali elementi la Direzione, con il supporto del Resp. Assicurazione Qualità, definisce adeguati piani di addestramento e formazione per lo sviluppo del Personale.

Tutto il Personale deve dimostrare di possedere senso di responsabilità e capacità tali da garantire il proprio inserimento e la collaborazione all'interno dell'organizzazione della Stesi.

Le nuove risorse sono selezionate in modo che siano in grado di inserirsi rapidamente e contribuire al miglioramento continuo dell'Azienda.

La Formazione e l'Addestramento del Personale costituiscono un elemento fondamentale per il rispetto dei requisiti richiesti dal Cliente, il miglioramento della Qualità dei prodotti e per l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità. A tale scopo la qualifica del Personale rappresenta la formalizzazione dell'effettivo livello di competenza raggiunto.

Il grado di collaborazione di tutto il personale alla vita dell'azienda ed in particolare alle attività inerenti al Sistema Qualità, vengono valutati mediante:

- Risultati ottenuti in riferimento all'applicazione delle procedure del sistema qualità mediante l'esito di "audit interni"
- Partecipazione costruttiva al miglioramento dell'azienda.

Le responsabilità, l'autorità ed i rapporti reciproci di tutto il personale che dirige, esegue e verifica le attività che influenzano la Qualità, sono riportate nelle singole procedure del Sistema Qualità, nelle quali sono stati definiti i mezzi adeguati ad esse ed assegnato personale addestrato.



Stesi S.r.l.

Via Villa Liccer, 10/7
31020 San Fior (TV)
Tel: +39.0438.403271

VAT Code 04361220264
SDI KUPCRM I

info@stesi.it - www.stesi.it

Microsoft
Partner

9.2.2 Competenza, formazione-addestramento e consapevolezza

Il Personale, consapevole della rilevanza delle attività che a lui fanno capo, e del contributo al raggiungimento degli Obiettivi per la qualità, concorre attivamente nello sviluppo e miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità.

A tal fine la Direzione, con il supporto del Resp. Assicurazione Qualità:

- **definisce con l'ausilio delle singole funzioni interessate, le esigenze di competenza del Personale che svolge attività di impatto sulla qualità del prodotto/servizio e ne valuta il possesso in capo ai neo assunti o destinati a nuova mansione. In fase di implementazione del sistema qualità tale attività è stata svolta sul personale attualmente in forza;**
- **pianifica l'addestramento necessario per tali esigenze;**
- **valuta l'efficacia dell'addestramento fornito;**
- **promuove, nel personale, una partecipazione consapevole al raggiungimento degli obiettivi per la qualità, valorizzando l'importanza del loro contributo allo sviluppo del Sistema di Gestione per la Qualità.**

L'attività di Formazione e Addestramento coinvolge tutta l'azienda con livelli di contenuti diversificati in funzione dei ruoli coperti. Tale attività può essere rivolta a tutto il personale e viene pianificata all'interno delle singole schede individuali di formazione.

La direzione ed i vari responsabili, in ottica di valorizzazione delle singole peculiarità e potenzialità delle risorse, definiscono le persone che necessitano di addestramento.

L'attività di addestramento viene gestita e documentata a cura del Responsabile Assicurazione Qualità. Per ogni singola risorsa di qualsiasi livello tutta l'attività formativa effettuata viene registrata sull'apposita scheda individuale di formazione.

È compito del docente verificare e valutare, con il supporto delle altre funzioni competenti, l'efficacia della formazione e dell'addestramento mediante test di apprendimento e praticità acquisita nello svolgimento delle mansioni preposte e del Resp. Assicurazione Qualità dare attestazione formale delle competenze acquisite, aggiornando la scheda individuale di formazione.

Se l'addestramento è svolto in affiancamento, durante tale periodo l'interessato svolge varie attività pianificate, seguite e verificate dalla figura esperta che ne è responsabile nei confronti dell'azienda. Al termine di tale periodo la tipologia di addestramento eseguita viene registrata sulla scheda individuale di formazione.

Tutta la documentazione originale relativa alla formazione, all'addestramento ed alla qualifica del Personale è gestita ed archiviata dal responsabile assicurazione qualità.

Per tutto il personale è mantenuta adeguata documentazione sulla quale sono registrati, per ogni funzione, le competenze richieste, il grado di istruzione, l'addestramento effettuato, la qualifica e l'esperienza professionale; le registrazioni riguardanti i dati "sensibili" vengono adeguatamente conservate ed archiviate per garantire in conformità alle normative vigenti il rispetto della privacy nel trattamento e nella gestione dei dati.

9.3 Infrastruttura

Al fine di assicurare la conformità dei prodotti rispetto ai requisiti richiesti e la prevenzione delle Non Conformità, Stesi ha individuato le infrastrutture necessarie e garantisce il loro mantenimento e una verifica del loro stato di conservazione ed efficacia.

Le infrastrutture comprendono:

- **Uffici**
- **Infrastruttura informatica**



Stesi S.r.l.

Via Villa Liccer, 10/7
31020 San Fior (TV)
Tel: +39.0438.403271

VAT Code 04361220264
SDI KUPCRM1

info@stesi.it - www.stesi.it

Microsoft
Partner

[stesi]

Stesi garantisce la gestione e il controllo (identificazione, manutenzione, controllo) di tutte le attrezzature e i software aziendali, che hanno diretta influenza sulla qualità del prodotto/servizio al fine di assicurare il mantenimento nel tempo della capacità di erogazione degli stessi.

La manutenzione e l'aggiornamento sono registrati sulla apposita Scheda Attrezzatura.
Viene effettuato giornalmente il backup su nastro dei dati presenti nel server.

9.4 Ambiente per il funzionamento dei processi

I fattori ambientali, umani e fisici sono individuati e adeguatamente gestiti per conseguire la conformità dei prodotti/servizi.

Gli uffici sono adeguatamente controllati dal punto di vista della temperatura ambientale, umidità e pulizia.

Lo smaltimento dei rifiuti avviene periodicamente a seconda del materiale da smaltire. I materiali di cui necessita lo smaltimento sono: toner esauriti, plastiche da imballaggio, cartoni.

Stesi assicura e si fa garante del pieno rispetto da parte del personale delle norme di sicurezza e prevenzione dei rischi nell'ambiente di lavoro ai sensi della Normativa vigente.

9.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione

La suite applicativa possiede uno strumento addetto al monitoraggio delle performances e degli eventi nei siti operativi dei Clienti. Il modulo applicativo permette l'invio automatico di mail dai server dei clienti al nostro servizio di supporto. Le mail vengono inviate automaticamente in concomitanza ad eventi che si è deciso essere importanti (eccezioni, raggiungimento limiti operativi, misurazioni fuori norma, ecc).

Questo modulo ha acquisito maggiore importanza ed interesse da parte dei clienti in quanto fornisce nativamente i requisiti richiesti per ottenere le agevolazioni per l'Industria 4.0. La norma prevede che tutti i dispositivi a controllo numerico che eseguono misurazione o azionano macchine, debbano essere interconnessi con un supervisore che fornisce dati e acquisisce dati dai dispositivi stessi.

In questo caso il software non esegue misurazioni ma acquisisce e monitora le misurazioni dei dispositivi, con la possibilità di eseguire azioni pre-programmate.

E' in fase preliminare di ricerca e sviluppo un modulo RTLS (Real Time Locating System) proprietario per contrastare il monopolio di quelli attualmente esistenti sul mercato. Il problema dei sistemi attuali è che sono molto costosi e scoraggiano i possibili clienti dall'acquisire la soluzione FGS (Forklift Guidance System), seppur a loro congeniale. Il peso del dispositivo RTLS sul carrello è il 90% del costo dell'intera componente hardware/software.

Questo modulo implementerebbe a tutti gli effetti un dispositivo di misurazione con una componente hardware una software, in grado di misurare lo spazio percorso da un dispositivo di trasporto durante la sua operatività

Dal 2023 il modulo RTLS è stabile e già in uso in alcuni stabilimenti con il nome di silwaCAM.

9.6 Competenza

La competenza è un concetto centrale in tutti i processi, per ogni componente dell'azienda. A partire dalla ricerca del personale, l'azienda fissa subito delle competenze minime da rispettare, sia in ambito tecnico che personale. Al momento dell'assunzione le competenze della persona vengono valutate da Profexa tramite il progetto di valutazione attitudinale di ogni persona. Vengono tenuti corsi tecnici (es. corsi di programmazione) o organizzativi (es. corsi sicurezza).



Stesi S.r.l.
Via Villa Liccer, 10/7
31020 San Fior (TV)
Tel: +39.0438.403271
VAT Code 04361220264
SDI KUPCRM I
info@stesi.it - www.stesi.it

**Microsoft
Partner**

All'acquisizione di ogni nuova commessa vengono identificate le competenze necessarie e selezionate le persone corrispondenti.

Il Riesame della Direzione valuta la necessità di nuove competenze per aprire nuovi business o di aggiornare le competenze di alcune figure per diminuire i rischi nell'affrontare determinate situazioni.

9.7 Riferimenti

Requisiti della Norma di riferimento ISO 9001:2015 - Punto 7 "SUPPORTO"

PROCEDURA Po6 "GESTIONE RISORSE"

All'interno si trovano alcuni documenti per la gestione delle risorse in particolare CESPITI (CIO) e Mo1 Competenze e Ruoli dove si trovano tutte le caratteristiche intrinseche di ogni posizione lavorativa.



Stesi S.r.l.
Via Villa Liccer, 10/7
31020 San Fior (TV)
Tel: +39.0438.403271
VAT Code 04361220264
SDI KUPCRM1
info@stesi.it - www.stesi.it

**Microsoft
Partner**

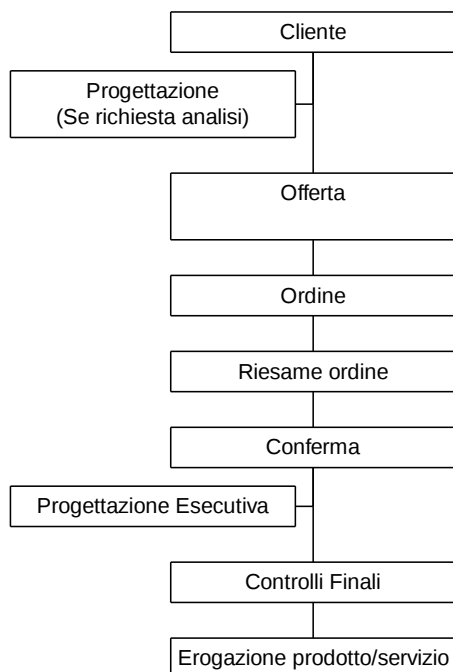
10. ATTIVITA' OPERATIVE

10.1 Pianificazione e controllo operativi

I processi operativi necessari per la realizzazione del prodotto sono stati individuati e pianificati in modo da essere coerenti con gli altri processi del sistema di gestione per la qualità (in particolare, sulla base della politica aziendale, integrandoli con la gestione dei documenti, la gestione delle risorse, le necessità di monitoraggio e di miglioramento), e documentati in una forma adeguata alla successiva applicazione. Tale pianificazione consiste in:

- obiettivi qualità relativi al prodotto, al fine di garantire che la richiesta del Cliente venga soddisfatta;
- interfacce organizzative e tecniche e della documentazione specifica per realizzare il Prodotto
- Procedure che provvedono a gestire attività informazioni e documenti, al fine di garantire la qualità dei prodotti, dei servizi e dei relativi processi;
- istruzioni operative delle attività di realizzazione, erogazione e assistenza che definiscono la sequenza delle operazioni da eseguire, i parametri da verificare e, per ciascuna fase del processo di realizzazione, le caratteristiche da controllare sul prodotto/servizio;
- Attrezzature hardware e software adeguate all'ottenimento dei requisiti prescritti per il prodotto/servizio;
- Ambiente di lavoro idoneo al rispetto delle leggi in tema di sicurezza;
- Registrazioni che forniscono i risultati dei monitoraggi e misurazioni svolti durante le attività di progettazione, realizzazione, erogazione e assistenza.

Il Processo di realizzazione del prodotto attuato in Azienda si svolge secondo il seguente diagramma di flusso:



Stesi S.r.l.
Via Villa Liccer, 10/7
31020 San Fior (TV)
Tel: +39.0438.403271
VAT Code 04361220264
SDI KUPCRM
info@stesi.it - www.stesi.it

**Microsoft
Partner**

10.2 Requisiti per i prodotti e i servizi

10.2.1 Comunicazione con il cliente

La Stesi comunica informazioni al Cliente in merito ai propri prodotti e servizi tramite la propria rete commerciale, partner commerciali, materiale pubblicitario, sito Internet, schede prodotti e servizi. Durante le attività di progettazione e di gestione della commessa, il personale commerciale e tecnico è a disposizione del cliente per fornire informazioni o chiarimenti circa i prodotti o l'avanzamento dei prodotti. Qualsiasi informazione da parte del cliente viene debitamente valutata. In particolare, i reclami trasmessi dal cliente, una volta trascritti, vengono smistati ai rispettivi responsabili per la loro gestione. Al cliente vengono comunicate le considerazioni, le conclusioni e le soluzioni adottate.

L'attenzione al Cliente e la concreta disponibilità ad accogliere ogni tipo di segnalazione relativa al prodotto/servizio è il risultato di una politica volta a considerare il rapporto con il Cliente come un fondamentale strumento di Miglioramento Continuo del Sistema di Gestione per la Qualità.

10.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi

Gli elementi sui quali viene basata la fornitura sono requisiti del prodotto concordati con il cliente e riguardanti:

- Le caratteristiche fisiche e funzionali dei prodotti e relativi componenti;
- Le attività di consegna e relativa assistenza;
- Norme e leggi e regolamenti applicabili;
- Eventuali requisiti aggiuntivi stabiliti dall'organizzazione.

10.2.3 Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi

L'azienda ha stabilito le responsabilità, le modalità operative e le interfacce con il Cliente in modo che, prima di sottoporre un'Offerta al Cliente o di accettare un Ordine, sia assicurato che:

- I requisiti da osservare risultino adeguatamente definiti e documentati;
- Eventuali scostamenti tra quanto indicato nel contratto e quanto proposto nell'offerta siano risolti;
- L'Azienda abbia la capacità di soddisfare i requisiti contrattuali.

Le richieste dei clienti vengono trattate in modo differenziato a seconda che si tratti di offerte e licenze Sw di base e rinnovo contratti di assistenza, o si tratti di offerte per progetti.

Le richieste di Software e Licenze pervengono dai clienti attraverso:

- Mail
- Telefonate

La richiesta viene esaminata dalla Direzione Commerciale, eventualmente in collaborazione con l'Ufficio Tecnico, in termini tecnici e tempi di consegna richiesti

10.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi

10.3.1 Pianificazione della progettazione e sviluppo

L'attività di progettazione può essere svolta in due momenti distinti:

- In fase di redazione della offerta commerciale, laddove la complessità delle richieste del cliente la richiedano;
- In fase di progettazione esecutiva come conseguenza della accettazione della offerta da parte del cliente.



Stesi S.r.l.

Via Villa Liccer, 10/7
31020 San Fior (TV)
Tel: +39.0438.403271

VAT Code 04361220264
SDI KUPCRM1

info@stesi.it - www.stesi.it

Microsoft
Partner

[stesi]

La pianificazione della progettazione consiste nell'individuazione delle diverse attività di progettazione e sviluppo, di riesame, di verifica, di validazione che devono essere svolte, e nella definizione delle responsabilità nell'esecuzione di ogni attività.

La responsabilità della pianificazione delle attività è della Direzione Progetti Clienti e della Direzione Tecnica (ognuno per le proprie responsabilità), sulla modulistica appositamente predisposta.

Il Responsabile Progetti Clienti e il Responsabile Tecnico (ognuno per le proprie responsabilità), inoltre definiscono le tempistiche previste di attuazione, stabiliscono le verifiche ed i riesami necessari e assegnano le responsabilità ai singoli tecnici, con la redazione degli appositi moduli.

La pianificazione viene controllata dal Responsabile Progetti Clienti e dal Responsabile Tecnico (ognuno per le proprie responsabilità) durante lo sviluppo del progetto allo scopo di evidenziare eventuali ritardi o anomalie.

Eventuali revisioni alla pianificazione sono a cura dei Responsabili competenti.

10.3.2 Input alla progettazione e sviluppo

La progettazione inizia con la determinazione, l'esame e l'approvazione dei requisiti su cui basare la progettazione, contenuti nei documenti sviluppati in fase contrattuale e completati eventualmente con la definizione dei particolari tecnici con il cliente.

Tali requisiti sono riesaminati a cura dei responsabili competenti. Il riesame viene registrato tramite l'apposizione della firma nel documento "specifiche di offerta".

10.3.3 Controlli della progettazione e sviluppo

La progettazione e lo sviluppo sono tenute sotto controllo e documentate nello strumento di Source Code Management aziendale. Lo strumento permette di tenere in un unico repository tutte le versioni del codice sorgente per tutti i clienti. Ogni operatore che sviluppa codice inserisce dei commenti ad ogni operazione di *commit* (o validazione) di quanto ha sviluppato. Il Direttore Tecnico e i PO di progetto verificano costantemente la qualità di tali interventi, chiedendo, se necessario delle revisioni. Tutte le revisioni, le note e i commenti sono all'interno dello strumento di gestione (Azure DevOps).

10.3.4 Output dalla progettazione e sviluppo

Gli elementi in uscita dalla progettazione, a seconda dell'ambito in cui si è effettuata la progettazione, possono consistere in:

- Analisi di fattibilità (nel caso l'attività di progettazione sia richiesta in una fase preliminare)
- Applicativo specifico
- progetto – soluzione

Prima del rilascio della versione finale, i prodotti sviluppati vengono analizzati dalla Direzione Progetti Clienti al fine di verificare il soddisfacimento dei requisiti in ingresso.

10.3.5 Modifiche della progettazione e sviluppo

Le modifiche ad un documento vengono fatte dalla stessa Funzione che ha emesso il documento.

Tutte le modifiche apportate, al fine di mantenere e di migliorare l'adeguatezza del progetto, vengono documentate e sottoposte a controllo ed approvazione con lo stesso procedimento adottato per il progetto originario. Le registrazioni dei risultati delle modifiche e delle eventuali azioni necessarie vengono conservate.



Stesi S.r.l.

Via Villa Liccer, 10/7

31020 San Fior (TV)

Tel: +39.0438.403271

VAT Code 04361220264

SDI KUPCRM I

info@stesi.it - www.stesi.it

Microsoft
Partner

10.3.6 Riesame della progettazione e sviluppo

Nell'ambito della pianificazione del progetto, vengono svolti dei riesami al fine di individuare eventuali problemi realizzativi che ostacolino la continuazione del progetto o di individuare eventuali interventi correttivi, nel caso in cui lo sviluppo del progetto non risulti conforme alle attese.

10.3.7 Verifica della progettazione e sviluppo

La verifica della progettazione viene svolta al fine di controllare gli elementi in uscita rispetto ai requisiti in ingresso.

Tali verifiche sono svolte dai competenti responsabili tecnici e sono registrati su apposita modulistica.

Le registrazioni dei risultati delle verifiche e delle eventuali azioni necessarie vengono conservate.

10.3.8 Validazione della progettazione e sviluppo

La validazione del progetto viene effettuata in seguito dell'esito positivo dei test interni e presso il cliente sul prodotto e a verifica della completezza della documentazione di progettazione.

Dal punto di vista tecnico le Non Conformità vengono individuate come bug.

I bug vengono tracciati con lo strumento di gestione dei sorgenti (t Azure DevOps) di Microsoft, in seguito devono essere verificati e riallineati con le considerazioni del caso.

La validazione del progetto viene effettuata dal Responsabile di progetto.

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

10.4.1 Generalità

I processi di approvvigionamento dei prodotti e servizi che hanno influenza sui processi di erogazione e sulla qualità finale dei prodotti/servizi sono tenuti sotto controllo dalla Direzione Acquisti allo scopo di assicurarne la conformità ai requisiti fissati dalla Direzione Tecnica.

La Direzione Acquisti valuta e seleziona i fornitori in base alla loro capacità di fornire prodotti/servizi conformi ai requisiti della società stessa.

Le modalità di valutazione dei fornitori possono riguardare i seguenti aspetti:

- rapporto consolidato con il fornitore (storicità)
- possesso di certificazione ISO 9000 o di prodotto
- valutazione di precedenti forniture

I fornitori che rispettano i requisiti richiesti sono inseriti in un apposito elenco periodicamente aggiornato dalla Direzione Acquisti all'interno del sistema gestionale aziendale ODOO.

Periodicamente i fornitori vengono monitorati e rivalutati in collaborazione con il Responsabile Assicurazione Qualità.

In caso di nuovi fornitori la Direzione Acquisti prima di aggiungerli alla lista dei fornitori qualificati, verifica le attività per un periodo di tempo che dipende dal tipo di fornitura.

Un fornitore se non è utilizzato per 2 anni consecutivi viene riqualeificato qualora se ne debba servire.

10.4.2 Informazioni ai fornitori esterni

Tutti gli ordini di acquisto sono preparati dall'ufficio acquisti ed inviati al fornitore, anche in via telematica, assicurando l'adeguatezza dei requisiti specificati prima dell'invio.

In particolare le condizioni di acquisto (prodotto, prezzo, tempi di consegna) sono definiti in fase di richiesta di offerta che può avvenire:

- tramite richiesta scritta
- a mezzo listini



Stesi S.r.l.

Via Villa Liccer, 10/7

31020 San Fior (TV)

Tel: +39.0438.403271

VAT Code 04361220264

SDI KUPCRM

info@stesi.it - www.stesi.it

Microsoft
Partner

- a mezzo posta elettronica

Gli ordini devono essere esaustivi e devono contenere tutti gli estremi contrattuali. Solo nel caso si tratti di fornitori abituali è possibile stabilire le condizioni generali di fornitura, valide per tutti gli ordini, separatamente, ma sempre in forma scritta. Le condizioni sono riportate nell'anagrafica Fornitore, nel sistema Sharepoint.

10.4.3 Verifica del prodotto approvvigionato

Le attività di verifica dei prodotti acquistati da Stesi consistono nel controllo della corrispondenza tra il materiale arrivato e quanto indicato nei documenti di trasporto con particolare riferimento ai codici prodotto.

Verifiche di funzionalità vengono effettuate al momento dell'utilizzo sia presso l'organizzazione che in caso di recapito diretto al cliente, salvo nei casi gestiti diversamente.

Il responsabile acquisti, controlla che nel documento di trasporto sia riportato il riferimento all'ordine di stesi, oltre ad accertarsi della effettiva esistenza del relativo ordine.

I controlli e le caratteristiche del prodotto acquistato sono garantiti dal fornitore con idonea documentazione della cui presenza il responsabile acquisti si accerta.

10.5 Produzione ed erogazione dei servizi

10.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi

Stesi al fine di monitorare costantemente la fornitura di prodotti e l'erogazione di servizi secondo quanto formalizzato nei documenti contrattuali e in fase di progettazione e di rilevare tempestivamente eventuali anomalie, tiene sotto controllo tutte le relative attività.

Tale modalità si applica sia alla fase di avviamento e messa a regime del servizio, che alla fase di erogazione a regime del servizio.

Le caratteristiche di tutti i servizi di Stesi sono specificate in apposite schede prodotto/servizio. Per ogni servizio sono state definite delle istruzioni operative che definiscono il flusso delle attività e i relativi controlli e criteri di accettazione. Lo stesso documento è utilizzato per la registrazione dell'effettuazione dei controlli.

Le richieste di intervento formulate da parte del cliente, possono appartenere a due tipologie: nel caso esista un contratto di assistenza in corso di validità, l'intervento da parte di Stesi avverrà secondo le modalità previste nel contratto stesso. Nel caso non ci sia alcun contratto di assistenza, stesi si attiverà con una offerta di fornitura di assistenza o di servizi secondo le modalità stabilite nella procedura relativa all'attività commerciale.

10.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione dei servizi

I processi di erogazione del prodotto/servizio di stesi permettono comunque il controllo dei requisiti finali del prodotto/servizio realizzato mediante l'effettuazione di appositi test di prova e controllo; pertanto i processi non necessitano di validazione, essendo svolgibili con i mezzi a disposizione tutte le verifiche di prodotto, ritenute necessarie caso per caso.

Per garantire la corretta gestione del processo di erogazione del prodotto/servizio si è provveduto a:

- utilizzare metodologie e procedure definite;
- qualificare adeguatamente il personale;
- definire i requisiti di qualità e registrarli;
- Stabilire, documentare ed eseguire le verifiche necessarie a dimostrare il possesso da parte del prodotto/servizio dei requisiti di qualità e delle caratteristiche concordate, determinandone gli esiti e conservando le previste registrazioni;



Stesi S.r.l.

Via Villa Liccer, 10/7
31020 San Fior (TV)
Tel: +39.0438.403271

VAT Code 04361220264
SDI KUPCRM I

info@stesi.it - www.stesi.it

Microsoft
Partner

- definire caso per caso, i piani della qualità, che dovessero rendersi necessari.

10.5.3 Identificazione e rintracciabilità

Stesi ha definito e documentato i criteri al fine di rendere possibile l'identificazione e la rintracciabilità degli elementi hardware e software del prodotto, nonché il loro stato in relazione alle verifiche e ai controlli previsti.

A tal fine si applica un sistema di gestione della configurazione idoneo, applicato ai documenti e ai dati che prevede:

- individuazione e identificazione di tutti gli elementi (hardware, software e documentazione) di cui si compone un prodotto;
- adozione di convenzioni di nomenclatura per identificare univocamente tutti i componenti;
- gestione e registrazione di tutti i documenti emessi per le anomalie e le modifiche;
- registrazione dei riesami e delle verifiche effettuate nelle varie fasi della progettazione.

Ogni documento del Sistema Qualità è inoltre identificato in modo che sia possibile risalire alla Sezione del Manuale della Qualità e/o alla procedura che ne regola l'utilizzo.

10.5.4 Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni

Il materiale fornito dal Cliente per essere utilizzato nella erogazione del servizio sia in formato elettronico, che in formato cartaceo continua ad essere di sua proprietà anche se in possesso temporaneo dell'Azienda. Quest'ultima risulta, quindi, legalmente responsabile della buona conservazione e del corretto utilizzo del suddetto materiale.

Il materiale fornito dal Cliente e destinato ad essere integrato nella fornitura viene controllato e gestito secondo le stesse modalità già previste per i prodotti di proprietà o approvvigionati dall'azienda.

Nel caso in cui tali materiali vengano persi, danneggiati o comunque resi inutilizzabili è cura del Resp. Assicurazione Qualità informare il Cliente e ricevere le relative istruzioni.

Tali comunicazioni vengono registrate ed inoltrate al Cliente tramite Rapporto di Non Conformità.

Stesi si impegna a rispettare anche la riservatezza e la proprietà intellettuale relative ai prodotti di proprietà del cliente ai sensi delle vigenti normative di legge.

10.5.5 Conservazione

La Stesi garantisce la conservazione della conformità dei prodotti ai requisiti richiesti durante tutte le fasi necessarie alla realizzazione, installazione e manutenzione.

L'identificazione dei prodotti/servizi viene garantita come definito nel par.8.5.3.

L'azienda garantisce l'utilizzo di un sistema di protezione dai virus, tramite un idoneo applicativo software. I componenti hardware approvvigionati mantengono i loro imballi originali, fino alla loro installazione presso il cliente a garanzia del corretto trasporto.

L'organizzazione delle spedizioni al cliente è gestita dal responsabile commerciale per quanto riguarda la definizione dell'ordine di spedizione e la definizione degli accordi con i trasportatori e il cliente per il ritiro della merce.

Il responsabile commerciale deve preparare tutti i documenti necessari per il trasporto, che verranno consegnati al trasportatore o al tecnico incaricato.

10.6 Controllo delle modifiche

La direzione acquisti e commerciale verificano e valutano l'impatto di tutte le modifiche che impattano sull'erogazione del prodotto o servizio.



Stesi S.r.l.

Via Villa Liccer, 10/7
31020 San Fior (TV)
Tel: +39.0438.403271

VAT Code 04361220264
SDI KUPCRM1

info@stesi.it - www.stesi.it

Microsoft
Partner

10.7 Rilascio di prodotti e servizi

La direzione acquisti e commerciale sono garanti della conformità dei prodotti acquisiti o erogati. In particolare gli output non conformi vengono trattati internamente con operazioni di correzione ed esternamente con informazioni verso il cliente riguardo alle azioni che verranno intraprese per la correzione.

10.8 Controllo degli output non conformi

Il processo di sviluppo prevede delle attività di test che precedono la consegna del prodotto. Le attività di Test sono documentate in documenti tabellati dove vengono registrati in modo dettagliato gli esiti degli stessi. Quanto l'esito del test è positivo per tutte le voci previste il prodotto può essere rilasciato.

10.9 Riferimenti

Requisiti della ISO 9001:2015 - Punto 8 "ATTIVITA' OPERATIVE"

PROCEDURA P01 "ATTIVITA' COMMERCIALE"

PROCEDURA P02 "ACQUISTI E FORNITORI"

PROCEDURA P03 "PROGETTAZIONE E SVILUPPO"



Stesi S.r.l.
Via Villa Liccer, 10/7
31020 San Fior (TV)
Tel: +39.0438.403271
VAT Code 04361220264
SDI KUPCRM I
info@stesi.it - www.stesi.it

**Microsoft
Partner**

11. MIGLIORAMENTO

11.1 Generalità

La Stesi ha definito, pianificato e attuato le misure e i monitoraggi necessari per assicurare la conformità dei processi, dei prodotti, del Sistema di Gestione per la Qualità e il Miglioramento Continuo.

A tale scopo sono state definite e documentate le modalità operative e le responsabilità relativamente alle attività di definizione di obiettivi e di indicatori della qualità necessari a consolidare e migliorare l'Organizzazione e l'efficienza interna della Stesi Projects.

11.2 Monitoraggio e misurazione

11.2.1 Soddisfazione del cliente

La soddisfazione del cliente è la misura più significativa e diretta della qualità erogata, rispetto a quella realmente percepita. Il monitoraggio della percezione che i clienti hanno del prodotto/servizio è fondamentale per verificare la bontà e l'efficacia del proprio lavoro.

A tale scopo sono state definite le modalità operative e le responsabilità per la gestione dei reclami trasmessi dal Cliente (vedere 7.2.3) e per il monitoraggio della soddisfazione del Cliente che viene effettuato tramite apposite indagini promosse internamente sotto la responsabilità dell'ufficio marketing. Le modalità di esecuzione delle indagini, la loro periodicità e la relativa reportistica sono descritte nell'apposita procedura "P05 02 Soddisfazione del Cliente".

Le indagini si svolgono attraverso :

- incontri appositi ed interviste dirette verso clienti più significativi
- somministrazione periodica di questionari predisposti dal Responsabile Marketing in collaborazione con il responsabile assicurazione qualità
- somministrazione di questionari predisposti da altre società con le quali stesi è legata attraverso accordi di partnership e collaborazione (es. Microsoft)
- raccolta da parte del personale di informazioni spot nelle occasioni di contatto diretto con i clienti
- Dal 2023 progetto **Incontro Barchetta**

I dati emersi sono utilizzati:

- in sede di riesame da parte della Direzione
- per attuare azioni correttive e preventive
- per individuare i possibili miglioramenti da apportare al Sistema di Gestione della Qualità e dei processi

11.2.2 Audit interno

Tutte le attività vengono verificate almeno una volta all'anno, al fine di garantire che il Sistema di Gestione per la Qualità:

- sia conforme a quanto pianificato e ai requisiti della norma di riferimento
- sia efficacemente attuato e mantenuto aggiornato
- sia efficace per l'azienda

Le informazioni emerse dagli audit Interni, oltre ad innescare Azioni Correttive immediate e mirate ai singoli processi o aree interessate, costituiscono uno strumento fondamentale per l'effettuazione del Riesame del Sistema di gestione per la qualità da parte della direzione.



Stesi S.r.l.

Via Villa Liccer, 10/7

31020 San Fior (TV)

Tel: +39.0438.403271

VAT Code 04361220264

SDI KUPCRM

info@stesi.it - www.stesi.it

Microsoft
Partner

[stesi]

È previsto un Piano Annuale di Audit. Inoltre possono essere effettuati audit straordinari per verificare l'attuazione e/o l'efficacia di eventuali Azioni Correttive/Preventive, oppure come conseguenza delle valutazioni emerse a seguito di Verifiche di parte seconda e/o terza.

La programmazione annuale degli audit fatta considerando lo stato e l'importanza dell'area, l'esito delle precedenti verifiche, la complessità e la criticità delle attività svolte, in modo da coprire tutti i processi. Gli audit sono collegati tra loro in modo da individuare i punti chiave del Sistema Qualità e seguirne l'evoluzione nel tempo.

Le modalità, i criteri e le frequenze di pianificazione ed esecuzione degli audit adeguatamente definiti e documentati in apposita procedura.

La Direzione delega l'attuazione degli audit interni a personale qualificato, competente, di propria fiducia e indipendente rispetto alle attività oggetto della verifica stessa. Generalmente gli audit vengono effettuati dal Resp. Assicurazione Qualità (o da personale esterno qualificato).

Per ogni area sono definiti i contenuti da sottoporre a verifica e i criteri di oggettivazione dei risultati utilizzando, in particolare, i vari indicatori previsti dalle procedure.

Gli audit interni vengono eseguiti utilizzando apposite Liste di Riscontro che prevedono la possibilità di documentare durante l'indagine, le non conformità, le osservazioni, i documenti esaminati ed il punteggio ottenuto.

I risultati degli audit interni sono espressi in percentuale di copertura e vengono sottoposti all'attenzione dei responsabili delle aree interessate i quali devono attivare tempestive Azioni Correttive e/o Preventive per eliminare le non conformità emerse e le loro cause. Le azioni intraprese devono essere verificate e comunicazioni sull'esito devono essere trasmesse ai responsabili delle aree.

Viene conservata documentazione dei risultati degli audit e dei conseguenti provvedimenti.

11.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi

Stesi al fine di:

- monitorare e misurare i processi del Sistema di Gestione per la Qualità;
- garantire la capacità di tali processi di conseguire gli obiettivi pianificati;
- definire strumenti idonei a rilevare le prestazioni dei processi;

ha definito in apposito documento i relativi indicatori statistici.

Gli Obiettivi correlati agli indicatori di processo vengono definiti almeno annualmente in occasione del Riesame del Sistema Qualità da parte della Direzione e quantificati oggettivamente nel Piano di Miglioramento.

L'azienda ha sviluppato un software di consuntivazione commesse che permette la valutazione delle performance operative di ogni singolo operatore, relativamente al tipo di compito assegnato. Ogni operatore, a fine giornata lavorativa, inserisce in questo strumento i dettagli di quanto eseguito. Il software compara i dati consuntivati con i dati preventivati e produce un bilancio di rendimento per commessa/tipo funzione/operatore. I dati di tale consuntivazione sono a disposizione della Direzione e vengono comunicati nel rispetto della normativa sulla privacy. I dati pubblici sono comunicati in forma raggruppata. Questo software permette di ricalibrare le procedure di preventivazione e stima, legandole all'andamento qualitativo degli operatori.

11.2.3.1 Comitato Guida

Tutti i processi direzionali (Marketing, Amministrazione, Commerciale, Operativo, Supporto Clienti) vengono tenuti costantemente sotto controllo e verifica con una riunione settimanale, detta *Comitato Guida*, nella quale ogni responsabile dichiara risultati ed obiettivi.



Stesi S.r.l.

Via Villa Liccer, 10/7
31020 San Fior (TV)
Tel: +39.0438.403271

VAT Code 04361220264
SDI KUPCRM I

info@stesi.it - www.stesi.it

Microsoft
Partner

Una volta al mese viene indetto un *Comitato Guida Strategico* in cui vengono discusse le azioni da intraprendere per il miglioramento dei processi direzionali.

11.2.4 Monitoraggio e misurazione del prodotto

La Stesi ha individuato e documentato, mediante attività e responsabilità pianificate, i criteri di misurazione delle caratteristiche del prodotto, al fine di garantire che i relativi requisiti sono accertati in modo oggettivo.

L'effettuazione delle rilevazioni e dei controlli necessari a garantire lo stato di conformità del prodotto avviene in appropriate fasi del processo di realizzazione e di installazione, sulla base di specifiche Istruzioni Operative, in cui sono definiti i criteri di accettabilità.

L'evidenza della conformità ai criteri di accettabilità utilizzati è documentata e registrata su specifica modulistica; le registrazioni prodotte consentono l'identificazione dei responsabili del rilascio.

Nel caso di un nuovo prodotto o di una nuova versione sviluppati dalla Stesi, il rilascio avviene a cura del Responsabile di Area solamente dopo aver verificato che siano state eseguite correttamente tutte le prove ed i controlli previsti.

In occasione della erogazione dei servizi o di installazione dei prodotti presso il Cliente, il tecnico incaricato effettua il rilascio solamente dopo avere verificato che siano state eseguite correttamente tutte le prove ed i controlli previsti.

A questo scopo è indetto uno Stato Avanzamento Lavori (SAL) con i PO Aziendali per garantire la corretta erogazione dei servizi ai clienti.

11.3 Controllo del prodotto non conforme

Stesi ha predisposto misure, criteri e metodologie necessarie affinché non conformità ai requisiti specificati sui prodotti o sui servizi siano adeguatamente individuate e tenute sotto controllo per evitare un loro involontario utilizzo e consegna.

E' necessario, infatti, evitare che prodotti o servizi Non Conformi ai requisiti vengano involontariamente utilizzati o installati presso il Cliente, avviando azioni correttive volte ad identificare, eliminare o ridurre le cause ed i costi conseguenti.

Per non conformità si intende "Non soddisfacimento di requisiti specificati" ed in particolare "Scostamento o assenza di una o più caratteristiche di qualità".

Le condizioni che possono determinare una Non Conformità sono:

- scostamenti della qualità del prodotto/servizio o processo rispetto ai requisiti specificati;
- scostamenti dalle prescrizioni contenute nella documentazione del Sistema Qualità;
- deviazioni dalle prescrizioni contenute nei documenti tecnici (acquisto, controllo, registrazione, etc.).

L'attività di controllo dei prodotti/servizi Non Conformi si svolge in modo integrato tra i vari responsabili. Tutti i collaboratori di stesi, quando rilevano una non conformità su una apparecchiatura hardware o su un applicativo software, sono tenuti a comunicarlo al proprio responsabile di area, il quale trascrive la non conformità sul rapporto di non conformità.

Se si tratta di una apparecchiatura Hardware per utilizzo interno alla Stesi, questa viene segregata e identificata da un apposito cartellino, fino al momento della sua spedizione al servizio assistenza per la sua riparazione. Il responsabile di area valuta la possibilità dell'utilizzo in deroga dell'apparecchiatura hardware.



Stesi S.r.l.

Via Villa Liccer, 10/7
31020 San Fior (TV)
Tel: +39.0438.403271

VAT Code 04361220264
SDI KUPCRM I

info@stesi.it - www.stesi.it

Microsoft
Partner

[stesi]

Se si tratta di un applicativo software, il responsabile di area valuta la possibilità di utilizzare in deroga temporanea l'applicativo, in attesa che la correzione venga attuata. Se per la gravità della non conformità non esiste la possibilità dell'utilizzo in deroga, si interrompe l'utilizzo dell'applicativo, fino alla rimozione della non conformità.

I responsabili dell'esame, delle decisioni e delle registrazioni circa il trattamento delle non conformità sono i rispettivi responsabili di area.

Sia nel caso di apparecchiature hardware, che di applicativi software, laddove il responsabile di area ritenga ne sussistano le condizioni, viene inoltrata richiesta scritta di concessione al Cliente. In tal caso, la descrizione delle non conformità accettate, è registrata e documentata per evidenziare il reale stato dei prodotti.

I prodotti/servizi non conformi che vengono corretti sono riverificati, utilizzando gli stessi criteri di controllo inizialmente definiti, per dimostrare la loro conformità ai requisiti.

Tutta la documentazione riguardante le non conformità e le azioni intraprese viene archiviata e conservata dal Resp. Assicurazione Qualità.

Quando la non conformità su un prodotto/servizio viene riscontrata dopo la installazione o dopo la sua erogazione, stesi adotta appropriate azioni correttive e/o preventive in merito agli effetti derivanti da tali non conformità prendendo in considerazione anche l'installazione dell'applicativo per altri clienti.

11.4 Analisi dei dati

Stesi adotta opportune metodologie di raccolta, analisi e elaborazione dei dati, al fine di stabilire l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e definire possibili miglioramenti.

Qualora i risultati non siano raggiunti vengono adottate apposite correzioni e intraprese Azioni Correttive per assicurare la conformità dei prodotti.

Le analisi dei dati effettuate forniscono informazioni in merito a:

- **Soddisfazione del cliente**
- **Conformità ai requisiti del prodotto**
- **Caratteristiche e andamento dei processi e dei prodotti**
- **Fornitori**

Tali analisi costituiscono un indice di valutazione e confronto nell'elaborazione e stesura del Piano di Miglioramento e nell'effettuazione del riesame del sistema Qualità.

La scelta della tecnica statistica appropriata è effettuata tenendo conto sia dei risultati che si vogliono raggiungere sia delle risorse necessarie allo scopo.

11.5 Miglioramento continuo

Stesi pianifica e gestisce i processi necessari a perseguire e attuare il Miglioramento Continuo del Sistema di Gestione per la Qualità, quale obiettivo permanente dell'Azienda.

Gli strumenti attraverso i quali stesi persegue e attua tale obiettivo sono:

- La Politica della Qualità
- Gli obiettivi espressi nel Piano di Miglioramento
- I risultati degli Audit
- L'analisi dei dati
- Le Azioni Correttive e Preventive
- Il Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità

E' responsabilità della Direzione attivare il "ciclo di miglioramento" e tenere costantemente informata l'organizzazione in merito ai risultati.



Stesi S.r.l.

Via Villa Liccer, 10/7
31020 San Fior (TV)
Tel: +39.0438.403271

VAT Code 04361220264
SDI KUPCRM I

info@stesi.it - www.stesi.it

Microsoft
Partner

Le attività di miglioramento sono identificate, pianificate, condotte e verificate; tutte le azioni di miglioramento realizzate sono adeguatamente definite e documentate.

11.5.1 Azioni correttive

Avendo assunto quale obiettivo permanente il Miglioramento Continuo, Stesi adotta Azioni Correttive al fine di eliminare la causa di una Non Conformità, o di altre situazioni indesiderabili rilevate, e prevenire il loro ripetersi nel tempo.

Le Azioni Correttive vengono generalmente gestite dal Responsabile Assicurazione Qualità che coordina i Responsabili delle diverse funzioni coinvolte e definisce i singoli provvedimenti per eliminarne o minimizzarne le cause, precisando, in particolare, risorse, responsabilità, tempistiche di attuazione e modalità di verifica.

I relativi Responsabili attuano le Azioni Correttive secondo quanto pianificato.

Le Azioni Correttive sono una conseguenza delle Non Conformità reali che non si chiudono con il solo trattamento della Non Conformità.

A tale scopo Stesi ha definito procedure documentate per la gestione e l'attuazione di Azioni Correttive.

I requisiti su cui stesi si basa nell'intraprendere un'Azione Correttiva sono:

- Identificazione della Non Conformità (inclusi i Reclami dei Clienti);
- Individuazione della causa della Non Conformità;
- Valutazione delle esigenze di adottare azioni, per evitare il ripetersi della Non Conformità nel tempo;
- Gestione dei prodotti servizi, processi, parti di Sistema Qualità su cui tali Non Conformità si sono manifestate (a seguito di Rapporto di Non Conformità, Reclamo dei Clienti, etc);
- Pianificazione dei provvedimenti correttivi in grado di eliminare o minimizzare le cause delle Non conformità (definendo attività, risorse, responsabilità, tempistiche di attuazione e modalità di verifica);
- Attuazione dei provvedimenti correttivi;
- Registrazione delle Azioni Correttive adottate;
- Riesame delle Azioni Correttive adottate.

Stesi nell'intraprendere azioni correttive effettua una valutazione del grado di significatività dei problemi per quanto attiene la qualità. La valutazione tiene conto del loro impatto potenziale su aspetti quali i costi per le attività di sviluppo ed erogazione del Servizio, i costi delle non conformità, le prestazioni, la fidatezza, la sicurezza e la Soddisfazione del Cliente.

Le Azioni Correttive vengono pianificate in accordo con la funzione interessata e completate nei tempi previsti nella Richiesta di Azione Correttiva o nel Rapporto di Audit (nel caso di audit interni) e monitorate periodicamente dal Responsabile Assicurazione qualità.

Ad Azione Correttiva attuata se ne verifica l'efficacia.

Generalmente tali verifiche vengono effettuate dal Resp. Assicurazione Qualità mediante valutazione diretta documentata oppure Audit interno. L'esito positivo della verifica consente la chiusura della richiesta di Azione Correttiva.

Le valutazioni emerse dalle Azioni Correttive vengono prese in esame nell'analisi periodica per le Azioni Preventive (vedere punto 8.5.3)

11.5.2 Azioni preventive

Le Azioni Preventive sono la conseguenza dell'analisi delle informazioni e dei dati derivanti dai processi e dalle attività produttive che hanno influenza sulla qualità.



Stesi S.r.l.

Via Villa Liccer, 10/7
31020 San Fior (TV)
Tel: +39.0438.403271

VAT Code 04361220264
SDI KUPCRM I

info@stesi.it - www.stesi.it

Microsoft
Partner

[stesi]

L'organizzazione adotta Azioni Preventive per individuare le cause non conformità potenziali, al fine di evitare che queste si verifichino, o per garantire l'adeguatezza agli obiettivi dichiarati in relazione a:

- Livelli di formazione del personale
- Attrezzature
- Forniture esterne
- Documenti del Sistema di Gestione per la Qualità
- Soddisfazione del Cliente

Le Azioni Preventive consistono nelle seguenti attività:

- Analizzare periodicamente le informazioni fornite dal Sistema Qualità allo scopo di individuare cause di potenziali Non Conformità;
- Selezionare tra le cause delle Non Conformità potenziali quelle che per l'effetto all'interno dell'Azienda (Costi, Soddisfazione del personale, etc.) o all'esterno (Cliente, Immagine, etc.) richiedono Azioni Preventive;
- Pianificare provvedimenti preventivi in grado di eliminare o minimizzare le cause delle Non conformità potenziali (definendo attività, risorse, responsabilità, tempistiche di attuazione e modalità di verifica);
- Attuare i provvedimenti preventivi;
- Verificare l'efficacia dei provvedimenti preventivi;
- Inserire le informazioni relative ai provvedimenti preventivi tra gli elementi utilizzati per il Riesame da parte del vertice dell'organizzazione (vedere punto Sez. 5.6).

Le Azioni Preventive vengono pianificate in accordo con la funzione interessata e completate nei tempi previsti nella Richiesta di Azione Preventiva o nel Rapporto Audit (nel caso di audit interni) e monitorate periodicamente dal Responsabile Assicurazione qualità.

Annualmente il Resp. Assicurazione Qualità prende in esame le informazioni relative a rapporti di Non conformità, reclami del cliente, registrazioni dei controlli in produzione, rapporti di Audit, etc. allo scopo di prevenire ed eliminare le cause potenziali di Non conformità.

A seguito delle analisi di cui sopra si può attivare una Richiesta di Azione Preventiva (RAP), gestita da Assicurazione Qualità seguendo un procedimento del tutto analogo alle Azioni Correttive.

Ad Azione Preventiva attuata se ne verifica l'efficacia mediante la valutazione degli effetti diretti dell'Azione Preventiva e, anche in tempi diversi, il confronto con i risultati delle analisi periodiche. L'esito positivo della verifica consente la chiusura della richiesta di Azione Preventiva.

Le valutazioni emerse dalle Azioni Preventive vengono sottoposte al Riesame del Sistema Qualità (vedere Sez. 5.6).

11.6 Riferimenti

Requisiti della ISO 9001:2015 - Punto 10.0 "MIGLIORAMENTO"

PROCEDURA Po5 "SODDISFAZIONE DEL CLIENTE"

PROCEDURA Po7 "GESTIONE NON CONFORMITÀ, RECLAMI, AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE"

PROCEDURA Po8 "AUDIT INTERNI"



Stesi S.r.l.

Via Villa Liccer, 10/7
31020 San Fior (TV)
Tel: +39.0438.403271

VAT Code 04361220264
SDI KUPCRM I

info@stesi.it - www.stesi.it

Microsoft
Partner