

## **MANUALE DI GESTIONE AZIENDALE**

**UNI EN ISO 9001: 2000 – SA8000 :2001**

Revisione 01 del 30.04.2006

**Campo di Applicazione:  
Supporto tecnico, legale e amministrativo per la  
preparazione di gare d'appalto. Progettazione**

**Esclusioni:**

7.6 – l'azienda si limita alla erogazione di servizi per i quali non vengono utilizzati strumenti di misura.

## CAPITOLI

<b>Presentazione</b>
<b>Sistema di Gestione Aziendale</b>
<b>Gestione Processi Operativi</b>
<b>Responsabilità della Direzione e Gestione Risorse Umane</b>
<b>Gestione Fornitori</b>
<b>Metodologie di analisi e miglioramento</b>
<b>Allegati</b>

# Promoproject S.r.l.

---

## Sistema di Gestione Aziendale

### Documentazione del Sistema

La gestione dei processi aziendali è stata formalizzata dalla Promoproject attraverso la predisposizione del presente documento e dei seguenti:

- Modulistica, per la registrazione delle attività
- Procedure aziendali, che definiscono modalità gestionali per processi aziendali
- Documento Programmatico per la Sicurezza, che definisce la struttura informatica e le procedure messe in atto per garantire la sicurezza dei dati trattati dall'azienda

L'azienda, al fine di migliorare l'efficienza e la gestione dei processi, ha sviluppato la documentazione e il suo utilizzo principalmente in maniera informatica.

I moduli e le procedure sono redatti dal Responsabile Qualità ed approvati dalla Direzione. Il Responsabile Qualità ha la responsabilità dell'aggiornamento dei documenti e della loro distribuzione, che viene eseguita contestualmente al ritiro dei documenti superati. E' disponibile un elenco di tutti i documenti riportante lo stato di revisione e la data di emissione, tuttavia la distribuzione informatica dei documenti garantisce che i documenti on line siano sempre nella revisione aggiornata e preserva, dunque, da errori di utilizzo.

Il Responsabile Qualità ha il compito dell'aggiornamento dell'elenco con il contributo di tutti i dipendenti e dei consulenti esterni.

L'azienda gestisce documenti di provenienza esterna, quali:

- Documenti contrattuali (bando, capitolato speciale d'appalto, computo metrico, disegni, progetti): questi documenti sono conservati in formato elettronico nella cartella di commessa o, in formato cartaceo nella cartellina di commessa ed identificati con il protocollo della stessa;
- Norme, leggi, regolamenti di riferimento: questi documenti sono conservati a cura di RQ, registrati in un apposito elenco ed aggiornati tramite abbonamenti a riviste specialistiche, internet e associazioni di categoria.

La comunicazione rappresenta un elemento strategico dell'azienda. Sia internamente che verso i propri clienti, l'azienda predilige l'uso di strumenti informatici quali email e il sito internet, che garantisce un aggiornamento continuo dello stato di ogni commessa.

I documenti che rappresentano RegISTRAZIONI della Qualità sono archiviati, identificati, protetti da smarrimenti e/o danneggiamenti e conservati per una durata definita (PRO 01). Il responsabile della corretta gestione di questi documenti è il Responsabile Qualità, quando richiesto, e previa valutazione della Direzione, i documenti possono essere messi a disposizione dei clienti.

La gestione dei dati è definita nel Documento Programmatico per la Sicurezza dei Dati.

# Promoproject S.r.l.

---

## Gestione Non Conformità

Ogni non conformità rilevata in sede di erogazione, controllo e verifica è gestita dall'azienda utilizzando il proprio sistema informatico.

Sullo stesso sistema il Responsabile qualità definisce le azioni da intraprendere per risolvere il problema.

Per ogni azione intrapresa il responsabile ne verifica e registra l'efficacia.

Nel caso in cui, nel corso dell'erogazione del servizio emergessero non conformità, è responsabilità del Responsabile del team informare il responsabile qualità e concordare le dovute azioni per la risoluzione del problema.

## Gestione Azioni Correttive e Preventive

Il ripetersi delle stesse non conformità, il manifestarsi di non conformità di particolare rilevanza, i reclami dei clienti, l'esito delle verifiche ispettive interne o esterne e della soddisfazione dei clienti, la mutazione del mercato possono comportare l'esigenza di intervenire con azioni correttive (aventi l'obiettivo di eliminare la causa di un problema) o con azioni preventive (aventi l'obiettivo di evitare il manifestarsi di un problema).

Quando, la valutazione della/e non conformità fa emergere l'esigenza di agire sulle cause del problema, il Responsabile Qualità definisce l'azione correttiva registrandola sul Sistema Informatico. Successivamente sarà cura di RQ o del responsabile di funzione valutare la realizzazione e l'efficacia dell'azione correttiva, registrandone l'esito sugli stessi documenti.

Nel caso in cui dalle analisi emerga, invece, l'esigenza di intervenire per prevenire l'insorgenza di un problema, il Responsabile Qualità valuta, insieme con la Direzione, la necessità di intraprendere eventuali Azioni Preventive e le riporta nel medesimo sistema informatico, in cui sono definite le responsabilità della Funzione competente per la loro applicazione ed i tempi della verifica.

# Promoproject S.r.l.

---

## Verifiche Ispettive Interne

Affinché un Sistema di Gestione funzioni è necessario che le regole definite, la loro applicazione e la loro efficacia sia periodicamente verificata. A tal proposito, RQ programma annualmente, in occasione del Riesame della Direzione, le Verifiche Ispettive Interne, in modo che, almeno una volta l'anno, tutte le attività siano verificate.

Le verifiche ispettive sono condotte da persone qualificate (tramite corsi specifici e/o adeguato addestramento e esperienza) interne o esterne all'azienda e indipendenti rispetto a ciò che verificano.

L'esito della verifica è riportato dal responsabile del gruppo di verifica in apposito verbale.

Al termine della verifica le persone interessate sono informate dell'esito della verifica.

Se sono state riscontrate Non conformità, il responsabile dovrà definire adeguate Azioni Correttive per eliminare i problemi riscontrati e, successivamente, RQ o il valutatore designato verificheranno l'attuazione e l'esito delle azioni definite.

L'esito delle verifiche ispettive interne è sempre oggetto di analisi in sede di valutazione periodica del Sistema da parte della Direzione.

# Promoproject S.r.l.

## Gestione Processi Operativi

L'azienda offre i seguenti servizi al mercato:

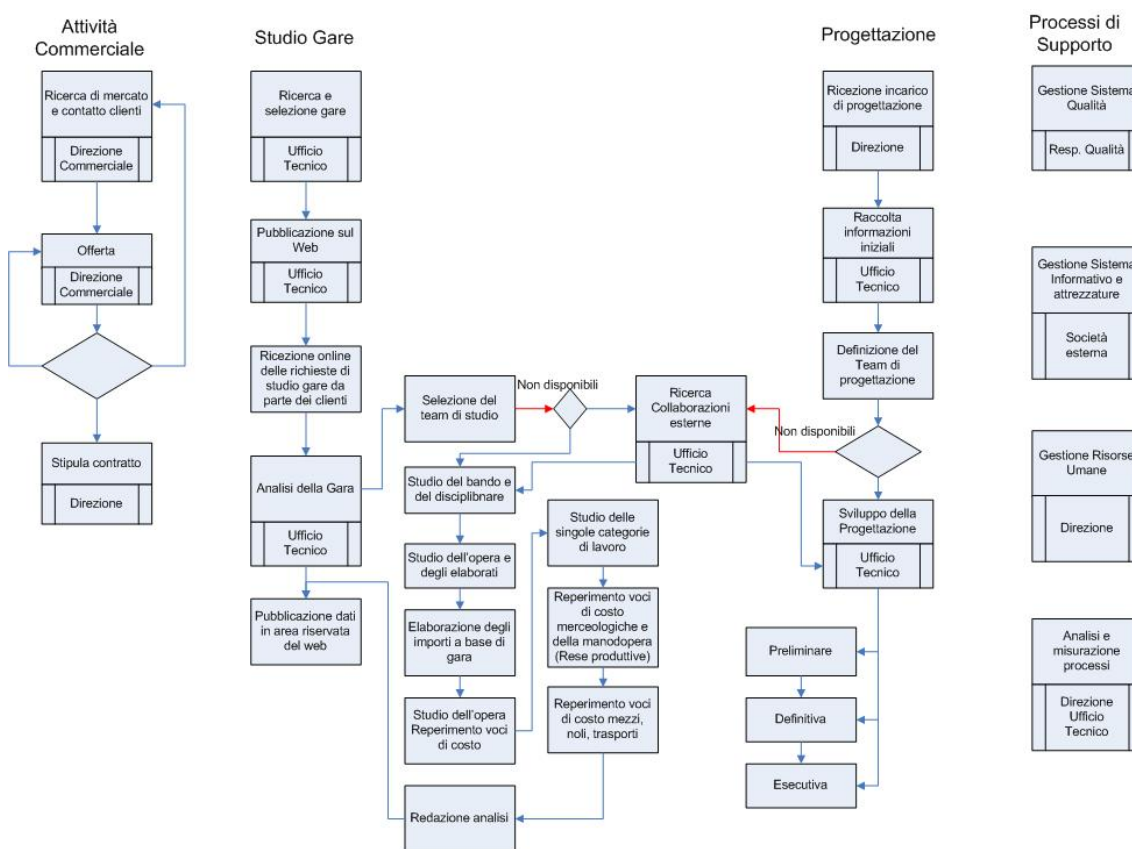
- studio gare di appalto
- progettazione

entrambi i servizi sono organizzati in modo da garantirne la pianificazione e il controllo secondo chiare procedure informatiche.

La fase commerciale è gestita con la supervisione della direzione.

Per lo studio delle gare le aziende possono commissionare studi singoli a seguito di offerta da parte dell'azienda, o, in alternativa, sottoscrivere un abbonamento e sfruttare le potenzialità della Promoproject nella ricerca e selezione delle gare di appalto su tutto il territorio nazionale (servizio erogato via web all'indirizzo [www.promoproject.it](http://www.promoproject.it)).

La gestione dei processi avviene secondo lo schema di seguito riportato:



# Promoproject S.r.l.

---

## Responsabilità della Direzione e gestione delle Risorse Umane

### Responsabilità della Direzione

Al fine di garantire il costante miglioramento dell'azienda, almeno annualmente, la Direzione definisce obiettivi di performance da diffondere a tutto il personale. Gli obiettivi sono contenuti nell'analisi aziendale periodica o in verbali appositi, affinché tutti ne prendano atto e ne siano consapevoli e sono discussi con i responsabili in modo da definire nel dettaglio le strategie per il loro raggiungimento e i metodi di verifica. Ogni obiettivo deve essere compreso e condiviso dalle persone che dovranno perseguirlo, per ogni obiettivo sono definiti criteri e tempi di verifica.

Per la gestione del Sistema e delle regole definite, la Direzione ha nominato un responsabile per:

- verificare l'attuazione e l'aggiornamento dei criteri gestionali definiti;
- mantenere aggiornata la Direzione sull'efficacia ed efficienza del Sistema;
- assicurare la diffusione all'interno della struttura e presso i consulenti esterni dei requisiti dei clienti;
- mantenere i rapporti con l'Istituto di certificazione.

Tali compiti rientrano fra quelli affidati al Responsabile Qualità.

### Analisi del Sistema Qualità

Almeno annualmente, la Direzione con il contributo del Responsabile Qualità e la partecipazione di tutte le figure responsabili, provvede a fare il punto sullo stato dell'azienda, sull'applicazione ed efficacia del Sistema realizzato e sulle prospettive future.

Tale attività è basata sull'analisi di:

- risultati verifiche ispettive interne ed esterne
- prestazioni aziendali
- prestazioni dei dipendenti e dei consulenti
- prestazioni dei fornitori di prodotti e servizi
- non conformità riscontrate
- azioni correttive e preventive intraprese e loro esito
- esito delle analisi sulla soddisfazione dei clienti
- esito delle ricerche di mercato
- richieste e reclami dei clienti

# Promoproject S.r.l.

---

Tale attività è registrata (il responsabile qualità ha il compito di conservare tali registrazioni) e conduce a definire decisioni riguardanti:

- possibili miglioramenti del sistema
- nuovi servizi da offrire
- esigenza di risorse da approvvigionare e/o formare
- nuovi obiettivi aziendali

## Gestione delle Risorse Umane

Per la tipologia di servizi erogati, la gestione delle risorse umane è tra i processi maggiormente critici dell'azienda.

L'azienda presta particolare attenzione alla definizione dei ruoli e delle mansioni del personale e dei collaboratori, nonché alla definizione delle competenze minime richieste.

E' compito della Direzione individuare le necessità di formazione e provvedere all'addestramento del personale sia con attività interne sia con attività esterne.

Il sistema di gestione delle risorse umane prevede la verifica sistematica dell'efficacia della formazione erogata.

Nella gestione delle risorse umane la direzione ha definito regole chiare per garantire il personale circa i propri diritti e per garantire un corretto rapporto di lavoro.

# Promoproject S.r.l.

---

## Gestione Fornitori

### Selezione e Valutazione

I fornitori sono selezionati e valutati con periodicità annuale dalla Direzione, con la collaborazione di RQ.

I fornitori sono inseriti da RQ nell'Elenco Fornitori. Almeno annualmente la Direzione e RQ provvedono alla valutazione dei fornitori secondo le specifiche definite nella PRO 03. Nel caso in cui l'elenco non comprendesse fornitori in grado di fornire i prodotti necessari, la Direzione provvederà a ricercare nuovi fornitori, che saranno sottoposti a valutazione preliminare.

### Monitoraggio

Il monitoraggio dei fornitori avviene con cadenza almeno annuale in sede di Riesame della Direzione. In tale occasione vengono valutate le prestazioni di ogni Fornitore. Il punteggio medio annuale di ogni fornitore è riportato nell'Elenco Fornitori. La responsabilità di tale attività è della Direzione con il contributo del Responsabile Qualità.

Elemento fondamentale di valutazione e monitoraggio dei fornitori è il rispetto dei principi etici enunciati nella Politica Aziendale.

### Acquisti

Gli acquisti sono eseguiti dalla Direzione sempre in modo formale (contratti, lettere di incarico, copie commissioni, internet).

Nella definizione dei documenti contrattuali occorre sempre rispettare quanto riportato nella PRO 03.

# Promoproject S.r.l.

---

## Metodologie di analisi e miglioramento

L'attività di misurazione e analisi deve essere gestita con particolare attenzione al fine di:

- assicurare la conformità dei prodotti e servizi;
- assicurare la conformità del sistema di gestione formalizzato;
- migliorare costantemente l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e della loro gestione;

## Soddisfazione del cliente

L'impegno di questa azienda è orientato a soddisfare pienamente le esigenze dei clienti. Questa attività è responsabilità di TUTTI e tutti devono portare il loro contributo di miglioramento. In particolare è necessario:

- definire i requisiti espressi dai clienti
- cercare di individuare ogni ulteriore elemento non espresso ma comunque fondamentale o perché ormai "standard di mercato" o perché, per esperienza e sensibilità si ritiene particolarmente indicato per il cliente
- mantenersi aggiornati sulle innovazioni del mercato e sulle ripercussioni che queste possono avere su clienti attuali e, soprattutto, su quelli potenziali
- analizzare costantemente i ritorni dal cliente (tanto quelli espliciti che quelli impliciti) e farsene portavoce nei confronti della Direzione

Il monitoraggio della soddisfazione dei clienti è responsabilità della Direzione che utilizza di volta in volta le metodologie dirette e/o indirette ritenute più valide.

## Monitoraggio e Misurazione dei Processi e dei Servizi

I processi aziendali sono costantemente tenuti sotto controllo, monitorati e, dove possibile, misurati a seguito della definizione periodica di obiettivi di performance. Nel caso in cui gli obiettivi non fossero conseguiti, o nel caso in cui in sede di monitoraggio periodico si rilevassero rilevanti differenze fra quanto pianificato e i risultati, è compito della Direzione valutare, assieme al responsabile, le eventuali azioni da intraprendere al fine di migliorare le prestazioni.