

Il sistema è orientato all'**ottimizzazione dei processi organizzativi, operativi e dei costi di gestione**, in conformità:

- alla Normativa UNI EN ISO 9001:2015
- alla verifica della compliance delle normative di legge

Si fa presente che la norma ISO 9001:2015 è di recente edizione, ed incorpora sostanziali varianti nell'approccio di impostazione del sistema che di seguito riteniamo opportuno riassumere nelle loro parti significative infatti:

Pone l'accento sui seguenti aspetti:

- La conduzione dei processi (obiettivi, indicatori di performance...)
- La gestione della conoscenza
- Il livello di controllo sulle prestazioni esterne (prodotti, servizi, processi)
- Le attività dopo la consegna
- Il mantenimento delle risorse di sorveglianza e misura

Si prefigge i seguenti obiettivi:

- Ampliare la visione del "CONTESTO"  
La comprensione del contesto esterno considera i fattori che emergono dagli ambienti legale, tecnologico, competitivo, di mercato, culturale, sociale ed economico, sia esso internazionale, nazionale, regionale o locale.  
La comprensione del contesto interno considera i fattori relativi a valori, cultura, conoscenza e prestazioni dell'organizzazione.
- Meno attenzione alla burocrazia e più al metodo
- Ottica preventiva e proattiva (analisi dei rischi)
- Maggiore dinamicità e sinergia tra diversi sistemi
- Maggiore focalizzazione ai risultati
- Maggiore focalizzazione alle forniture di servizi
- Maggiore focalizzazione alle risorse in termini di pianificazione a medio e lungo termine
- Maggiore focalizzazione alle risorse umane

### **Risultato atteso :**

Un'organizzazione deve:

- Rispondere alle esigenze dei clienti con beni & servizi e regolamenti, se applicabili
- Rispondere ai propri standard di qualità
- Agire per incrementare la soddisfazione del cliente e dell'azienda

### **Approccio per processi:**

Fondamenti per perseguire buoni risultati:

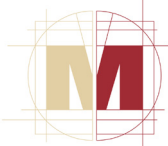
Il sistema è costituito da processi correlati, è importante comprendere come possono essere raggiunti i propri risultati con il sistema, compreso l'insieme di processi, risorse, controlli e interazioni, che permettono all'organizzazione di ottimizzare le proprie performance.

### **Di seguito è rappresentato lo schema di approccio all'impostazione del sistema:**

- 1) **CONTESTO ORGANIZZAZIONE**
  - come si colloca l'organizzazione nel "contesto generale"
  - individuazione dei fabbisogni di tutte le parti interessate
- 2) **RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE**
  - politica aziendale
  - ruoli e responsabilità
- 3) **PIANIFICAZIONE SISTEMA**
  - valutazione delle opportunità/analisi dei rischi
  - pianificazione delle azioni per raggiungere gli obiettivi
- 4) **SUPPORTO**
  - gestione delle risorse /infrastrutture/ ambiente di lavoro/investimenti / budget
  - gestione delle risorse / conoscenza /sensibilizzazione/ruoli/competenze
- 5) **ATTIVITA' OPERATIVE**
  - definizione processi operativi / controllo dei processi/ beni e servizi/ post vendita
- 6) **VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI**
  - reporting / audit / soddisfazione cliente
- 7) **MIGLIORAMENTO**
  - piano di miglioramento / azioni correttive

Il progetto sarà strutturato come segue:

Processi	Attività
Organizzazione	Definizione: - ruoli – competenze – responsabilità - Analisi organigramma e mansionari - Redazione codice di etica comportamentale
Pianificazione e Risorse	- Previsioni ed obiettivi aziendali - Individuazione indicatori di verifica - Impatto sul controllo di gestione/reporting
Gestione delle Risorse umane	- Formazione/addestramento del personale - Analisi profili e valutazione
Manuale Organizzativo	- Sviluppo del manuale con un'impostazione marketing/commerciale
Processi e Procedure  D. Lgs. 81/2008 D. Lgs. 196/2003 D. Lgs. 163/2006 Normative di prodotto	Procedure di sistema: - controllo della documentazione e dati - gestione delle problematiche - gestione delle risorse/infrastrutture e formazione - verifiche interne Procedure operative: - Contrattuale/Commerciale e commessa - Progettazione - Gestione cantieri - Processi speciali interni o in outsourcing - Acquisti e prestazioni in outsourcing - Manutenzione - Amministrazione



Processi	Attività
Problematiche	Impostazione metodo di raccolta ed analisi delle problematiche sia operative che organizzative.
Verifiche ispettive interne	Pianificazione e esecuzione audit di verifica dei processi, relazione dell'analisi
Valutazioni	Impostazione metodo di valutazione: - Fornitori (prodotti e servizi) - Personale interno , collaboratori (competenze /comportamentale)
Soddisfazione Cliente	Analisi del rapporto instaurato tra azienda e clienti per valutarne il livello di soddisfazione (come si è percepiti, eventuali miglioramenti da apportare nel servizio erogato ecc.)
Riesame Direzione	Relazione di presentazione del progetto all'Ente di Certificazione
Visita di pre-verifica e certificazione	Affiancamento all'azienda durante la visita di pre e certificazione.