

	Manuale del SGQ	Rif: MQ01
Emittente: Direzione	<i>Manuale del sistema di gestione per la qualità</i>	Data emissione: 11/10/2017

MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

Copia n. 1	Emissione 11/10/2017	Agg. 1	Agg. 2	Agg. 3
Visto di verifica ed approvazione: Presidente del CdA				
La Direzione è responsabile della distribuzione del presente Manuale.				
Note:				

	Manuale del SGQ	Rif: MQ01
Emittente: Direzione	Manuale del sistema di gestione per la qualità	Data emissione: 11/10/2017

SOMMARIO

0	<u>INTRODUZIONE</u>	5
0.1	PREMESSA	5
0.2	PRESENTAZIONE DI MADE IN VICENZA	5
0.2.1	I SERVIZI OFFERTI DA MADE IN VICENZA	6
0.2.2	STRUTTURA DELL'ORGANIZZAZIONE	7
1	<u>SCOPO DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'</u>	9
1.1	SCOPO	9
2	<u>RIFERIMENTI NORMATIVI</u>	10
2.1	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	10
2.2	STRUTTURA E GESTIONE DEL PRESENTE DOCUMENTO	10
3	<u>DEFINIZIONI, TERMINI E GLOSSARIO</u>	11
3.1	TERMINI E DEFINIZIONI	11
3.2	SIGLE ED ABBREVIAZIONI	13
4	<u>CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE</u>	14
4.1	L'ORGANIZZAZIONE E IL SUO CONTESTO	14
4.2	ESIGENZE ED ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE	14
4.3	CAMPO DI APPLICAZIONE	14
4.4	DESCRIZIONE DEL SGQ	14
4.4.1	IDENTIFICAZIONE DEI PROCESSI	15
4.4.2	PROCESSI DELL'ORGANIZZAZIONE	16
4.4.3	PROCEDURE DEL SGQ	17
4.4.4	GESTIONE DEI PROCESSI	17
4.4.5	RAPPRESENTAZIONI GRAFICHE	18
5	<u>RESPONSABILITA' DELL'ALTA DIREZIONE</u>	20
5.1	LEADERSHIP E IMPEGNO	20
5.1.1	IMPEGNO DELL'ALTA DIREZIONE	20
5.1.2	ATTENZIONE FOCALIZZATA ALL'UTENTE	20
5.2	POLITICA PER LA QUALITÀ	21
5.2.1	DIVULGAZIONE DELLA POLITICA PER LA QUALITÀ	22

	Manuale del SGQ	Rif: MQ01
Emittente: Direzione	Manuale del sistema di gestione per la qualità	Data emissione: 11/10/2017

5.3	RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ	22
5.3.1	RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ	22
6	PIANIFICAZIONE	24
6.1	AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI E OPPORTUNITÀ	24
6.1.1	DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI PER LA QUALITÀ	24
6.1.2	ATTUAZIONE, MIGLIORAMENTO, PREVENZIONE, MANTENIMENTO	25
7	SUPPORTO	27
7.1	RISORSE	27
7.1.1	MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE	27
7.1.2	GESTIONE DELLE RISORSE UMANE	27
7.1.3	GESTIONE DELLE RISORSE TECNOLOGICHE	28
7.1.4	AMBIENTE DI LAVORO INTERNO ED ESTERNO	28
7.1.5	CONTROLLO DEGLI STRUMENTI DI MISURAZIONE	29
7.1.6	CONOSCENZA ORGANIZZATIVA	29
7.2	COMPETENZA	29
7.3	CONSAPEVOLEZZA	29
7.4	COMUNICAZIONE	29
7.5	INFORMAZIONI DOCUMENTATE	30
7.5.1	REQUISITI DELLA DOCUMENTAZIONE	30
7.5.2	MANUALE DELLA QUALITÀ	30
7.5.3	PROCEDURE DEL SGQ	30
7.5.4	MODULI DEL SGQ	30
7.5.5	DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE DEL SGQ	31
7.5.6	GESTIONE E CONTROLLO DELLA DOCUMENTAZIONE DEL SGQ	31
8	EROGAZIONE DEI SERVIZI	32
8.1	PIANIFICAZIONE DELL'ATTIVITÀ	32
8.2	PROCESSI RELATIVI ALL'UTENTE	33
8.2.1	IDENTIFICAZIONE DEI REQUISITI	33
8.2.2	RIESAME DEI REQUISITI	33
8.2.3	COMUNICAZIONE CON GLI UTENTI	34
8.3	PROGETTAZIONE	35
8.4	APPROVVIGIONAMENTO DI MATERIALI E ATTREZZATURE / SERVIZI	36

	Manuale del SGQ	Rif: MQ01
Emittente: Direzione	<i>Manuale del sistema di gestione per la qualità</i>	Data emissione: 11/10/2017

8.5	PRODUZIONE ED ASSISTENZA	37
8.5.1	GESTIONE DEI PROCESSI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	37
8.5.2	VALIDAZIONE DEI PROCESSI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	37
8.5.3	IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ	38
8.5.4	PROPRIETÀ DEI CLIENTI	38
8.5.5	CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI	38
8.5.6	ATTIVITÀ POST-CONSEGNA	38
9	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	39
9.1	MONITORAGGI E MISURAZIONI	39
9.1.1	GENERALITÀ	39
9.1.2	SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	39
9.1.3	MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI	39
9.1.4	MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PRODOTTI	39
9.1.5	ANALISI E VALUTAZIONE DEI DATI	40
9.2	VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE	40
9.3	RIESAME DELL'ALTA DIREZIONE	41
10	MIGLIORAMENTO	42
10.1	GENERALITÀ	42
10.2	NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE	42
10.2.1	GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ	42
10.2.2	AZIONI CORRETTIVE	43
10.3	MIGLIORAMENTO CONTINUO	43

	Manuale del SGQ	Rif: MQ01
Emittente: Direzione	Manuale del sistema di gestione per la qualità	Data emissione: 11/10/2017

0 INTRODUZIONE

0.1 Premessa

Il presente Manuale della Qualità (MQ) illustra il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) attuato dall'Organizzazione in accordo alla **norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015**.

Detto documento costituisce uno strumento attraverso il quale **sono comunicate**, sia all'interno ma soprattutto verso l'esterno (Utenti, Fornitori, Banche, ecc), ovvero a tutti coloro che, non operando continuativamente presso l'azienda, non ne conoscono nel complesso i processi realizzativi e gestionali e le relative procedure/documenti di riferimento, le seguenti informazioni:

- l'organizzazione dell'azienda;
- i macro processi operativi e gestionali;
- le principali scelte e le metodologie di attuazione del SGQ.

Il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) rappresenta l'insieme di regole che l'Organizzazione si è data per stabilire politica ed obiettivi e per conseguire gli obiettivi medesimi, attuate anche per guidare e tenere sotto controllo l'organizzazione aziendale, con riferimento alla qualità dei servizi forniti, alla soddisfazione dell'utente e alla sicurezza sui luoghi di lavoro.

Attraverso l'attuazione e l'utilizzo del SGQ, l'Organizzazione è in grado di erogare i propri servizi:

- soddisfacendo le aspettative degli utenti, in termini di efficienza ed efficacia;
- ottemperando alle prescrizioni delle leggi e regolamenti applicabili;
- orientandosi al miglioramento continuo e alla prevenzione delle Non Conformità.

Tramite il SGQ l'azienda tiene sotto controllo anche gli aspetti cogenti per l'attività svolta, con particolare attenzione a:

- la sicurezza e l'igiene dei luoghi di lavoro (D. Lgs. 81/01 e s.m.i.);
- la Privacy (D. Lgs. 196/03);
- le leggi relative ai servizi erogati;
- le norme tecniche applicabili.

0.2 Presentazione di MADE IN VICENZA

MADE IN VICENZA (d'ora in poi anche MIV) è una Azienda Speciale della Camera di Commercio, Industria ed Artigianato della Provincia di Vicenza, per la Promozione di tutti i prodotti vicentini in Italia ed all'Estero.

L'Azienda, nella sua funzione di promozione dell'internazionalizzazione, sostiene la competitività delle imprese e dei territori tramite attività di informazione economica e assistenza tecnica alla creazione di imprese e *start up*, informazione, supporto organizzativo e assistenza alle piccole e medie imprese per la preparazione ai mercati internazionali nonché collaborazione con ICE-AGENZIA, SACE, SIMEST.

	Manuale del SGQ	Rif: MQ01
Emittente: Direzione	<i>Manuale del sistema di gestione per la qualità</i>	Data emissione: 11/10/2017

0.2.1 I servizi offerti da MADE IN VICENZA

In quanto azienda speciale della CCIAA, MIV non ha fini di lucro, e svolge le proprie attività al servizio delle imprese. **La missione dell'azienda è definita a livello statutario, e tutte le attività si svolgono secondo le direttive emanate dal Consiglio di Amministrazione, che è composto da 3 Amministratori: il Presidente dell'Azienda Speciale, che è il Presidente pro tempore della CCIAA, il Vicepresidente, che è il Vicepresidente pro tempore della CCIAA e un terzo componente nominato dalla CCIAA stessa.**

I servizi offerti dall'organizzazione, che riguardano la promozione dell'internazionalizzazione, si possono raggruppare in 5 filoni principali:

■ Partecipazione a fiere

MIV promuove e coordina la partecipazione delle aziende vicentine a manifestazioni fieristiche di livello internazionale che si tengono sia in Italia, sia in aree economiche considerate strategiche per la penetrazione dei prodotti dell'industria locale. Lo scopo è quello di facilitare le occasioni di interscambio e di rafforzare ulteriormente la propensione all'export delle aziende vicentine.

Nello specifico, MIV si occupa di prenotare e definire aree ed allestimenti; di assistere le aziende nella logistica; di predisporre iniziative promozionali di supporto. Per rendere più efficace la partecipazione delle aziende alle manifestazioni espositive, MIV realizza ricerche di mercato pre-fiera, attiva ricerche di contatti commerciali con potenziali buyer esteri, organizza eventi in loco con lo scopo di orientare l'attenzione verso i prodotti "made in Vicenza", supporta le aziende nella gestione dei contatti post-fiera.

■ Organizzazione di Workshop ed incontri d'affari

Gli incontri d'affari sono organizzati dal personale di MIV sia in Italia che all'Estero, e sono mirati all'incontro fra le aziende vicentine e possibili buyer internazionali del settore specifico. Fanno parte dei compiti di MIV la ricerca e selezione dei buyer, il coinvolgimento delle aziende vicentine, l'organizzazione ed il supporto logistico prima e durante gli incontri.

■ Missioni Commerciali

Le missioni commerciali sono vere e proprie azioni di marketing svolte in affiancamento delle aziende che ne facciano richiesta, presso i paesi stranieri. MIV offre quindi un supporto logistico e di conoscenza del paese, per aiutare le aziende meno strutturate a creare dei nuovi contatti commerciali con l'estero.

■ Attività Promozionali

Depliant, brochure, DVD e filmati, Internet: MIV mette in campo tutti i mezzi della promozione per diffondere la conoscenza e l'appeal del "Made in Vicenza". Le innumerevoli possibilità offerte dalle nuove tecnologie della comunicazione sono utilizzate al meglio, con l'ottica di rendere globale l'informazione sui prodotti vicentini. Uno spazio importante è riservato quindi ai siti Internet, considerato che il Web riassume in sé caratteristiche fondamentali per la promozione internazionale come la facilità di accesso, l'interattività, la possibilità di scambiare un numero considerevole di dati. In quest'ottica si inserisce il sito Internet progettato e gestito da MIV: www.madeinvicenza.it. Il portale Internet di MIV, che mette in rete i riferimenti di migliaia di aziende operanti nei più svariati settori, si dimostra

	Manuale del SGQ	Rif: MQ01
Emittente: Direzione	<i>Manuale del sistema di gestione per la qualità</i>	Data emissione: 11/10/2017

lo strumento ideale per chi voglia avviare rapporti di interscambio con il diversificato tessuto produttivo del Vicentino.

Da segnalare anche la realizzazione di specifiche newsletter inviate alle aziende che si iscrivono alla mailing list di MIV, attraverso le quali l'azienda speciale della Camera di Commercio comunica direttamente alle imprese le opportunità d'affari con l'estero.

Le attività dell'Azienda Speciale si basano su di un "Programma di Attività", approvato dalla CCIAA, che definisce i paesi che saranno teatro delle iniziative, ed il numero delle stesse, per l'anno di riferimento.

0.2.2 Struttura dell'Organizzazione

L'Organizzazione presenta una struttura estremamente snella, quasi priva di livelli, nella quale il Consiglio di Amministrazione guida le decisioni strategiche e la Direzione dell'azienda supervisiona direttamente a tutte le attività.

Come indicato nello statuto dell'azienda, nella sua ultima edizione, il CdA è individuato quale Organo di Gestione dell'Azienda, con alcuni compiti esclusivi e non delegabili, sia a livello di nomina dei componenti, redazione di bilancio, redazione del "Programma di Attività", ed altri (si faccia riferimento allo Statuto per una elencazione completa).

Il Legale rappresentante dell'Azienda, però, è individuato nel Presidente del CdA, che in caso di necessità e urgenza può adottare anche i provvedimenti di competenza del Consiglio di Amministrazione, con l'obbligo di sottoporli alla ratifica dello stesso nella prima riunione utile. Il Presidente, quindi, è la figura del CdA più vicina all'Organizzazione nella sua attività quotidiana.

Il Direttore riceve dal Consiglio di Amministrazione gli indirizzi per lo svolgimento dell'attività gestionale e si occupa di dirigere tutta la parte operativa dell'Organizzazione.

Ai fini del SGQ, quindi, si può identificare l'Alta Direzione nella figura del Presidente del CdA, mentre il Direttore assume il ruolo di Responsabile del Sistema di Gestione.

A livello di staff della direzione, quindi, sono distribuite molte mansioni e pochi compiti di responsabilità, secondo una suddivisione per processi principali. Di seguito il diagramma che specifica la struttura:

	Manuale del SGQ	Rif: MQ01
Emittente: Direzione	<i>Manuale del sistema di gestione per la qualità</i>	Data emissione: 11/10/2017



L'Amministrazione finanziaria dell'azienda è gestita da un apposito ufficio, che si occupa della gestione quotidiana dei flussi di cassa e dei pagamenti, anche mediante la gestione e l'utilizzo dei fondi pubblici assegnati dalla CCIAA.

I funzionari di MIV, che si occupano dell'erogazione dei servizi, hanno ciascuno la competenza su determinate materie, aree geografiche e/o settori produttivi. Ciascuno di essi, quindi, si occupa di tutti gli aspetti relativi all'organizzazione delle iniziative di propria competenza, rendendo quindi impossibile l'individuazione di specifici enti preposti agli acquisti, al riesame dei requisiti, alla realizzazione delle attività. Ciascun addetto, nel proprio settore, ricopre tutte le funzioni necessarie alla organizzazione e realizzazione dei servizi, sotto la costante supervisione ed approvazione della Direzione

	Manuale del SGQ	Rif: MQ01
Emittente: Direzione	<i>Manuale del sistema di gestione per la qualità</i>	Data emissione: 11/10/2017

1 SCOPO DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

1.1 Scopo

Lo scopo del Sistema di Gestione per la Qualità, è di fornire all'organizzazione aziendale la documentazione di riferimento, le prescrizioni e gli obiettivi riguardanti la gestione del sistema qualità ed, in particolare:

- **il contesto dell'organizzazione**
- **le parti interessate**
- **l'analisi di rischi e opportunità**
- la politica;
- gli obiettivi;
- la pianificazione;
- il controllo della qualità;
- l'assicurazione qualità;
- il miglioramento continuo.

	Manuale del SGQ	Rif: MQ01
Emittente: Direzione	<i>Manuale del sistema di gestione per la qualità</i>	Data emissione: 11/10/2017

2 RIFERIMENTI NORMATIVI

2.1 Normativa di riferimento

Le norme prese a riferimento per la redazione del presente Manuale della Qualità e delle procedure in esso citate sono:

- UNI EN ISO 9000:2015 Sistemi di Gestione per la Qualità - Fondamenti e Terminologia;
- UNI EN ISO 9001:2015 Sistemi di Gestione per la Qualità - Requisiti;
- **UNI EN ISO 31000:2010 Gestione del Rischio – Principi e linee guida;**
- UNI EN ISO 19011:2012 Linee guida per audit di sistemi di gestione.

2.2 Struttura e gestione del presente documento

Il presente documento è stato strutturato, ove possibile, analogamente alla norma di riferimento, sia per facilitare l'analisi del documento stesso alle persone addette alle Verifiche Ispettive Interne e di parte terza, che per sensibilizzare il lettore all'impostazione definita dagli organismi competenti per la norma medesima.

Per quanto attiene altresì alla gestione del Manuale della Qualità, ovvero alle regole assunte per:

- l'emissione;
- l'aggiornamento;
- le modifiche;
- la verifica e l'approvazione;
- ecc.

si rimanda al documento predisposto nell'ambito del SGQ, relativo alla gestione della documentazione:

- **PG04** – 'Gestione della documentazione'

	Manuale del SGQ	Rif: MQ01
Emittente: Direzione	Manuale del sistema di gestione per la qualità	Data emissione: 11/10/2017

3 DEFINIZIONI, TERMINI E GLOSSARIO

3.1 Termini e definizioni

Nel sistema di gestione per la Qualità adottato dall'Organizzazione si applicano i termini e le definizioni fornite dalle norme **UNI EN ISO 9000:2008**, **UNI EN ISO 9000:2015** e **UNI ISO 31000:2010**. Di seguito sono riportate le definizioni dei termini più rilevanti.

Termine	Definizione
Manuale della Qualità	è il documento che descrive l'organizzazione e le modalità secondo cui l'Azienda si propone di assicurare in modo totale la Qualità dei processi e dei servizi
Procedure della Qualità	Modo specificato per svolgere un'attività o un processo. <i>Nota1: Le procedure possono essere documentate oppure no;</i> <i>Nota2: Quando una procedura è documentata, si usa spesso l'espressione 'procedura documentata'. Il documento che contiene una procedura può essere chiamato 'documento di procedura'</i>
Documento	Informazioni con il loro mezzo di supporto Esempio: registrazione, specifica, documento di procedura, disegno, rapporto, norma. <i>Nota1: il mezzo di supporto può essere carta, disco elettronico o ottico, fotografia, campione di riferimento o loro combinazione.</i> <i>Nota2: un insieme di documenti, per esempio specifiche e registrazioni, viene spesso denominato 'documentazione'.</i>
Informazione	Dato significativo
Emissione del MQ	è l'operazione di diffusione del Manuale della Qualità in caso di emissione ex-novo, o di variazione di notevole entità dello stesso
Aggiornamento del MQ	è l'operazione di diffusione del Manuale della Qualità in caso di variazione, solitamente di piccola entità, di alcune parti dello stesso
Approvazione	autorizzazione alla diffusione di un documento e garanzia dell'applicazione a livello aziendale
Verifica	è il riesame tecnico del documento ad opera di uno specialista, può trattarsi della stessa funzione che ha redatto il documento stesso
Copia Controllata	Copia del MQ (o di una procedura documentata), che viene sostituita, con l'ultima versione valida, a seguito di Aggiornamento/Rimissione, secondo opportuna lista di distribuzione
Copia Fuori Controllo	Copia del MQ (o di una procedura) che non viene sostituita a seguito di Aggiornamento/rimissione
Sistema di gestione per la qualità	Sistema per gestire una politica per la qualità ed obiettivi per la qualità, e per conseguire tali obiettivi
Efficacia	Grado di realizzazione delle attività pianificate e di conseguimento dei risultati pianificati
Efficienza	Rapporto tra i risultati ottenuti e le risorse utilizzate per ottenerli
Certificazione di Conformità	Atto mediante il quale una terza parte indipendente dichiara, con ragionevole attendibilità, che un determinato prodotto, processo o servizio, è conforme ad una specifica norma o ad un altro documento/normativa
Alta Direzione	Persona o gruppo di persone che, dal livello più elevato di un'organizzazione, la guidano e la gestiscono, in questo caso il Consiglio di Amministrazione, o il Presidente singolarmente per le funzioni ad esso delegate dallo statuto dell'azienda

Termine	Definizione
Organizzazione	Persona o gruppo di persone avente funzioni proprie con responsabilità, autorità e relazioni per conseguire i propri obiettivi.
Politica per la Qualità	Obiettivi ed indirizzi generali di un'organizzazione, relativi alla Qualità, espressi in modo formale dalla Direzione
Obiettivo per la Qualità	Qualcosa cui ci si ispira o a cui si mira, relativo alla qualità
Rappresentante della Direzione	Componente della struttura direzionale che ha la responsabilità di: <ul style="list-style-type: none"> - assicurare che i processi per il SGQ siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati; - riferire all'Alta Direzione sulle prestazioni del SGQ e su ogni esigenza per il miglioramento; - assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del cliente all'interno dell'organizzazione.
Requisito	Esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente <i>Nota 1: 'di regola implicita' che è uso o prassi comune, per l'organizzazione, per i suoi clienti e per le altre parti interessate</i> <i>Nota 2: per individuare un particolare tipo di requisito, possono essere utilizzati elementi qualificativi, quali, per esempio: requisito di prodotto, requisito di gestione per la qualità, requisito del cliente.</i> <i>Nota 3: Un 'requisito specificato' è un requisito che è precisato, per esempio, in un documento.</i> <i>Nota 4: I requisiti possono provenire da differenti parti interessate.</i>
Caratteristica	Elemento distintivo
Riesame	Attività effettuata per riscontrare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia di qualcosa a conseguire gli obiettivi stabiliti
Audit	Processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenze oggettive e valutarle con obiettivi, al fine di stabilire in quale misura i criteri dell'audit sono soddisfatti
Contesto di un'organizzazione	Combinazione di fattori interni ed esterni che possono avere un'influenza sull'approccio di un'organizzazione per sviluppare e conseguire i suoi obiettivi.
Parte interessata	Persona od organizzazione che può influenzare, essere influenzata, o percepire se stessa come influenzata, da una decisione o attività.
Informazioni documentate	Informazioni che devono essere tenute sotto controllo e mantenute da parte di un'organizzazione ed il mezzo che le contiene.
Rischio	Effetto dell'incertezza sugli obiettivi
Gestione del rischio	Attività coordinate per guidare e tenere sotto controllo una organizzazione con riferimento al rischio
Valutazione del rischio	Processo complessivo di identificazione del rischio, analisi del rischio e ponderazione del rischio
Identificazione del rischio	Processo di ricerca, individuazione e descrizione del rischio
Analisi del rischio	Processo di comprensione della natura del rischio e di determinazione del livello di rischio
Ponderazione del rischio	Processo di comparazione dei risultati dell'analisi del rischio rispetto ai criteri di rischio per determinare se il rischio e/o la sua espressione quantitativa sia accettabile o tollerabile

	Manuale del SGQ	Rif: MQ01
Emittente: Direzione	Manuale del sistema di gestione per la qualità	Data emissione: 11/10/2017

3.2 Sigle ed abbreviazioni

Tutti i documenti del SGQ dell'Organizzazione potranno contenere le seguenti abbreviazioni:

SIGLA	Descrizione
AC	Azione Correttiva
AI	Azione Immediata
CdA	Consiglio di Amministrazione
DIR	Direzione
IS	Incontri con la stampa
MC	Missione commerciale
MIV	Made in Vicenza
NC	Non Conformità
ORG	Organizzazione
PAQ	Piano Annuale per la Qualità
PG	Procedura Gestionale del SGQ
PO	Procedura Operativa del SGQ
RCL	Reclamo cliente
SGQ	Sistema di Gestione per la Qualità
UT	Utente
VIE	Visita Ispettiva Esterna
VII	Visita Ispettiva Interna
WS	Workshop

	Manuale del SGQ	Rif: MQ01
Emittente: Direzione	Manuale del sistema di gestione per la qualità	Data emissione: 11/10/2017

4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

4.1 L'Organizzazione e il suo contesto

L'Organizzazione ha determinato quali sono i fattori interni ed esterni che possono avere effetti sull'effettiva capacità di fornire costantemente prodotti e/o servizi conformi ai requisiti del cliente e/o di leggi e regolamenti, ovvero sui risultati attesi dal Sistema di Gestione per la Qualità.

Tali fattori, che possono rappresentare punti di forza o di debolezza, opportunità o minacce, sono oggetto di verifica e di riesame periodico da parte della Direzione.

4.2 Esigenze ed aspettative delle parti interessate

L'Organizzazione ha identificato quali sono le parti interessate che influenzano la capacità di fornire prodotti e servizi che soddisfino i requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili.

Di queste parti interessate, l'Organizzazione ha determinato le esigenze e le aspettative e ne effettua il periodico monitoraggio e riesame.

Le modalità per il monitoraggio ed il riesame delle parti interessate rilevanti per il Sistema di Gestione per la Qualità e dei requisiti ad esse applicabili sono state definite dall'organizzazione.

4.3 Campo di applicazione

Per quanto attiene il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità sottoposto alla normativa UNI EN ISO 9001, l'estensione prevede la copertura di tutti i processi aziendali in relazione a:

LA PROMOZIONE E LA DIFFUSIONE DEI PRODOTTI VICENTINI TRAMITE L'ORGANIZZAZIONE DELLA PARTECIPAZIONE A FIERE NAZIONALI ED INTERNAZIONALI, WORKSHOP, MISSIONI COMMERCIALI ED AZIONI PROMOZIONALI ANCHE IN COLLABORAZIONE CON ALTRI ENTI E/O ISTITUZIONI ANALOGHE.

Risultano applicabili tutti i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 ad eccezione di quelli specificati nella tabella al punto 4.4.5.

Gli organismi aziendali coinvolti in dette attività sono i seguenti:

- PRESIDENZA del CdA – Alta Direzione
- DIREZIONE
- ASSICURAZIONE QUALITA'
- AMMINISTRAZIONE, GESTIONE RISORSE
- EROGAZIONE DEI SERVIZI (Area internazionalizzazione)

4.4 Descrizione del SGQ

L'Organizzazione stabilisce, documenta, attua, tiene aggiornato e migliora con continuità un Sistema di Gestione per la Qualità rispondente ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 attraverso le seguenti attività:

	Manuale del SGQ	Rif: MQ01
Emittente: Direzione	Manuale del sistema di gestione per la qualità	Data emissione: 11/10/2017

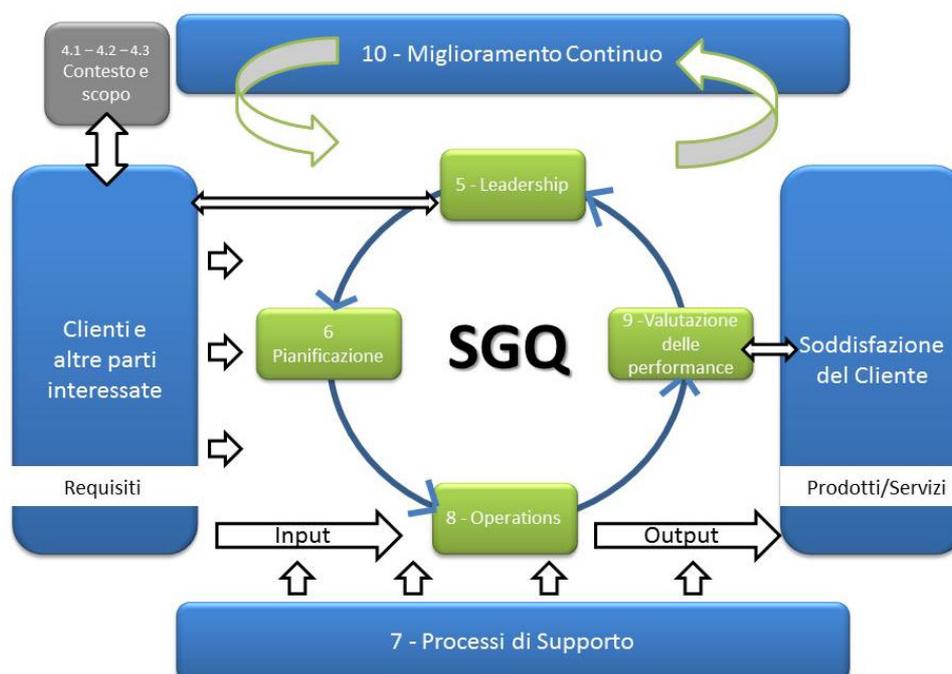
- **analisi del contesto di riferimento in cui l'organizzazione opera;**
- **individuazione delle parti interessate rilevanti per l'organizzazione;**
- **gestione di rischi e opportunità connessi all'attività dell'organizzazione;**
- **identificazione dei processi necessari per la conduzione del sistema di gestione per la qualità in ambito organizzativo;**
- **definizione della sequenza e dell'interazione tra i suddetti processi;**
- **definizione dei criteri e metodi per assicurarsi della efficace operatività e controllo dei processi;**
- **assicurazione della disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie a supportare la attuazione e il monitoraggio dei processi;**
- **attuazione delle azioni necessarie per il conseguimento dei risultati pianificati e il miglioramento continuativo.**

L'Organizzazione ha stabilito di definire dei riferimenti univoci per normalizzare a livello aziendale e tenere sotto controllo i macro processi operativi e gestionali; tale assunzione ha determinato la formalizzazione dei suddetti processi in procedure documentate, le cui interazioni sono rappresentate nella Tab.1: 'Macroprocessi/Procedure' riportata nei paragrafi a seguire.

4.4.1 Identificazione dei processi

L'identificazione dei processi aziendali si è basata sul modello proposto dalla norma di riferimento, qui di seguito riportato.

I macro processi così individuati, sono stati successivamente divisi in processi di dettaglio e, ove ritenuto opportuno, associati a procedure operative o gestionali per delinearne con univocità i flussi operativi.



	Manuale del SGQ	Rif: MQ01
Emittente: Direzione	<i>Manuale del sistema di gestione per la qualità</i>	Data emissione: 11/10/2017

4.4.2 Processi dell'Organizzazione

Di seguito l'elenco dei processi e sottoprocessi dell'Organizzazione:

- Responsabilità dell'Alta Direzione
 - Definizione della politica
 - **Analisi del contesto dell'organizzazione**
 - **Identificazione delle parti interessate e dei loro requisiti**
 - **Gestione di rischi e opportunità**
 - Pianificazione degli obiettivi
 - Identificazione responsabilità
 - Messa a disposizione delle risorse
 - Comunicazione interna
 - Riesami del SGQ
- Sviluppo del SGQ e Assicurazione Qualità
 - Definizione procedure e moduli, Verifiche Ispettive, riesame dei risultati
- Gestione finanziaria ed amministrativa
 - Gestione flussi di cassa, redazione bilancio
- Organizzazione della partecipazione a fiere nazionali ed internazionali
 - Riesame dei requisiti
 - Comunicazione esterna
 - Approvvigionamento servizi
 - Organizzazione logistica
 - Misurazione / feedback
- Organizzazione di Workshop ed incontri d'affari
 - Riesame dei requisiti
 - Comunicazione esterna
 - Approvvigionamento servizi
 - Organizzazione logistica
 - Partecipazione all'evento
 - Misurazione / feedback
- Organizzazione di Missioni Commerciali
 - Riesame dei requisiti
 - Comunicazione esterna
 - Approvvigionamento servizi
 - Organizzazione logistica
 - Misurazione / feedback
- Organizzazione di attività promozionali
 - Riesame dei requisiti
 - Comunicazione esterna
 - Approvvigionamento servizi
 - Organizzazione logistica
 - Partecipazione all'evento
 - Misurazione / feedback
- Misurazione ed analisi dei processi
 - Verifiche Ispettive Interne
 - Gestione delle Non Conformità
 - Miglioramento e azioni correttive

	Manuale del SGQ	Rif: MQ01
Emittente: Direzione	<i>Manuale del sistema di gestione per la qualità</i>	Data emissione: 11/10/2017

- Gestione dei reclami e valutazione della Customer Satisfaction

4.4.3 Procedure del SGQ

Sulla base dell'identificazione dei processi così ottenuta, si è deciso di redigere ed attivare le seguenti procedure:

- Procedure Gestionali
 - Riesame dell'Alta Direzione
 - Gestione delle Non Conformità
 - Gestione delle risorse
 - Gestione della documentazione
 - Verifiche Ispettive Interne
 - Verifica della soddisfazione degli utenti
 - Gestione amministrazione
 - **Misurazioni del SGQ e analisi dei dati**
 - **Determinazione del contesto dell'organizzazione e delle parti interessate e gestione di rischi e opportunità**
- Procedure Operative
 - Partecipazione a Fiere nazionali - internazionali
 - Organizzazione di Workshop – Incontri d'affari
 - Missioni Commerciali
 - Attività promozionali

4.4.4 Gestione dei processi

I processi dell'Organizzazione sono gestiti quotidianamente dalla Direzione che, considerata anche la piccola struttura aziendale, è impegnata a tempo pieno nel controllo di tutte le attività effettuate dal personale, in accordo con le direttive e le indicazioni strategiche determinate dall'Alta Direzione.

La Direzione, al fine di garantire un'efficace operatività e controllo dei processi individuati:

- **definisce e tiene sotto controllo il contesto dell'organizzazione;**
- **identifica e tiene sotto controllo le parti interessate e le loro esigenze/aspettative;**
- **gestisce i rischi e le opportunità dell'organizzazione;**
- definisce obiettivi e indicatori di qualità coerenti con le aspettative degli utenti;
- stabilisce l'organizzazione che consente di assicurare il raggiungimento degli obiettivi di cui sopra;
- assicura la disponibilità delle risorse necessarie per lo svolgimento dei processi;
- garantisce il rispetto dei requisiti degli utenti ed i requisiti stabiliti da leggi, norme e regolamenti,
- assicura le comunicazioni interne per la qualità e la disponibilità delle informazioni per il monitoraggio e l'analisi dei processi.

Quando l'Organizzazione affida all'esterno processi che influiscono sulla qualità dei servizi forniti (come ad esempio per servizi di trasporto, allestimento stand, interpretariato ...), ne esplicita completamente gli obiettivi e ne assicura il controllo.

	Manuale del SGQ	Rif: MQ01
Emittente: Direzione	Manuale del sistema di gestione per la qualità	Data emissione: 11/10/2017

Tale controllo è opportunamente identificato nell'ambito Sistema di Gestione per la Qualità e tiene conto dell'impostazione e dei vincoli connessi con la criticità e l'importanza dei processi dati in outsourcing.

4.4.5 Rappresentazioni grafiche

Di seguito le rappresentazioni grafiche relative alle interconnessioni fra i processi individuati ed alle relazioni fra tali processi e le procedure attivate. La tabella, infatti, espone i legami fra i macroprocessi del SGQ e le procedure che sono state attivate dall'Organizzazione.

<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> PROCESSI PROCEDURE </div>		Responsabilità della Direzione	Sviluppo SGQ Assicurazione Qualità	Gestione finanziaria ed amministrativa	Riesame dei requisiti	Comunicazione esterna	Approvvigionamento servizi e prodotti	Organizzazione logistica	Comunicazione interna	Gestione risorse umane	Gestione risorse tecnologiche	Misurazione dei processi
PG01	Riesame dell'Alta Direzione	X	X					X			X	
PG02	Gestione delle NC		X					X			X	
PG03	Gestione delle risorse		X			X		X	X	X	X	
PG04	Gestione della documentazione		X					X				
PG05	Verifiche Ispettive Interne		X					X			X	
PG06	Verifiche della soddisfazione		X					X			X	
PG07	Gestione Amministrativa			X		X		X			X	
PG08	Misurazioni e analisi dei dati		X								X	
PG09	Contesto, parti interessate, gestione di rischi e opportunità	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
PO01	Partecipazione a fiere			X	X	X	X	X			X	
PO02	Organizzazione di WS - Incontri d'affari			X	X	X	X	X			X	
PO06	Missioni Commerciali			X	X	X	X	X			X	
PO07	Attività promozionali			X	X	X	X	X			X	

Infine, la correlazione fra i punti della norma ISO 9001:2015 e la documentazione sviluppata dall'Organizzazione.

FASE	RIF 9001:2015	Descrizione	RIF MANUALE SGQ	RIF PROCEDURE SGQ
	1	Scopo e campo applicazione	1	/
	2	Riferimenti Normativi	2	/
	3	Termini e Definizioni	3	/
PLAN	4.1	Organizzazione e il suo contesto	4	PG09
	4.2	Esigenze e aspettative delle parti interessate		PG09
	4.3	Campo di applicazione del SGQ		/
	4.4	SGQ e relativi processi		/
	5.1.1	Leadership e impegno	5	PG01
	5.1.2	Focalizzazione sul Cliente		PG06
	5.2.1	Politica della qualità		/
	5.2.2	Comunicazione della Politica		/
	5.3	Ruoli organizzativi, responsabilità e autorità		/
	6.1	Azioni per affrontare rischi e opportunità	6	PG09
	6.2	Obiettivi e pianificazione		PG01
	6.3	Pianificazione delle modifiche		PG01
	7.1	Risorse	7	PG03
	7.2	Competenza		PG03
	7.3	Consapevolezza		PG03
7.4	Comunicazione	PG03		
7.5	Informazioni documentate	PG04		
DO	8.1	Pianificazione e controllo operativo	8	PO01-02-06-07
	8.2.1	Comunicazione con il Cliente		PO01-02-06-07
	8.2.2	Determinazione dei requisiti		PO01-02-06-07
	8.2.3	Riesame dei requisiti		PO01-02-06-07
	8.3.1	Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi	non applicabile	
	8.3.2	Pianificazione della Progettazione e Sviluppo		
	8.3.3	Input alla Progettazione e Sviluppo		
	8.3.4	Controlli della Progettazione e Sviluppo		
	8.3.5	Output della progettazione e sviluppo		
	8.4.1	Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno	8	PO01-02-06-07
	8.4.2	Tipo ed estensione del controllo		PO01-02-06-07
	8.4.3	Informazioni ai fornitori esterni		PO01-02-06-07
	8.5.1	Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi		PO01-02-06-07
	8.5.2	Identificazione e tracciabilità	non applicabile	
	8.5.3	Proprietà che appartengono ai Clienti o ai fornitori esterni		
	8.5.5	Attività post-consegna		
	8.5.6	Controllo delle modifiche	8	PO01-02-05-06-07
8.6	Rilascio di prodotti e servizi	PO01-02-05-06-07		
8.7	Controllo degli output non conformi	9	PG02	
CHECK	9.1.1	Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione	9	PG08
	9.1.2	Soddisfazione del Cliente		PG06
	9.1.3	Analisi e valutazione		PG08
	9.2	Audit interno		PG05
	9.3.1	Riesame della direzione		PG01
	9.3.2	Input al riesame della direzione		PG01
	9.3.3	Output del riesame della direzione		PG01
ACT	10.1	Generalità	10	/
	10.2	Non conformità e azioni correttive		PG02
	10.3	Miglioramento continuo		/

	Manuale del SGQ	Rif: MQ01
Emittente: Direzione	<i>Manuale del sistema di gestione per la qualità</i>	Data emissione: 11/10/2017

5 RESPONSABILITA' DELL'ALTA DIREZIONE

5.1 Leadership e impegno

5.1.1 Impegno dell'Alta Direzione

Il Presidente, per quanto stabilito dallo Statuto, rappresenta il CdA e trasmette le decisioni strategiche e l'impegno dell'Alta Direzione, per tramite del Direttore, a tutta l'Organizzazione nell'ambito di tutte le attività svolte dall'azienda; è consapevole dell'importanza del perseguimento della qualità, come elemento distintivo per la soddisfazione degli utenti e per il miglioramento continuo.

Tale impegno viene espresso attraverso l'opera costante del Direttore nel:

- richiamare tutte le componenti dell'organizzazione sull'importanza della Qualità e sul rispetto delle esigenze degli utenti;
- formalizzare e diffondere -a tutti i livelli dell'organizzazione- la Politica per la Qualità dell'Azienda
- definire i programmi per il miglioramento;
- riesaminare sistematicamente il Sistema di Gestione per la Qualità e i risultati conseguiti;
- garantire l'investimento nelle risorse umane, tecnologiche e strutturali necessarie al conseguimento dei risultati;
- assicurare l'osservanza delle norme vigenti applicabili;
- mantenere l'attenzione focalizzata agli utenti anche attraverso sistemi di misurazione del grado di soddisfazione al fine di adottare misure di miglioramento.

5.1.2 Attenzione focalizzata all'utente

La Direzione prevede il monitoraggio della Soddisfazione degli utenti attraverso opportune metodologie d'indagine che ne rendano significative le rilevazioni e le analisi.

Periodicamente, la Direzione riesamina i risultati delle elaborazioni dei dati relative alle suddette indagini di Customer Satisfaction.

Analoghe attività vengono svolte nei confronti dei collaboratori interni ed esterni con il duplice scopo di verificarne altresì la consapevolezza dell'importanza di ottemperare ai requisiti degli utenti, e a quelli cogenti applicabili.

	Manuale del SGQ	Rif: MQ01
Emittente: Direzione	Manuale del sistema di gestione per la qualità	Data emissione: 11/10/2017

5.2 *Politica per la Qualità*



MADE IN VICENZA, con l'intento di mirare ad una piena soddisfazione degli utenti, alla standardizzazione dei processi interni, alla definizione dei livelli minimi di qualità dei servizi erogati e ad un razionale utilizzo delle risorse, s'impegna ad attuare il miglioramento continuo attraverso:

- *il controllo dei processi aziendali,*
- *la gestione delle situazioni non conformi,*
- *l'aggiornamento continuo del personale,*
- *il rispetto delle norme che regolamentano le attività svolte e di tutti i requisiti applicabili,*
- *una rigorosa strategia di scelta delle azioni di promozione e dei servizi proposti,*
- *una particolare attenzione alla sicurezza sul luogo di lavoro, al rispetto della comunità e dell'ambiente in cui operano gli addetti dell'Organizzazione.*

Per fare questo, MIV si impegna inoltre ad adottare una approccio basato sul rischio che permetta di pianificare gli obiettivi di miglioramento e di operare scelte strategiche tenendo conto di tutti i derivanti rischi e possibili opportunità, in accordo con il contesto in cui opera e con i requisiti delle parti interessate.

Il personale di MIV deve svolgere la propria attività nella consapevolezza della propria responsabilità nella gestione ed attuazione dei processi aziendali, tesi al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Tutto ciò volto all'espletamento della particolare missione dell'azienda, impegnata nella promozione delle produzioni e delle aziende Vicentine, senza scopo di lucro, al solo fine di aumentare la presenza delle aziende vicentine in Italia e nel mondo, elevare il valore delle loro esportazioni, garantendo nel tempo, anche mediante un efficiente utilizzo delle risorse economiche, la crescita dell'Organizzazione e del livello qualitativo dei servizi offerti".

La suddetta politica, riesaminata una volta all'anno in occasione del Riesame dell'Alta Direzione, si concretizza e si attua:

- definendo gli obiettivi per la Qualità;
- divulgandola a tutta la struttura aziendale;
- responsabilizzando tutti i funzionari nella gestione dei processi;
- attuando la prevenzione ed il miglioramento.



Il Presidente

	Manuale del SGQ	Rif: MQ01
Emittente: Direzione	<i>Manuale del sistema di gestione per la qualità</i>	Data emissione: 11/10/2017

5.2.1 Divulgazione della Politica per la Qualità

La politica è comunicata **internamente** a tutto il personale tramite:

- riunioni per le comunicazioni interne;
- il coinvolgimento diretto e la responsabilizzazione nell'applicazione delle Procedure della Qualità e delle Istruzioni Operative che descrivono i processi dell'Organizzazione.

La **Politica è comunicata all'esterno dell'organizzazione a tutte le parti interessate, attraverso la pubblicazione sul sito web istituzionale.**

5.3 Responsabilità ed Autorità

5.3.1 Responsabilità ed autorità

La Direzione aziendale, e ciascun funzionario, sono responsabili della conduzione per la Qualità, singolarmente per quanto operativamente di propria competenza, complessivamente per quanto riguarda gli aspetti interdisciplinari.

Ogni funzionario ha pertanto il compito di:

- verificare che quanto “fornito” in input dai settori a monte del proprio sia stato realizzato in modo qualitativamente adeguato;
- garantire la Qualità dei servizi di competenza della propria area;
- verificare la corretta applicazione delle procedure e istruzioni;
- verificare la corretta compilazione dei moduli, documenti, registrazioni inerenti il Sistema di Gestione per la Qualità;
- raccogliere e segnalare le Non Conformità, e gestire le eventuali Azioni Correttive di propria competenza;
- segnalare modifiche / integrazioni necessarie per tutti i documenti del Sistema.

La Direzione ha il compito di:

- organizzare la funzionalità delle singole aree e far documentare adeguatamente le attività svolte anche in vista di una fase di controllo dell'operatività dei settori medesimi;
- provvedere alla revisione/aggiornamento delle procedure del SGQ qualora se ne presenti la necessità oggettiva;
- pianificare affinché vengano attuate efficacemente le Azioni Correttive e controllare che le stesse conducano all'effettiva rimozione delle cause di Non Conformità;
- garantire le azioni di prevenzione e miglioramento **in relazione all'analisi dei rischi.**

Di seguito, in una tabella riepilogativa ove sono raccolti tutti i processi descritti nelle procedure del SGQ, vengono sintetizzate le competenze specifiche per la qualità per ogni membro dell'organizzazione.

ATTIVITA' DEL SGQ	FUNZIONI COINVOLTE			
	PRES	DIR	FUNZ	AMM
Gestione della Documentazione		R	R	R
Definizione degli obiettivi	R	R		
Definizione del PAQ	R	C		
Comunicazione programmi		R		
Analisi del contesto	C	R	C	C
Individuazione delle parti interessate	C	R	C	C
Analisi dei rischi	C	R	C	C
Redazione programma formazione		R	C	C
Esecuzione incontri addestramento e formazione		R	R	R
Acquisizione risorse – Decisioni su investimenti	R	C	C	C
Valutazione della soddisfazione degli utenti		C	R	R
Verifiche Ispettive Interne		R		
Segnalazione delle non conformità		R	R	R
Gestione delle Non Conformità		R	C	C
Richiesta di AC		R	R	R
Misurazione dei processi		C	R	R
Elaborazioni statistiche		R	R	R
Comunicazioni con gli utenti		R	R	R
Riesame dei requisiti		R	R	R
Emissione documenti contrattuali		R	R	R
Richiesta di approvvigionamento			R	R
Richiesta di offerta			R	R
Scelta del fornitore		R	C	C
Emissione ordine di approvvigionamento		C	R	C
Pianificazione dei servizi erogati		R	C	C
Organizzazione e gestione dei servizi erogati		R	R	C
Verifica attività svolte		R	R	C
Raccolta segnalazioni		C	R	R
Approvvigionamenti			R	R
Verifica attività		R	R	R

Legenda: R: Area/funzione Responsabile delle attività di propria pertinenza;
 C: Area/funzione che Collabora all'attività.
 PRES: Presidente CdA
 DIR: Direzione
 FUN: funzionari operativi
 AMM: personale dell'ufficio amministrazione

	Manuale del SGQ	Rif: MQ01
Emittente: Direzione	Manuale del sistema di gestione per la qualità	Data emissione: 11/10/2017

6 Pianificazione

6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità

Ai fini del conseguimento di un efficace SGQ, l'Organizzazione applica nella gestione dei propri processi il concetto di risk-based thinking.

In particolare l'Organizzazione gestisce il processo di pianificazione sulla base di un'analisi dei rischi connessi alla propria attività, stabilendo e attuando azioni che affrontino tali rischi e cogliendo eventuali opportunità.

L'Organizzazione per fare questo ha determinato un processo di valutazione di rischi e opportunità.

6.1.1 Definizione degli obiettivi per la Qualità

Il Consiglio di Amministrazione, per tramite del suo Presidente, fissa gli obiettivi della Qualità annuali, nell'ambito della programmazione gestionale, coerenti con la Politica per la Qualità, con gli obiettivi aziendali, indicando i parametri ed i target prestazionali, nonché le azioni necessarie al conseguimento di risultati misurabili.

L'impegno della Direzione è quello di garantire che il Sistema di Gestione per la Qualità sia costantemente sviluppato ed adeguato alle esigenze dell'utente, dell'organizzazione e della normativa di riferimento.

Gli obiettivi per la qualità rappresentano un riferimento per condurre e gestire l'organizzazione, mirando al miglioramento progressivo delle prestazioni, anche nel medio - lungo termine, concentrando l'attenzione sull'utente, ma tenendo anche conto delle altre parti interessate.

In particolare gli elementi guida, su cui si fondano la politica e gli obiettivi aziendali, riguardano alcuni tra i principi che ispirano la 'gestione per la Qualità', ovvero:

- perseguimento del miglioramento continuo;
- organizzazione orientata all'utente;
- efficacia basata sull'identificazione e gestione dei processi operativi e di supporto dell'organizzazione;
- la standardizzazione dei processi;
- richiedere il pieno coinvolgimento del personale;
- ottenere rapporto di reciproco beneficio con i fornitori;
- rispetto di regolamenti e obblighi sociali.

L'Alta Direzione ritiene fondamentale l'analisi integrata di questi aspetti ai fini di una visione globale di tutti i processi aziendali, che comporti una continua crescita dei livelli di qualità dell'azienda, nell'ottica di una completa soddisfazione dell'utente, riconosciuto nel più ampio significato del termine.

In questo senso l'implementazione di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001 è vista dall'Alta Direzione come l'ideale e più idonea metodologia da seguire al fine di:

- standardizzare i processi aziendali, migliorandone l'efficienza e dettandone i livelli minimi di qualità;
- controllare l'efficienza della struttura organizzativa interna;

	Manuale del SGQ	Rif: MQ01
Emittente: Direzione	<i>Manuale del sistema di gestione per la qualità</i>	Data emissione: 11/10/2017

- ribadire la necessaria corresponsabilizzazione del personale interno nella gestione dei processi di propria pertinenza, con l'obiettivo di migliorare e correggere tempestivamente qualsivoglia motivo (effettivo o presunto) di insoddisfazione dell'utente;
- avere un controllo continuo dei processi dell'Organizzazione in modo da mantenere ed accrescere la capacità dell'azienda:
 - di erogare servizi in linea con le esigenze degli utenti e con la missione istituzionale;
 - di erogare i servizi in modo efficace ed efficiente, al fine di ridurre i costi di Non Qualità (non conformità);
 - di considerare investimento la spesa aziendale a sostegno della Qualità (azioni correttive).
 - di controllare l'efficienza e la correttezza della gestione amministrativa / contabile

In tale contesto gli obiettivi per la Qualità sono di seguito espressi a compendio della politica per la Qualità:

la soddisfazione dell'utente;

- l'idoneità delle strutture aziendali e l'avanguardia delle attrezzature;
- l'idoneità delle forniture influenzanti la qualità dei servizi erogati;
- il controllo e la gestione delle Non Conformità;
- il rispetto dell'ambito sociale, inclusa la sicurezza per il personale operante sul posto di lavoro;
- l'aggiornamento continuo del personale aziendale sulle attività da svolgere.

I rispettivi valori di target per essi previsti sono riportati nel frontespizio del Piano Annuale per la Qualità.

6.1.2 Attuazione, miglioramento, prevenzione, mantenimento

L'attuazione della politica, ed il controllo sui processi, effettuati ai fini del raggiungimento degli obiettivi definiti, si realizzano attraverso la gestione di attività mirate alla prevenzione ed al miglioramento continuo, l'analisi continuativa ed integrata dei risultati derivanti.

A supporto di quanto espresso vengono impiegati:

- il Piano Annuale per la Qualità con linee direttrici e obiettivi annuali, tra cui la revisione periodica del Sistema di Gestione per la Qualità ed il suo adeguamento alle esigenze aziendali. Tale piano indica quelle che sono le strategie e gli obiettivi dell'Alta Direzione ivi inclusi gli obiettivi per la Qualità.
- elementi di misurazione e controllo della Qualità: 'parametri di controllo dei processi';
- la standardizzazione dei processi, la definizione dei livelli minimi di qualità per i servizi erogati;
- il Sistema di Gestione per la Qualità aziendale ovvero: il presente Manuale della Qualità, le Procedure organizzative della Qualità (sia operative che gestionali), le Istruzioni Operative, i vari documenti di coordinamento, di gestione e di controllo (registrazione, pianificazione);
- le Visite Ispettive Interne e di parte terza;

	Manuale del SGQ	Rif: MQ01
Emittente: Direzione	<i>Manuale del sistema di gestione per la qualità</i>	Data emissione: 11/10/2017

- i rapporti di NC e le relative AC, compresa la verifica dell'efficacia delle azioni intraprese;
- il controllo delle forniture;
- l'impiego di risorse e l'adozione di un'organizzazione adeguata, per rispondere alle esigenze degli utenti con la massima dinamicità e professionalità.

L'approccio pragmatico di quanto evidenziato, tende al coinvolgimento di tutta la struttura, nei confronti della Qualità, indirizzando le modalità operative verso la pianificazione ed il controllo delle prestazioni.

	Manuale del SGQ	Rif: MQ01
Emittente: Direzione	<i>Manuale del sistema di gestione per la qualità</i>	Data emissione: 11/10/2017

7 SUPPORTO

7.1 Risorse

7.1.1 Messa a disposizione delle risorse

La struttura dell'Organizzazione è stata concepita per garantire che gli obiettivi qualitativi stabiliti dall'Alta Direzione siano raggiunti da coloro i quali hanno le responsabilità di esecuzione delle attività.

Nei momenti di riesame del SGQ, l'Alta Direzione mette a disposizione tutti i mezzi e le risorse necessarie per:

- attuare ed adeguare il SGQ con lo scopo di conseguire maggiore efficacia ed efficienza;
- individuare le esigenze degli utenti ed accrescerne la soddisfazione.

In particolare sono state:

- definite le responsabilità e le competenze di tutto il personale per le attività aventi influenza sulla Qualità;
- formalizzate le procedure di lavoro per standardizzare i processi, far sì che le conoscenze aziendali acquisite siano patrimonio comune a tutti, e migliorare le attività.

7.1.2 Gestione delle Risorse Umane

La Gestione delle risorse umane occupa un ruolo fondamentale per la crescita continua dell'Organizzazione e soprattutto per il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento continuo e soddisfazione degli utenti espressi nella politica per la Qualità.

La formazione prevista per il personale dell'Organizzazione ha lo scopo di:

- colmare eventuali carenze;
- migliorare o aggiornare la preparazione dei dipendenti in riferimento alle attività condotte;
- migliorare le prestazioni di lavoro dell'Organizzazione.

La formazione continua permette non solo di raggiungere la padronanza delle tecniche nei settori specifici, ma anche consente ed è parte integrante del miglioramento continuo ed effettivo che sta alla base della Qualità perseguita a livello aziendale.

E' particolarmente importante che sia effettuata con cura la pianificazione dell'accrescimento delle competenze del personale addetto a mansioni sia operative che gestionali o amministrative che abbiano influenza sulla Qualità dei servizi forniti, o sui rapporti con gli utenti.

E' prevista la stesura di un programma annuale di formazione e addestramento finalizzato a soddisfare le seguenti tematiche fondamentali, che vanno considerate però come reciprocamente integrate:

	Manuale del SGQ	Rif: MQ01
Emittente: Direzione	<i>Manuale del sistema di gestione per la qualità</i>	Data emissione: 11/10/2017

- La Tecnica: ha lo scopo di adeguare le conoscenze dei funzionari coinvolti nell'inserimento e l'utilizzo di nuove tecnologie, soluzioni innovative, strumenti informatici, ecc.;
- La Qualità: l'obiettivo è quello di mantenere il coinvolgimento e la corresponsabilizzazione di tutto il personale nella realizzazione, mantenimento e miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità coerente con le norme della serie ISO 9000;
- La situazione Geo-Politica: con l'obiettivo di approfondire o aggiornare le conoscenze dei funzionari sulle situazioni politiche/economiche internazionali.

L'attività di addestramento viene registrata a livello di curriculum professionale; inoltre viene attuata formalmente la verifica dell'efficacia della formazione dalla Direzione.

Il processo si svolge secondo quanto previsto nella relativa procedura della qualità.

Per quanto attiene la verifica della consapevolezza della rilevanza e dell'importanza dello svolgimento delle attività che contribuiscono a raggiungere gli obiettivi per la qualità, l'organizzazione ha previsto una serie di metodologie di rilevazione, tra cui si citano:

- riunioni interne;
- colloqui individuali;
- rilevazioni periodiche delle prestazioni e feedback da parte dei collaboratori.

7.1.3 Gestione delle Risorse Tecnologiche

L'Organizzazione ha predisposto infrastrutture adeguate al raggiungimento dei risultati della qualità previsti.

Tali infrastrutture:

- impianti tecnologici;
- attrezzature;
- tecnologie per la comunicazione;
- sistema informativo e informatico aziendale;
- aree di lavoro

Vengono costantemente mantenute adeguate per essere all'altezza degli impegni dell'azienda.

Anche il personale, attraverso uno o più degli strumenti individuati, può proporre il miglioramento del sistema di mezzi, attrezzature e servizi necessari per il funzionamento dell'organizzazione.

7.1.4 Ambiente di lavoro interno ed esterno

L'Azienda è rivolta al miglioramento continuo dell'ambiente di lavoro interno, e delle condizioni di sicurezza del personale operativo, anche all'esterno, convinta che questa condizione sia indispensabile per raggiungere la maggiore affidabilità dei processi produttivi, la sicurezza del personale addetto, la soddisfazione degli utenti.

La sede dell'Organizzazione viene mantenuta in corretto stato tramite:

- una corretta illuminazione degli uffici;
- una pulizia dei luoghi di lavoro;

	Manuale del SGQ	Rif: MQ01
Emittente: Direzione	<i>Manuale del sistema di gestione per la qualità</i>	Data emissione: 11/10/2017

- la manutenzione costante delle singole zone operative, delle attrezzature e tutto quant'altro possa rilevarsi utile al miglioramento dell'ambiente di lavoro.

I luoghi ove operano i dipendenti devono essere conformi alle normative vigenti applicabili, nell'ambito della sicurezza ed igiene dei luoghi di lavoro. L'azienda è in possesso degli strumenti tecnici e legislativi per valutare l'adeguatezza delle misure di sicurezza e degli strumenti messi a disposizione dei dipendenti.

7.1.5 Controllo degli strumenti di misurazione

Il punto della norma relativo al controllo degli strumenti di misurazione, non trova possibilità di applicazione all'interno dell'attività dell'Organizzazione in quanto non sono presenti apparecchiature, materiale o altro che sia identificabile come strumento.

7.1.6 Conoscenza organizzativa

La conoscenza organizzativa di MIV, necessaria per il funzionamento dei propri processi e per il conseguimento della conformità dei prodotti, è riposta:

- nell'esperienza maturata negli anni da parte del personale;
- negli archivi cartacei e informatici dell'organizzazione;
- nello storico delle NC rilevate;
- nelle norme e leggi cogenti per l'organizzazione;
- nei verbali del Comitato Tecnico Consultivo e del Consiglio di Amministrazione.

I cambiamenti o le modifiche che possono avere effetti sulla conoscenza organizzativa dell'azienda vengono gestiti attraverso l'analisi dei rischi.

7.2 Competenza

L'organizzazione ha determinato le competenze necessaria per il personale che svolge attività al proprio interno. Inoltre, l'Organizzazione assicura che il proprio personale sia competente sulla base di appropriata formazione ed esperienza e, se necessario fornisce addestramento o intraprende altre azioni per acquisire le necessarie competenze, valutando poi l'efficacia delle azioni realizzate.

7.3 Consapevolezza

Tutto il personale di MIV è a conoscenza di:

- la politica per la Qualità,
- gli obiettivi generali per la qualità e gli obiettivi per la qualità che li riguardano,
- l'effetto della loro attività sull'efficacia del Sistema Qualità,
- le implicazioni delle Non Conformità ai requisiti del Sistema Qualità.

7.4 Comunicazione

Lo scopo della comunicazione è quello di rendere maggiormente partecipe agli obiettivi di qualità e di soddisfazione degli utenti tutto il personale che svolge un ruolo nella Organizzazione, per dar loro modo di essere aggiornati sui temi emergenti, sull'andamento del Sistema di Gestione per la Qualità, sulle azioni di miglioramento necessarie.

	Manuale del SGQ	Rif: MQ01
Emittente: Direzione	<i>Manuale del sistema di gestione per la qualità</i>	Data emissione: 11/10/2017

7.5 Informazioni documentate

7.5.1 Requisiti della documentazione

L'organizzazione conserva le informazioni documentate necessarie per il rispetto dei requisiti previsti dalla norma ISO 9001:2015 e di quelle necessarie per l'efficacia del SGQ.

La documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità dell'Organizzazione include:

1. il presente Manuale della Qualità che comprende la Politica e gli obiettivi per la Qualità;
2. le Procedure Operative e Gestionali;
3. le istruzioni Operative;
4. i documenti di origine interna o esterna necessari per assicurare la pianificazione, l'operatività ed il controllo dei processi;
5. i documenti di registrazione della qualità.

7.5.2 Manuale della Qualità

Il Manuale della Qualità documenta il Sistema di Gestione per la Qualità in riferimento alla norma prescelta.

Esso descrive l'organizzazione aziendale, definisce le linee guida ed i comportamenti da adottare nelle attività aventi influenza per la Qualità, costituendo al contempo:

- il riferimento per le risorse aziendali,
- uno strumento di interfaccia con l'esterno (Clienti ed altre parti interessate).

7.5.3 Procedure del SGQ

Le Procedure del SGQ costituiscono il riferimento formalizzato ai fini della standardizzazione e del controllo dei processi dell'Organizzazione.

Esse possono essere integrate nell'ambito del MQ o documenti a sé stanti; in tutti i casi descrivono:

- gli elementi di input/output;
- le modalità operative e gestionali;
- le responsabilità;
- i limiti di applicazione;
- i parametri di controllo.

Le procedure previste dal SGQ, alla data di validità del presente documento, sono indicate nell'elenco riportato all'allegato 1 del Manuale

7.5.4 Moduli del SGQ

La documentazione necessaria all'Organizzazione per assicurare l'efficace pianificazione, attuazione e controllo dei processi, comprende una serie di moduli standardizzati il cui elenco è presente in ciascuna procedura/istruzione operativa. I moduli possono essere stampati su supporto cartaceo, compilati a mano e archiviati, oppure essere realizzati in versione informatica e mantenuti aggiornati all'interno dei sistemi dell'Organizzazione. I moduli sono la base per numerose registrazioni della qualità.

	Manuale del SGQ	Rif: MQ01
Emittente: Direzione	<i>Manuale del sistema di gestione per la qualità</i>	Data emissione: 11/10/2017

7.5.5 Documenti di Registrazione del SGQ

Trattasi di tutti quei documenti che consentono di dare evidenza oggettiva del livello di qualità raggiunto nello svolgimento dei processi o delle attività identificate all'interno dei processi medesimi.

Vanno rispettate le seguenti condizioni:

- facile accessibilità;
- identificabilità;
- possibilità di consultazione per tutto il personale interno a seguito di richiesta;
- possibilità di consultazione per i Clienti che lo richiedano o lo prevedano da contratto;
- corretta conservazione e archiviazione per evitare deterioramenti, danneggiamenti, o smarrimenti, sotto la responsabilità delle funzioni competenti;
- mantenimento e aggiornamento.

7.5.6 Gestione e controllo della Documentazione del SGQ

L'Organizzazione dispone della procedura documentata PG04 per tenere sotto controllo i documenti del Sistema di Gestione per la Qualità.

In particolare a fronte dell'introduzione o revisione dei documenti a seguito dell'adeguamento dei processi aziendali, è obbligatorio attenersi alle regole di gestione previste per il Sistema Documentale; ciò significa:

- approvare la documentazione in emissione, o riapprovare la documentazione in aggiornamento;
- identificare le modifiche e lo stato di revisione dei documenti;
- assicurare pertinenti versioni dei documenti presso i luoghi di utilizzo;
- identificare i documenti non più validi;
- prevenire l'uso involontario di documenti obsoleti, qualora gli stessi debbano essere mantenuti per determinati motivi.

Nel caso in cui vi sia la contemporanea presenza di documenti su differenti mezzi di supporto, il riferimento principale è quello relativo al documento che riporta la firma della funzione o persona preposta all'approvazione. Per quanto attiene l'approvazione della documentazione elettronica, questa può essere ottenuta tramite l'apposizione della password.

	Manuale del SGQ	Rif: MQ01
Emittente: Direzione	Manuale del sistema di gestione per la qualità	Data emissione: 11/10/2017

8 EROGAZIONE DEI SERVIZI

8.1 Pianificazione dell'attività

Le attività inserite nel SGQ dell'Organizzazione avvengono attuando la sequenza dei processi schematizzata nel [punto 4.4 "Descrizione del SGQ"](#).

Tutti i processi necessari per realizzare le attività indicate nel campo di applicazione del SGQ, sono svolti in modo controllato attraverso procedure documentate che di volta in volta definiscono:

- criteri di pianificazione delle attività stabiliti sulla base degli obiettivi per la qualità relativi ai servizi ed in funzione anche dei requisiti normativi applicabili; per ogni processo è definito il flusso delle attività e delle responsabilità coinvolte;
- criteri di esecuzione delle attività stabiliti per garantire che le operazioni vengano svolte in modo efficiente, efficace e in condizioni di sicurezza;
- verifiche, controlli, misure e monitoraggi stabiliti con lo scopo di accertare che il servizio rispetti i requisiti applicabili, nonché di sorvegliare il corretto e stabile funzionamento dei processi e consentire ai responsabili di intervenire in presenza di anomalie reali e potenziali;
- modalità di gestione delle non conformità per garantire che eventuali aspetti non rispondenti ai requisiti vengano adeguatamente identificati, trattati e risolti e quindi fornire elementi per il miglioramento;
- registrazioni delle attività e dei controlli eseguiti necessari a fornire evidenza che i processi ed i servizi ottemperino ai requisiti, nonché dimostrino l'esecuzione delle azioni correttive che di volta in volta si rendono necessarie.

La pianificazione dei processi, svolti all'interno dell'azienda, è stabilita a livello generale nelle procedure del Sistema di Gestione per la Qualità.

I macroprocessi fondamentali per la Qualità possono essere gestiti, nella loro completezza, nell'ambito di più procedure, ottenendo quindi un sistema nel quale i requisiti specifici della norma non sono identificati ciascuno da una singola procedura, ma sono inseriti trasversalmente all'interno di tutte le procedure operative.

Quelli applicabili al presente sistema sono:

- i processi relativi all'utente;
- l'approvvigionamento;
- l'erogazione dei servizi.

Il principale strumento di pianificazione temporale delle attività è rappresentato dal ["Programma di Attività"](#) che annualmente viene approvato dalla CCIAA e dal CdA.

	Manuale del SGQ	Rif: MQ01
Emittente: Direzione	<i>Manuale del sistema di gestione per la qualità</i>	Data emissione: 11/10/2017

8.2 Processi relativi all'Utente

8.2.1 Identificazione dei requisiti

I requisiti essenziali dei servizi erogati da MIV sono identificati a partire da:

- contenuti dello Statuto dell'Azienda,
- contenuti del "Programma di Attività",
- richieste ed indicazioni espresse dagli utenti,
- altre indicazioni del CdA,
- identificazione delle esigenze implicite,
- leggi, norme applicabili al servizio reso,
- obiettivi interni relativi alle caratteristiche di qualità del servizio erogato.

I suddetti elementi costituiscono gli input fondamentali per tutta l'attività svolta dai funzionari dell'Organizzazione.

Ciascun funzionario si occupa – per il proprio settore/paese di riferimento – di individuare, raccogliere, evidenziare, le esigenze espresse (o attese) da parte degli utenti, che saranno sempre tenute in primaria considerazione nell'organizzazione dei servizi e delle attività promozionali, mirando così alla maggiore soddisfazione degli utenti stessi.

Dal canto suo MIV trova espressi in modo evidenti gli scopi e gli obiettivi minimi di qualità che devono essere rispettati nello svolgimento delle proprie attività promozionali, già nel proprio statuto costitutivo e nel Piano Annuale per la Qualità.

I requisiti degli utenti sono determinati dall'azienda per mezzo di distinte attività.

La prima si basa sull'approvazione del "Programma di Attività", elaborato da MIV, al quale partecipano le associazioni imprenditoriali di categoria, che indicano le esigenze dei propri associati.

La seconda coinvolge direttamente i funzionari e gli utenti dei servizi che, durante la trattativa commerciale per l'adesione al servizio, oltre a recepire le condizioni poste dall'Organizzazione possono esprimere anche le proprie specifiche esigenze/richieste nell'ambito dell'iniziativa alla quale intendono aderire.

8.2.2 Riesame dei requisiti

Deve essere garantito che i requisiti, le esigenze degli utenti ed i vincoli dell'organizzazione, impliciti ed espliciti, siano chiaramente precisati e compresi nella loro interezza e non presentino contraddizioni o confusioni di sorta.

A tal fine l'Organizzazione interagisce con i propri utenti al fine di ottenere le opportune informazioni e tutta la documentazione necessaria a definire le caratteristiche dei servizi proposti.

Più in generale, l'esecuzione del Riesame dei requisiti relativi ai servizi proposti dall'Organizzazione, implica la verifica che tutta la documentazione scambiata contenga

	Manuale del SGQ	Rif: MQ01
Emittente: Direzione	<i>Manuale del sistema di gestione per la qualità</i>	Data emissione: 11/10/2017

gli elementi a fronte dei quali l'azienda si sente in grado di prendere degli impegni obiettivamente perseguibili.

Deve essere garantita l'affidabilità e la trasparenza nelle fasi di emissione delle proposte di adesione alle iniziative, e delle conferme di partecipazione, ciò al fine di assicurarsi che i requisiti del servizio siano concordati prima della loro accettazione.

Eventuali scostamenti nei requisiti concordati sono sempre gestiti con tempestività e portati a conoscenza degli utenti per poter provvedere alla regolarizzazione.

Le istanze degli utenti (esigenze ed aspettative) vengono recepite dall'Organizzazione attraverso metodologie e strumenti quali i processi di comunicazione e le indagini di Customer Satisfaction che consentono di sollecitarle, esplicitarle e canalizzarle in modo efficace.

Le disposizioni normative, leggi, ecc., applicabili al processo contrattuale, sono acquisite, raccolte, analizzate e vengono portate a conoscenza della struttura attraverso le modalità previste dalla gestione della documentazione di origine esterna.

Gli obiettivi interni relativi alle caratteristiche di qualità dei servizi offerti sono individuati dalla Direzione nell'ambito delle attività di programmazione annuale come previsto nel capitolo 5.

Il processo si svolge sotto la principale responsabilità del singolo funzionario, con il controllo della Direzione, secondo quanto previsto nelle procedure operative della qualità **POxx**, nelle quali sono definite le modalità con cui viene eseguito l'iter che conduce all'accettazione delle domande di partecipazione e/o alla loro eventuale revisione.

8.2.3 Comunicazione con gli utenti

Analogamente a quanto avviene per la comunicazione interna, l'Organizzazione dispone di strumenti di comunicazione con gli Utenti in merito a:

- informazioni relative ai servizi offerti;
- quesiti;
- gestione di contratti e schede di adesione;
- informazioni di ritorno da parte dei clienti, inclusi i reclami ed i suggerimenti e i questionari di soddisfazione del cliente.

Al termine della fase di proposta ed adesione ai servizi, l'Organizzazione è in grado di gestire richieste e/o necessità di modifiche, richieste di informazioni, ricezione di comunicazioni degli utenti, eventuali reclami che gli stessi vogliano portare all'attenzione dell'Organizzazione.

	Manuale del SGQ	Rif: MQ01
Emittente: Direzione	<i>Manuale del sistema di gestione per la qualità</i>	Data emissione: 11/10/2017

8.3 Progettazione

I processi di progettazione non sono presenti fra le attività dell'Organizzazione.

Non vi sono, infatti, gli estremi per identificare, fra le attività svolte dal personale di MIV, le fasi di progettazione e sviluppo del prodotto, come intese nel paragrafo 8.3 della norma.

I servizi offerti da MIV verso gli utenti rientrano in una serie di attività che, per quanto dotate di margine di personalizzazione, iniziativa ed unicità, non posseggono le caratteristiche di innovazione/ricerca/prototipazione/industrializzazione tipiche del processo di progettazione e sviluppo di un prodotto.

Non si identificano, nemmeno aspetti innovativi e unici che possano portare alla definizione di una progettazione dei servizi offerti da MIV. Tutte le attività che concorrono, infatti, alla realizzazione del servizio stesso, possono essere caratterizzate da una discreta personalizzazione, ma sono comunque riconducibili a prassi di marketing e di gestione dei processi note e consolidate.

	Manuale del SGQ	Rif: MQ01
Emittente: Direzione	<i>Manuale del sistema di gestione per la qualità</i>	Data emissione: 11/10/2017

8.4 Approvvigionamento di materiali e attrezzature / servizi

Di regola le forniture che hanno impatto sulla qualità dei servizi erogati dall'Organizzazione possono essere:

- servizi logistici, trasporto, vitto ed alloggio;
- servizi di comunicazione, marketing, pubblicità ed informazione;
- servizi di ricerca partner stranieri, indagini di mercato;
- servizi di allestimento stand per le manifestazioni fieristiche;
- servizi di consulenza tecnica, amministrativa, gestionale.

L'input al processo di norma prende avvio dalla pianificazione dei servizi che l'azienda intende proporre agli utenti. Tramite questa pianificazione è possibile coprire la totalità delle esigenze dell'Organizzazione.

La scelta dei fornitori avviene secondo criteri di qualità, e di affidabilità, oltre che di adeguatezza per i servizi richiesti.

L'azienda, quindi, attua una valutazione dei fornitori secondo criteri oggettivi di prestazione e qualità, tenendo traccia delle non conformità associate a ciascun fornitore, e del feedback degli utenti, in modo da poter cercare di realizzare opportune azioni correttive, ed ottenere quindi prestazioni migliori o una riduzione delle NC stesse.

I documenti e/o ordini di acquisto predisposti dall'azienda:

- precisano chiaramente tutti i requisiti, i dettagli tecnici e gli elementi necessari per garantire la Qualità del servizio richiesto;
- sono verificati prima dell'invio ai fornitori, sia sotto l'aspetto della completezza tecnica che degli elementi amministrativi;
- riportano la data e la firma di approvazione della Direzione;
- sono ordinatamente archiviati all'interno del fascicolo di ogni servizio organizzato.

I servizi richiesti ai fornitori devono:

- soddisfare i requisiti specificati nei documenti di acquisto;
- rispettare i vincoli imposti dall'Organizzazione a livello contrattuale.

Il controllo dei servizi approvvigionati viene fatto dal funzionario di riferimento per la specifica iniziativa, ogni non conformità viene da questo registrata secondo le modalità stabilite nella procedura relativa.

L'output al processo è costituito appunto dal prodotto/servizio acquistato e rispondente ai requisiti richiesti.

Il processo si svolge sotto la responsabilità del singolo funzionario di riferimento, con l'approvazione della Direzione.

	Manuale del SGQ	Rif: MQ01
Emittente: Direzione	<i>Manuale del sistema di gestione per la qualità</i>	Data emissione: 11/10/2017

8.5 **Produzione ed assistenza**

8.5.1 **Gestione dei processi di erogazione dei servizi**

L'Organizzazione pianifica ed effettua le attività di erogazione dei servizi in modo che il loro svolgimento avvenga in condizioni controllate.

Gli elementi in input al processo sono:

- Il **"Programma di Attività"**;
- informazioni che precisino le caratteristiche del servizio;
- istruzioni operative di lavoro;
- apparecchiature idonee;
- i riferimenti per l'attuazione di attività di monitoraggio e misurazione;
- i riferimenti per l'attuazione delle attività di erogazione dei servizi.

Le modalità di controllo che adotta l'organizzazione su tali processi sono descritte nelle procedure operative del sistema, e possono essere diverse a seconda del tipo di servizio cui la singola procedura fa riferimento.

L'Azienda ha definito come monitorare e misurare, quando applicabile, i propri processi, inserendo nelle procedure i metodi ritenuti più adeguati per tale finalità.

La pianificazione e le registrazioni dei monitoraggi e delle misurazioni sono gestite ed individuate all'interno delle relative procedure od istruzioni tecniche.

Eventuali necessità di correzione dei parametri di processo, riscontrate in fase di monitoraggio e misurazione degli stessi, sono gestite con adeguate azioni correttive che assicurano la conformità del servizio erogato.

Il monitoraggio e la misurazione delle caratteristiche dei servizi erogati sono definiti dall'Azienda mediante l'inserimento, nelle procedure, delle modalità ritenute più adeguate per eseguire il monitoraggio dei servizi forniti.

Tali controlli sono eseguiti in relazione a quanto pianificato per le specifiche tipologie dei servizi, accertando la conformità ai requisiti sulla base dei criteri di accettabilità richiesti.

8.5.2 **Validazione dei processi di erogazione dei servizi**

Nell'ambito organizzativo non sono presenti processi che necessitino di una specifica validazione, in quanto i servizi forniti dall'Organizzazione non possono essere soggetti a validazione al termine della produzione o in fasi intermedie prestabilite. Tuttavia, ai fini dell'accertamento preventivo di conformità dei risultati attesi, sono disposte specifiche prescrizioni, che definiscono:

- la qualificazione ed il mantenimento della qualifica del personale preposto alla gestione dei processi;
- metodologie ed istruzioni predefinite per le attività stabilite, contenenti anche i criteri per l'esame, l'approvazione e la rivalidazione dei processi, ove necessario;
- le registrazioni, che vengono prodotte circa la gestione dei processi ed i risultati conseguiti, ovvero:
 - rilevazione e valutazione del grado di soddisfazione degli utenti;

	Manuale del SGQ	Rif: MQ01
Emittente: Direzione	<i>Manuale del sistema di gestione per la qualità</i>	Data emissione: 11/10/2017

- valutazione da parte dell'azienda della bontà del servizio fornito;
- analisi dei reclami
- registrazione dei contatti al termine di ogni evento o iniziativa, e dei risultati della stessa, a consolidamento del patrimonio di conoscenza dell'azienda.

8.5.3 Identificazione e rintracciabilità

Il punto della norma relativo alla identificazione e rintracciabilità dei prodotti e dei materiali, non trova possibilità di applicazione all'interno dell'attività dell'Organizzazione.

Non vi sono, infatti, prodotti e materiali che abbiano influenza sulla qualità del servizio offerto, e che siano dotati delle caratteristiche necessarie per la identificazione e la rintracciabilità. L'unico "materiale" essenziale è la comunicazione, e questa è già identificata e rintracciata in tutte le sue forme proprio mediante le procedure del Sistema di Gestione.

8.5.4 Proprietà dei clienti

Il punto della norma relativo alla gestione delle proprietà dei clienti, non trova possibilità di applicazione all'interno dell'attività dell'Organizzazione.

Non vi sono, infatti, materiali o prodotti di proprietà del cliente che vengano utilizzati da MIV all'interno delle proprie attività, e che abbiano necessità di essere conservate. Il materiale pubblicitario che, a volte, le aziende aderenti le manifestazioni forniscono a MIV per la promozione dei loro prodotti, è ceduto a MIV che può gestirlo liberamente secondo necessità.

8.5.5 Conservazione dei prodotti

Il punto della norma relativo alla conservazione dei prodotti, non trova possibilità di applicazione all'interno dell'attività dell'Organizzazione.

Ciò nonostante, all'interno della procedura operativa relativa alle attività promozionali, è organizzato un database storico che comprende anche tutto il materiale pubblicitario/informativo (sotto forma di cd, stampati, pieghevoli, libri e pubblicazioni ...) realizzato dall'Organizzazione, per il quale è presente un archivio ordinato.

8.5.6 Attività post-consegna

Il punto della norma relativo alla conservazione dei prodotti, non trova possibilità di applicazione all'interno dell'attività dell'Organizzazione.

Non sono previsti infatti garanzie, obblighi contrattuali, servizi di manutenzione o altri servizi complementari che inducano la realizzazione di specifiche attività a seguito dell'erogazione dei servizi. Gli eventuali disservizi vengono gestiti come Non conformità.

	Manuale del SGQ	Rif: MQ01
Emittente: Direzione	<i>Manuale del sistema di gestione per la qualità</i>	Data emissione: 11/10/2017

9 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

9.1 Monitoraggi e misurazioni

9.1.1 Generalità

L'Azienda pianifica ed attua i processi per monitorare, misurare, e migliorare quanto necessario a:

- assicurare la conformità del SGQ;
- migliorare in modo continuativo l'efficacia del SGQ;
- misurare il grado di soddisfazione dell'utente.

Quando opportuno vengono utilizzate, con il supporto degli strumenti messi a disposizione dell'informatica, tecniche statistiche elementari.

9.1.2 Soddisfazione degli utenti

L'Organizzazione esegue monitoraggi della soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi forniti, al fine di identificare le possibili modifiche da apportare agli stessi.

Ciò può avvenire attraverso qualsiasi mezzo di raccolta di informazioni di ritorno dagli utenti, sia esso telefonico o scritto (reclami), ma anche attraverso analisi sull'andamento della partecipazione alle iniziative promosse, interviste a campione presso gli utenti finali, questionari di soddisfazione, ecc.

I risultati delle indagini vengono analizzati con lo scopo di attivare opportune azioni di miglioramento.

9.1.3 Monitoraggio e misurazione dei processi

L'Organizzazione adotta adeguati metodi per monitorare e, ove è applicabile, misurare i processi del SGQ per definire la capacità degli stessi ad ottenere i risultati pianificati.

Per ognuno dei processi vengono definiti dei parametri di controllo per consentire un controllo costante dello stato di adeguatezza del processo rispetto agli obiettivi per la Qualità.

Nel caso che i risultati pianificati non vengano raggiunti vengono adottate correzioni e si intraprendono azioni correttive per assicurare il ripristino della conformità dei servizi erogati.

9.1.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti

Il punto della norma deve essere adeguato alla definizione di "prodotti" che si può applicare alle attività ed ai servizi svolti dall'Organizzazione.

Vi è, nell'individuazione di tali "prodotti", un'inevitabile identificazione con i processi che li realizzano. Il prodotto "partecipazione a fiere", per dare un esempio, non è diverso dal processo che porta all'organizzazione della partecipazione alla fiera. Non si può valutare l'esito, e quindi la prestazione, di un evento che coinvolge un utente finale ed un ente or-

	Manuale del SGQ	Rif: MQ01
Emittente: Direzione	<i>Manuale del sistema di gestione per la qualità</i>	Data emissione: 11/10/2017

ganizzatore, e per il quale MIV ha semplicemente agevolato l'accesso. Si può, però, misurare la prestazione del processo che ha svolto MIV, che in questo caso è anche il "prodotto" fornito dall'Organizzazione stessa.

Si ritiene, quindi, che il punto sia già soddisfatto mediante tutta la serie di parametri e misurazioni che il sistema ha introdotto all'interno dei processi svolti dall'Organizzazione.

9.1.5 Analisi e valutazione dei dati

L'Organizzazione raccoglie e analizza opportuni dati per stabilire l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e per valutare dove possono essere apportati i miglioramenti continuativi del SGQ.

Rientrano in tale ambito i dati e i risultati ottenuti dalle attività di monitoraggio e misurazione e da altre fonti pertinenti, quali:

- l'aggiornamento continuo dei database aziendali con i dati dei contatti avuti o raccolti durante le iniziative;
- la redazione al termine di ciascuna iniziativa di un report dettagliato sull'andamento e sugli aspetti di maggiore rilievo.

L'analisi dei dati fornisce informazioni in merito a:

- soddisfazioni degli utenti;
- conformità ai requisiti dei servizi;
- caratteristiche e andamento dei processi e dei servizi, incluse le opportunità per azioni correttive;
- fornitori, ove applicabile.

9.2 Verifiche Ispettive Interne

Le ispezioni interne sono condotte in modo sistematico e pianificato in accordo con la struttura aziendale per verificare se:

- le attività predisposte, i processi formalizzati, le interrelazioni del SGQ ed i risultati correlati rispecchiano le linee di condotta delle disposizioni prescritte (obiettivi definiti nella politica della qualità e obiettivi delineati a livello di PAQ);
- il sistema di gestione/assicurazione della Qualità è efficace, efficiente, funzionale.

Le Verifiche Ispettive al Sistema di Gestione per la Qualità si basano su quanto documentato nel presente Manuale. Le Verifiche Ispettive ai processi si basano su quanto descritto e formalizzato a livello di Procedure ed Istruzioni Operative.

L'organizzazione assicura una scelta dei valutatori tale da garantire l'obiettività e l'imparzialità del processo di audit interno. La verifica di tutte le procedure operative può essere svolta dalla Direzione, eventualmente coadiuvata da personale esterno, mentre le procedure gestionali di competenza della Direzione stessa possono essere verificate dal Presidente, anch'esso eventualmente coadiuvato da personale esterno.

Tutte le aree dell'organizzazione sono soggette a tali verifiche programmate.

In particolare è necessario:

	Manuale del SGQ	Rif: MQ01
Emittente: Direzione	<i>Manuale del sistema di gestione per la qualità</i>	Data emissione: 11/10/2017

- verificare l'applicazione delle attività e regole descritte dal presente Manuale della Qualità, dalle Procedure della Qualità, dalle Istruzioni Operative e dalla Documentazione Tecnica;
- determinare l'efficacia e l'adeguatezza del Sistema di Gestione per la Qualità, ad esempio mediante la valutazione dei parametri di controllo;
- stimolare miglioramenti e/o soluzioni alle situazioni rilevate di non conformità, o comunque avviare una attività razionale di gestione (AC).

L'ambito delle verifiche ispettive è determinato dall'importanza delle singole attività e dalla conoscenza di problemi probabili o esistenti, consentendo quindi alla Direzione di pianificare ed effettuare tali verifiche anche su singole aree o specifici eventi durante l'anno. La frequenza minima delle ispezioni, atta a garantire il mantenimento e il miglioramento del Sistema, è comunque di una volta all'anno sull'intero Sistema di Gestione per la Qualità e sui Processi da esso considerati.

A conclusione di ogni ispezione viene redatta una serie di documenti che prevedono:

- i requisiti di base;
- i documenti normativi interni di riferimento;
- una descrizione generalizzata del processo oggetto dell'audit;
- le Non Conformità rispetto ai requisiti documentati o richiesti dalla Norma di riferimento;
- le Azioni Correttive concordate.

9.3 Riesame dell'Alta Direzione

Il Presidente del CdA esegue con cadenza almeno annuale un Riesame globale del Sistema di Gestione per la Qualità, con il supporto della Direzione, al fine di assicurarne la continua adeguatezza ed efficacia nel soddisfare la norma di riferimento, la diffusa e corretta applicazione, nonché il perseguimento e la coerenza tra gli obiettivi stabiliti e la Politica della Qualità.

Attraverso il Riesame periodico l'Organizzazione ha, inoltre, stabilito di:

- approvare il Piano Annuale della Qualità e stilare la Pianificazione Obiettivi del PAQ;
- controllarne lo stato di avanzamento anche in relazione agli obiettivi per la Qualità;
- esaminare i rapporti di audit e stabilire azioni correttive delle NC rilevate, ove non già approntate dalla Direzione;
- assicurarsi che vengano attuate le Azioni Correttive, delegando la Direzione al controllo continuo della globalità delle stesse;
- verificare il livello di soddisfazione degli utenti;
- analizzare le modifiche impattanti il SGQ;
- definire i temi di miglioramento e fissare per ognuno un obiettivo preciso (possibilmente quantificandolo).

I riesami prevedono in input una serie di dati e requisiti attraverso i quali analizzare e programmare le attività di miglioramento per il SGQ, dei prodotti/servizi nonché delle necessità di risorse.

I verbali dei riesami vengono archiviati a cura della Direzione.

Il processo si svolge secondo quanto previsto nella relativa procedura della qualità.

	Manuale del SGQ	Rif: MQ01
Emittente: Direzione	<i>Manuale del sistema di gestione per la qualità</i>	Data emissione: 11/10/2017

10 Miglioramento

10.1 Generalità

Made in Vicenza nell'ambito del proprio SGQ individua e seleziona opportunità di miglioramento e di conseguenza implementa le necessarie azioni per soddisfare i requisiti del cliente, ed accrescerne la soddisfazione.

Questo si traduce, quando appropriato, ne:

- il miglioramento dei servizi per soddisfare i requisiti del Cliente ed affrontarne le esigenze o le aspettative espresse o attese;
- il miglioramento dei processi per prevenire le non conformità e gli effetti indesiderati;
- il miglioramento delle prestazioni e dei risultati del Sistema Qualità.

10.2 Non conformità e azioni correttive

10.2.1 Gestione delle Non Conformità

In genere, le Non Conformità sono suddivise in:

- Non Conformità di sistema;
- Non Conformità di processo;
- Non Conformità di servizio.

Qualora venga accertata la mancanza di Conformità ai requisiti stabiliti, per ogni fase di un qualsiasi processo gestito sulla base di prescrizioni di sistema, si fa obbligo a tutti i funzionari di rilevare la Non Conformità sull'apposito documento di registrazione e a portare a conoscenza dei fatti la Direzione ed i responsabili dei processi interessati dall'evento affinché gli stessi possano gestire le azioni risolutive necessarie.

Tutti gli aspetti non conformi all'interno dei servizi erogati devono essere tenuti sotto controllo, ed essere oggetto di analisi per determinare le azioni correttive opportune.

Anche per le Non Conformità di sistema oppure di processo, i funzionari dell'azienda sono tenuti a gestire le azioni risolutive e correttive secondo le indicazioni della Direzione.

L'Organizzazione dispone di una procedura documentata che descrive le attività che assicurano che gli aspetti dei servizi erogati, non conformi ai requisiti, siano identificati e tenuti sotto controllo per evitare il loro ripetersi.

	Manuale del SGQ	Rif: MQ01
Emittente: Direzione	<i>Manuale del sistema di gestione per la qualità</i>	Data emissione: 11/10/2017

10.2.2 Azioni Correttive

Le Azioni Correttive sono atte ad eliminare cause di Non Conformità sui servizi dell'azienda e sui processi interni, che nei casi limite si traducono in NC nei confronti degli utenti.

Tutte le informazioni di ritorno (ad es.: reclami degli utenti, ecc.) sono specificamente documentate, analizzate, interpretate, rielaborate, e le conseguenti azioni correttive sono assegnate al funzionario interessato.

Qualora i reclami degli utenti non diano inizio ad una Azione Correttiva, la motivazione di tale scelta andrà registrata e mantenuta presso l'archivio delle Non Conformità.

Vengono inoltre mantenute tutte le analisi dei reclami degli utenti.

L'azione correttiva si sviluppa attraverso le seguenti fasi:

- individuazione del problema;
- attuazione di una correzione atta a rimuovere il problema nell'immediato, ove possibile;
- valutazione del problema in termini economici (ove possibile) e/o di mancata soddisfazione delle aspettative degli utenti;
- ricerca delle cause, identificando le variabili significative che influenzano la capacità dei processi a soddisfare i requisiti richiesti;
- studio e approvazione di provvedimenti atti a rimuovere le cause che hanno generato il problema al fine di evitare il ripetersi delle Non Conformità secondo un programma di lavoro che definisce tempistiche e responsabilità;
- attuazione dei provvedimenti;
- verifica dei risultati;
- aggiornamento della documentazione.

10.3 *Miglioramento continuo*

L'Organizzazione opera per migliorare in modo continuativo l'efficacia del SGQ utilizzando la Politica per la Qualità, gli Obiettivi per la Qualità, i risultati delle verifiche ispettive, l'analisi dei dati, le azioni correttive, ed i riesami da parte dell'Alta Direzione.

Partendo dalle priorità evidenziate dagli utenti, delle principali aree di non Qualità la Direzione, in accordo con il Presidente, pianifica e documenta azioni di miglioramento relative sia alle regole del SGQ che alla loro applicazione allo scopo di conseguire migliore efficienza dei processi e conseguire il miglioramento della qualità dei servizi erogati.

	Manuale del SGQ	Rif: MQ01
Emittente: Direzione	<i>Manuale del sistema di gestione per la qualità</i>	Data emissione: 11/10/2017

ALLEGATO 1: ELENCO PROCEDURE DEL SGQ

TITOLO DELLA PROCEDURA	Codice	Emittente	Verifica ed approvazione	Punto/i Norma
Riesame dell'Alta Direzione	PG01	Direzione	Presidente	9.3
Gestione delle Non Conformità	PG02	Direzione	Presidente	10.2
Gestione delle risorse	PG03	Direzione	Presidente	7.1-7.2-7.3
Gestione della Documentazione	PG04	Direzione	Presidente	7.5
Verifiche Ispettive Interne	PG05	Direzione	Presidente	9.2
Verifica della soddisfazione	PG06	Direzione	Presidente	9.1
Gestione Amministrativa	PG07	Direzione	Presidente	---
Misurazioni e analisi dei dati	PG08	Direzione	Presidente	9.1
Contesto, parti interessate, gestione di rischi e opportunità	PG09	Direzione	Presidente	4.1-4.2-6.1
Partecipazione a fiere nazionali - internazionali	PO01	Direzione	Presidente	8.1-8.2-8.4-8.5
Organizzazione di Workshop - Incontri d'affari	PO02	Direzione	Presidente	8.1-8.2-8.4-8.5
Missioni Commerciali	PO06	Direzione	Presidente	8.1-8.2-8.5
Attività promozionali	PO07	Direzione	Presidente	8.1-8.2-8.5