

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Procedure SGQ

DNS Informatica S.a.s. di Marco Racca & C. è una società italiana operante dal 2000 nel settore dei servizi e delle soluzioni IT e ICT. L'organizzazione affianca aziende, piccole e medie imprese, enti pubblici e studi professionali nella progettazione, realizzazione, gestione e protezione delle rispettive infrastrutture informatiche, adottando un approccio consulenziale, proattivo e orientato alle specifiche esigenze del cliente.

L'azienda opera come partner tecnologico per la fornitura di servizi gestiti e soluzioni chiavi in mano, comprendenti sistemistica, cloud computing, hosting, cybersecurity, telefonia IP e comunicazioni unificate, assistenza tecnica remota, IT management, assessment, programmazione informatica, manutenzione di computer e periferiche e gestione delle infrastrutture tecnologiche. DNS Informatica si avvale di personale e collaboratori con competenze specialistiche e certificazioni su tecnologie e sistemi multiplatforma.

Codice	SGQ-PRC-001
Data documento	20/07/2026
Versione	00
Approvato da	Alta direzione

PRESENTAZIONE

Il presente documento è redatto per fornire una rappresentazione organica, elegante e professionale del Sistema di Gestione per la Qualità dell'organizzazione, collegando strategia, processi, requisiti dei clienti, rischi e opportunità, responsabilità, indicatori e miglioramento continuo in un impianto coerente con la ISO 9001:2015 e con l'Amendment 1:2024.

SCOPO

Lo scopo del documento è supportare la Direzione, le funzioni aziendali, gli auditor, i consulenti e le parti autorizzate nella comprensione del campo di applicazione del SGQ, delle modalità di governo adottate e dei controlli organizzativi necessari per assicurare la conformità dei servizi, la soddisfazione del cliente e il miglioramento continuo.

DESCRIZIONE DELL'AZIENDA

DNS Informatica S.a.s. di Marco Racca & C. è una società italiana operante dal 2000 nel settore dei servizi e delle soluzioni IT e ICT. L'organizzazione affianca aziende, piccole e medie imprese, enti pubblici e studi professionali nella progettazione, realizzazione, gestione e protezione delle rispettive infrastrutture informatiche, adottando un approccio consulenziale, proattivo e orientato alle specifiche esigenze del cliente.

L'azienda opera come partner tecnologico per la fornitura di servizi gestiti e soluzioni chiavi in mano, comprendenti sistemistica, cloud computing, hosting, cybersecurity, telefonia IP e comunicazioni unificate, assistenza tecnica remota, IT management, assessment, programmazione informatica, manutenzione di computer e periferiche e gestione delle infrastrutture tecnologiche. DNS Informatica si avvale di personale e collaboratori con competenze specialistiche e certificazioni su tecnologie e sistemi multiplatforma.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio comprende l'analisi dei requisiti tecnologici e organizzativi del cliente, la progettazione e configurazione delle soluzioni, la fornitura di prodotti e licenze, l'installazione, la migrazione, la gestione, la manutenzione, il monitoraggio e l'assistenza delle infrastrutture IT e ICT.

- assessment dell'infrastruttura e dei processi informatici;
- progettazione e gestione di server, reti, postazioni di lavoro e periferiche;
- fornitura, configurazione e manutenzione di hardware, software e licenze;
- gestione sistemistica e outsourcing completo o parziale dell'infrastruttura IT;
- servizi cloud, hosting, server virtuali, posta elettronica e collaborazione;
- backup, protezione dei dati, continuità operativa e supporto al ripristino;
- cybersecurity, protezione endpoint, monitoraggio e gestione degli eventi;
- telefonia IP, centralini cloud e comunicazioni unificate;
- assistenza tecnica remota e interventi presso le sedi dei clienti;
- programmazione, integrazione e personalizzazione di applicazioni;
- videosorveglianza, IoT, controllo accessi e soluzioni tecnologiche correlate;
- noleggio operativo e gestione del ciclo di vita di apparati e infrastrutture.

I servizi sono erogati secondo requisiti concordati, criteri di qualità definiti, responsabilità assegnate e indicatori monitorati. La conformità del servizio è verificata durante le fasi commerciali, progettuali, operative e di assistenza.

PACK PROCEDURE SGQ

La presente raccolta riunisce le procedure fondamentali del Sistema di Gestione per la Qualità di DNS Informatica. Le procedure definiscono criteri minimi, responsabilità, modalità operative, registrazioni e indicatori. I documenti specifici possono essere distribuiti anche singolarmente mantenendo lo stesso codice e stato di revisione.

Codice	Procedura
PROC-DOC-001	Gestione documenti e registrazioni
PROC-CTX-001	Contesto, rischi e opportunità
PROC-COM-001	Gestione commerciale e requisiti cliente
PROC-DES-001	Progettazione e sviluppo soluzioni IT
PROC-SUP-001	Fornitori e approvvigionamenti
PROC-OPS-001	Erogazione servizi IT e assistenza
PROC-INF-001	Infrastrutture, strumenti e ambiente di lavoro
PROC-CMP-001	Competenze, formazione e consapevolezza
PROC-MON-001	Monitoraggio, KPI e soddisfazione cliente
PROC-REC-001	Gestione reclami
PROC-NC-001	Non conformità e azioni correttive
PROC-AUD-001	Audit interni
PROC-RDD-001	Riesame di Direzione

PROC-DOC-001 - Gestione documenti e registrazioni

SCOPO E CAMPO

Definire le regole per creare, approvare, identificare, distribuire, modificare, conservare e proteggere le informazioni documentate del SGQ.

Tutti i documenti e le registrazioni interni ed esterni necessari per il funzionamento e la dimostrazione di conformità del SGQ.

RUOLI

Ruolo	Responsabilità
Alta Direzione	Approva manuale, politica e documenti di rilevanza strategica.
Qualità e Compliance	Coordina codifica, versioni, distribuzione, archiviazione e riesame.
Responsabili di processo	Redigono, verificano e mantengono aggiornati i documenti di competenza.
Utilizzatori	Consultano le versioni autorizzate e producono registrazioni complete e leggibili.

MODALITÀ OPERATIVE

- 1 Ogni documento è identificato da titolo, codice, versione, data, responsabile e stato di approvazione.
- 2 La redazione è affidata al responsabile competente; la verifica valuta correttezza, coerenza e applicabilità.
- 3 L'approvazione precede la distribuzione. Le copie operative sono rese disponibili in punti controllati.
- 4 Le modifiche sono tracciate attraverso versione, data e motivazione; le versioni obsolete sono ritirate o marcate.
- 5 I documenti esterni rilevanti, inclusi norme, manuali vendor e specifiche cliente, sono identificati e aggiornati.
- 6 Le registrazioni sono leggibili, rintracciabili, protette e conservate per periodi definiti.
- 7 Accessi, backup, conservazione e smaltimento sono proporzionati a criticità, riservatezza e obblighi applicabili.

REGISTRAZIONI

- Elenco documenti SGQ
- Registro revisioni
- Elenco documenti esterni
- Registro distribuzione
- Piano di conservazione

INDICATORI

- Percentuale documenti riesaminati entro la scadenza
- Numero di utilizzi di versioni obsolete
- Registrazioni mancanti o incomplete

PROC-CTX-001 - Contesto, rischi e opportunità

SCOPO E CAMPO

Stabilire il metodo per analizzare contesto, parti interessate, rischi e opportunità e integrare le azioni nei processi del SGQ.

Tutte le funzioni, i processi, le sedi, i servizi, i fornitori e i cambiamenti rilevanti per la capacità di fornire servizi conformi.

RUOLI

Ruolo	Responsabilità
Alta Direzione	Approva analisi, priorità, criteri e azioni.
Qualità e Compliance	Coordina raccolta dati, valutazione, registro e monitoraggio.
Responsabili di processo	Identificano rischi, opportunità, controlli e indicatori.

MODALITÀ OPERATIVE

- 1 Raccogliere fattori interni ed esterni mediante dati di processo, reclami, audit, mercato, fornitori, normativa e tecnologie.
- 2 Identificare parti interessate e requisiti pertinenti, inclusa l'eventuale rilevanza dei cambiamenti climatici.
- 3 Valutare i rischi tramite probabilità e impatto su qualità, continuità, conformità, costi e reputazione.
- 4 Valutare le opportunità in termini di beneficio atteso, fattibilità, risorse e priorità.
- 5 Definire azioni, responsabili, scadenze, risorse e indicatori; integrare le azioni nei processi operativi.
- 6 Riesaminare almeno annualmente e in caso di cambiamenti significativi, incidenti, reclami o nuovi servizi.

REGISTRAZIONI

- Analisi del contesto
- Matrice parti interessate
- Registro rischi e opportunità
- Piani di azione

INDICATORI

- Azioni concluse entro la scadenza
- Rischi elevati senza trattamento
- Opportunità attuate con beneficio verificato

PROC-COM-001 - Gestione commerciale e requisiti cliente

SCOPO E CAMPO

Assicurare che richieste, offerte, ordini, contratti e modifiche siano completi, chiari, riesaminati e comunicati prima dell'impegno verso il cliente.

Lead, richieste di offerta, sopralluoghi, assessment, preventivi, ordini, contratti, rinnovi e modifiche.

RUOLI

Ruolo	Responsabilità
Commerciale	Raccoglie requisiti, prepara offerte e mantiene le comunicazioni.
Area tecnica	Valuta fattibilità, risorse, tempi, rischi e criteri di accettazione.
Direzione	Approva offerte o impegni con impatto rilevante.
Amministrazione	Verifica dati anagrafici, condizioni economiche e archiviazione.

MODALITÀ OPERATIVE

- 1 Registrare la richiesta e identificare cliente, referente, obiettivi, vincoli, tempi, sedi, sistemi e requisiti applicabili.
- 2 Effettuare il riesame tecnico, economico, organizzativo e contrattuale prima di emettere o accettare l'offerta.
- 3 Definire chiaramente oggetto, esclusioni, responsabilità, deliverable, SLA, prezzi, tempi, accettazione e gestione delle modifiche.
- 4 Risolvere differenze tra richiesta, offerta e ordine prima dell'avvio.
- 5 Comunicare al personale interessato i requisiti approvati e conservare le evidenze del riesame.
- 6 Gestire ogni modifica mediante nuova valutazione, approvazione e comunicazione al cliente e alle funzioni coinvolte.

REGISTRAZIONI

- Scheda opportunità
- Offerta/preventivo
- Riesame requisiti
- Ordine/contratto
- Verbali e comunicazioni

INDICATORI

- Offerte riesaminate prima dell'emissione
- Modifiche non comunicate
- Reclami dovuti a requisiti ambigui

PROC-DES-001 - Progettazione e sviluppo soluzioni IT

SCOPO E CAMPO

Controllare la progettazione di infrastrutture, reti, cloud, sicurezza, telefonia, software e integrazioni affinché gli output soddisfino gli input e l'uso previsto.

Progetti nuovi o modifiche significative che richiedono analisi e sviluppo di una soluzione tecnica personalizzata.

RUOLI

Ruolo	Responsabilità
Responsabile tecnico	Pianifica il progetto, assegna attività e approva output tecnici.
Team tecnico	Produce analisi, configurazioni, test e documentazione.
Commerciale	Assicura coerenza con requisiti contrattuali e comunicazioni cliente.
Cliente	Fornisce input, valida requisiti e accetta gli output quando previsto.

MODALITÀ OPERATIVE

- 1 Definire piano, responsabilità, fasi, riesami, verifiche, validazioni, risorse e criteri di accettazione.
- 2 Raccogliere input completi: requisiti funzionali, prestazionali, sicurezza, compatibilità, normative, continuità e vincoli.
- 3 Produrre output adeguati per approvvigionamento, installazione, configurazione, test, manutenzione e supporto.
- 4 Svolgere riesami per valutare adeguatezza, problemi, interfacce e rischi.
- 5 Verificare che gli output soddisfino gli input e validare la soluzione rispetto all'uso previsto.
- 6 Gestire le modifiche identificando impatti, autorizzazioni, test, aggiornamenti documentali e comunicazioni.

REGISTRAZIONI

- Piano di progetto
- Analisi requisiti
- Schema/architettura
- Checklist test
- Verbale collaudo
- Registro modifiche

INDICATORI

- Progetti consegnati nei tempi
- Difetti emersi dopo rilascio
- Modifiche non pianificate
- Accettazioni senza rilievi

PROC-SUP-001 - Fornitori e approvvigionamenti

SCOPO E CAMPO

Assicurare che prodotti e servizi esterni siano selezionati, acquistati, verificati e monitorati in modo coerente con i requisiti del SGQ e del cliente.

Vendor, distributori, cloud provider, data center, telecomunicazioni, licenze, consulenti, subfornitori e manutentori.

RUOLI

Ruolo	Responsabilità
Direzione	Approva fornitori critici e decisioni di sostituzione.
Amministrazione	Gestisce anagrafiche, ordini, condizioni e documentazione.
Area tecnica	Definisce requisiti tecnici, verifica conformità e prestazioni.
Qualità	Coordina qualificazione, monitoraggio e riesame.

MODALITÀ OPERATIVE

- 1 Classificare i fornitori per criticità in base all'impatto su servizio, continuità, sicurezza, conformità e cliente.
- 2 Valutare competenza, affidabilità, certificazioni, referenze, supporto, condizioni, continuità e capacità tecnica.
- 3 Definire negli ordini specifiche, quantità, tempi, licenze, garanzie, SLA, responsabilità e criteri di accettazione.
- 4 Verificare prodotti e servizi ricevuti prima dell'utilizzo o rilascio.
- 5 Monitorare prestazioni, consegne, difetti, assistenza e reclami; riesaminare annualmente i fornitori critici.
- 6 Gestire non conformità del fornitore mediante contestazione, sostituzione, azione correttiva o declassamento.

REGISTRAZIONI

- Elenco fornitori approvati
- Schede valutazione
- Ordini e contratti
- Verifiche ricevimento
- Non conformità fornitore

INDICATORI

- Fornitori critici valutati
- Consegne puntuali
- Prodotti/servizi non conformi
- Tempi di risposta del supporto

PROC-OPS-001 - Erogazione servizi IT e assistenza

SCOPO E CAMPO

Pianificare e controllare installazioni, migrazioni, servizi gestiti, manutenzioni e assistenza affinché siano eseguiti da personale competente e secondo requisiti concordati.

Attività remote e on-site, ticket, progetti, manutenzioni programmate, monitoraggio e supporto continuativo.

RUOLI

Ruolo	Responsabilità
Operations/Responsabile tecnico	Pianifica priorità, risorse, assegnazioni e controlli.
Tecnici	Eseguono attività, registrano evidenze e segnalano criticità.
Commerciale	Gestisce comunicazioni e aspettative del cliente.
Cliente	Fornisce accessi, disponibilità, informazioni e accettazione quando prevista.

MODALITÀ OPERATIVE

- 1 Registrare e classificare richieste, priorità, SLA, impatti e responsabilità.
- 2 Pianificare l'intervento considerando prerequisiti, backup, finestre, rischi, autorizzazioni e piano di ritorno.
- 3 Eseguire secondo istruzioni, configurazioni approvate e buone pratiche tecniche.
- 4 Proteggere beni, dati e accessi del cliente e registrare attività, esiti, modifiche e materiali utilizzati.
- 5 Eseguire test, verifiche e collaudi prima della chiusura o del rilascio.
- 6 Informare il cliente dell'esito, delle limitazioni, delle azioni residue e delle raccomandazioni.
- 7 Gestire disservizi o risultati non conformi con correzione, escalation e apertura di non conformità quando necessario.

REGISTRAZIONI

- Ticket
- Rapporti di intervento
- Piani di migrazione
- Checklist
- Collaudi
- Report di monitoraggio

INDICATORI

- Tempo di presa in carico
- Rispetto SLA
- Ticket riaperti
- Risoluzione al primo intervento
- Disponibilità sistemi

PROC-INF-001 - Infrastrutture, strumenti e ambiente di lavoro

SCOPO E CAMPO

Assicurare disponibilità, manutenzione, adeguatezza e controllo delle infrastrutture e degli strumenti necessari per i processi del SGQ.

Sedi, postazioni, reti, server, cloud, strumenti di supporto remoto, ticketing, monitoraggio, backup, veicoli e attrezzature tecniche.

RUOLI

Ruolo	Responsabilità
Direzione	Assicura risorse e investimenti.
IT interno	Gestisce inventario, manutenzione, aggiornamenti, disponibilità e supporto.
Utilizzatori	Usano correttamente strumenti e segnalano anomalie.

MODALITÀ OPERATIVE

- 1 Identificare infrastrutture e strumenti necessari per ciascun processo e mantenerne un inventario.
- 2 Definire requisiti di capacità, affidabilità, licenza, manutenzione, backup e sostituzione.
- 3 Eseguire manutenzioni preventive e correttive e conservare le registrazioni.
- 4 Controllare strumenti di misura o diagnostica quando la loro accuratezza influenza l'accettazione del servizio.
- 5 Gestire indisponibilità mediante continuità, ridondanza, sostituzione, fornitori alternativi o lavoro remoto.
- 6 Mantenere un ambiente di lavoro idoneo in termini di sicurezza, ordine, ergonomia, connettività e protezione dei beni.

REGISTRAZIONI

- Inventario infrastrutture
- Piano manutenzione
- Registro guasti
- Licenze
- Verifiche strumenti

INDICATORI

- Indisponibilità strumenti critici
- Manutenzioni eseguite
- Asset senza responsabile
- Licenze non conformi

PROC-CMP-001 - Competenze, formazione e consapevolezza

SCOPO E CAMPO

Definire e mantenere le competenze necessarie e assicurare che il personale comprenda politica, obiettivi, responsabilità e conseguenze delle non conformità.

Dipendenti, collaboratori, nuovi ingressi, cambi di ruolo e fornitori che svolgono attività sotto il controllo dell'organizzazione.

RUOLI

Ruolo	Responsabilità
Direzione	Approva fabbisogni, risorse e ruoli.
Responsabili di funzione	Definiscono competenze e valutano efficacia.
Amministrazione/HR	Gestisce anagrafiche, scadenze e registrazioni.
Personale	Partecipa e applica quanto appreso.

MODALITÀ OPERATIVE

- 1 Definire competenze richieste per ruolo, incluse capacità tecniche, relazionali, normative e di gestione.
- 2 Valutare competenze tramite titoli, certificazioni, esperienza, colloqui, affiancamento e risultati.
- 3 Pianificare formazione, addestramento, affiancamento o acquisizione di risorse.
- 4 Verificare l'efficacia mediante test, osservazione, qualità del lavoro, audit e indicatori.
- 5 Eseguire onboarding su organizzazione, procedure, strumenti, sicurezza, qualità e responsabilità.
- 6 Aggiornare la matrice competenze e monitorare scadenze di certificazioni e abilitazioni.

REGISTRAZIONI

- Matrice competenze
- Piano formazione
- Attestati
- Valutazioni efficacia
- Checklist onboarding

INDICATORI

- Formazione completata
- Competenze critiche coperte
- Certificazioni in scadenza
- Errori legati a carenza di competenza

PROC-MON-001 - Monitoraggio, KPI e soddisfazione cliente

SCOPO E CAMPO

Definire indicatori, fonti, frequenze e responsabilità per valutare prestazioni dei processi, conformità dei servizi e soddisfazione del cliente.

Tutti i processi del SGQ e i dati necessari per analisi, decisioni e miglioramento.

RUOLI

Ruolo	Responsabilità
Qualità	Mantiene il piano KPI, raccoglie e analizza dati.
Responsabili di processo	Producono dati e propongono azioni.
Commerciale	Raccoglie feedback e gestisce questionari.
Direzione	Valuta risultati e approva azioni.

MODALITÀ OPERATIVE

- 1 Definire per ogni indicatore formula, fonte, frequenza, responsabile, obiettivo e soglia di allarme.
- 2 Raccogliere dati da ticket, CRM, progetti, amministrazione, fornitori, reclami, audit e formazione.
- 3 Verificare completezza e attendibilità dei dati prima dell'analisi.
- 4 Misurare la soddisfazione tramite questionari, feedback, rinnovi, reclami, incontri e andamento contrattuale.
- 5 Confrontare risultati con obiettivi, trend e periodi precedenti; analizzare scostamenti.
- 6 Definire azioni correttive o di miglioramento e presentarne lo stato al riesame di Direzione.

REGISTRAZIONI

- Piano KPI
- Cruscotto periodico
- Questionari
- Analisi soddisfazione
- Report performance

INDICATORI

- KPI aggiornati nei tempi
- Soddisfazione media
- Rinnovi
- Reclami
- SLA rispettati

PROC-REC-001 - Gestione reclami

SCOPO E CAMPO

Assicurare che reclami e segnalazioni dei clienti siano registrati, analizzati, gestiti e chiusi in modo tempestivo e trasparente.

Reclami relativi a servizi, prodotti, tempi, comunicazioni, fatturazione, comportamento, sicurezza e continuità.

RUOLI

Ruolo	Responsabilità
Commerciale	Riceve, registra e mantiene il contatto con il cliente.
Responsabile di processo	Analizza il merito e definisce correzione e risposta.
Qualità	Classifica, monitora e valuta necessità di non conformità e azione correttiva.
Direzione	Gestisce reclami critici o con impatto reputazionale/contrattuale.

MODALITÀ OPERATIVE

- 1 Registrare data, cliente, oggetto, evidenze, servizio interessato e urgenza.
- 2 Confermare la ricezione e comunicare tempi e referente.
- 3 Analizzare fatti, requisiti, registrazioni, responsabilità e impatto.
- 4 Adottare correzioni immediate per contenere il problema e ripristinare il servizio.
- 5 Fornire una risposta chiara, documentata e approvata, indicando azioni e tempi.
- 6 Verificare la soddisfazione del cliente e chiudere il reclamo.
- 7 Aprire una non conformità e analisi causa quando il problema è sistemico, grave o ricorrente.

REGISTRAZIONI

- Registro reclami
- Comunicazioni cliente
- Analisi e risposta
- Azioni correttive correlate

INDICATORI

- Tempo medio di risposta
- Tempo di chiusura
- Reclami ricorrenti
- Percentuale reclami accolti

PROC-NC-001 - Non conformità e azioni correttive

SCOPO E CAMPO

Definire il metodo per controllare non conformità, correggerle, analizzarne le cause e verificare l'efficacia delle azioni correttive.

Non conformità di processo, servizio, prodotto, fornitore, audit, reclamo, documentazione e requisito applicabile.

RUOLI

Ruolo	Responsabilità
Tutto il personale	Segnala e contiene la non conformità.
Responsabile di processo	Gestisce correzione, analisi e azioni.
Qualità	Registra, verifica metodo, monitora scadenze ed efficacia.
Direzione	Approva azioni significative e accetta rischi residui.

MODALITÀ OPERATIVE

- 1 Identificare, registrare e contenere la non conformità, prevenendo uso o rilascio involontario.
- 2 Valutare impatto su cliente, servizio, conformità, costi, sicurezza e reputazione.
- 3 Definire e attuare la correzione immediata e informare le parti pertinenti.
- 4 Analizzare cause e possibilità di ricorrenza, considerando casi simili.
- 5 Pianificare azioni correttive proporzionate, con responsabile, risorse e scadenza.
- 6 Verificare l'efficacia mediante evidenze e risultati; aggiornare rischi, procedure e formazione.
- 7 Chiudere solo dopo verifica positiva o definire ulteriori azioni.

REGISTRAZIONI

- Registro non conformità
- Analisi cause
- Piano azioni
- Verifica efficacia

INDICATORI

- NC chiuse nei tempi
- NC ricorrenti
- Tempo medio di chiusura
- Azioni efficaci al primo controllo

PROC-AUD-001 - Audit interni

SCOPO E CAMPO

Pianificare ed eseguire audit interni indipendenti per verificare conformità, attuazione ed efficacia del SGQ.

Tutti i processi, funzioni, sedi e requisiti del SGQ nel ciclo di audit.

RUOLI

Ruolo	Responsabilità
Direzione	Approva programma e riceve risultati.
Responsabile audit/Qualità	Pianifica, assegna auditor e monitora azioni.
Auditor	Conduce audit con imparzialità e competenza.
Responsabili auditati	Forniscono evidenze e gestiscono azioni.

MODALITÀ OPERATIVE

- 1 Preparare programma annuale in base a importanza, rischi, cambiamenti e risultati precedenti.
- 2 Definire criteri, campo, obiettivi, date e auditor, assicurando indipendenza.
- 3 Preparare piano e checklist, esaminando documenti, KPI, reclami e non conformità.
- 4 Raccogliere evidenze tramite interviste, osservazioni, campionamenti e registrazioni.
- 5 Classificare rilievi e comunicarli in riunione di chiusura e rapporto scritto.
- 6 Monitorare correzioni e azioni correttive e verificarne l'efficacia.

REGISTRAZIONI

- Programma audit
- Piano audit
- Checklist
- Rapporto
- Piano azioni
- Verifica chiusura

INDICATORI

- Audit eseguiti come programmato
- Rilievi chiusi nei tempi
- Ricorrenza rilievi

PROC-RDD-001 - Riesame di Direzione

SCOPO E CAMPO

Assicurare che la Direzione riesamini periodicamente il SGQ per verificarne idoneità, adeguatezza, efficacia e allineamento strategico.

Intero SGQ, almeno annualmente e quando cambiamenti significativi lo richiedono.

RUOLI

Ruolo	Responsabilità
Alta Direzione	Presiede, valuta e decide.
Qualità	Prepara input, verbale e monitoraggio azioni.
Responsabili di funzione	Presentano dati, criticità e proposte.

MODALITÀ OPERATIVE

- 1 Pianificare data, partecipanti e documenti con adeguato anticipo.
- 2 Esaminare stato azioni precedenti, cambiamenti nel contesto e requisiti delle parti interessate.
- 3 Valutare soddisfazione, reclami, obiettivi, KPI, conformità, audit, fornitori, risorse, rischi e opportunità.
- 4 Valutare adeguatezza della politica, dei processi, delle competenze e delle infrastrutture.
- 5 Assumere decisioni su miglioramenti, modifiche, risorse, obiettivi e azioni.
- 6 Redigere verbale con responsabilità e scadenze e monitorarne l'attuazione.

REGISTRAZIONI

- Agenda riesame
- Dossier input
- Verbale
- Piano azioni

INDICATORI

- Riesami eseguiti
- Azioni chiuse nei tempi
- Obiettivi aggiornati