

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Competenze, formazione e consapevolezza

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	PROC-CMP-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.

COMPETENZE, FORMAZIONE E CONSAPEVOLEZZA

SCOPO

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

CAMPO DI APPLICAZIONE

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

Campo generale del SGQ: Progettazione, fornitura, configurazione, installazione, gestione, monitoraggio, manutenzione e assistenza di infrastrutture, sistemi e servizi IT e ICT, inclusi servizi sistemistici, cloud e hosting, cybersecurity, telefonia IP e comunicazioni unificate, programmazione e personalizzazione applicativa, videosorveglianza, IoT, controllo accessi, riparazione e manutenzione di computer e periferiche, erogati dalla sede operativa di Trecate, da remoto e presso le sedi dei clienti.

RIFERIMENTI

- Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità;
- Politica per la Qualità e obiettivi approvati;
- ISO 9001:2015 e Amendment 1:2024;
- contratti, ordini, specifiche, manuali tecnici e disposizioni applicabili;
- altre procedure e registrazioni correlate.

RUOLI E RESPONSABILITÀ

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.

GESTIONE DELLE ANOMALIE

Scostamenti, ritardi, errori o mancate registrazioni sono segnalati al responsabile competente. Quando lo scostamento compromette un requisito, si applica la procedura per non conformità e azioni correttive. Il cliente è informato quando l'anomalia può influenzare impegni, tempi, risultati o accettazione del servizio.

INFORMAZIONI DOCUMENTATE E REGISTRAZIONI

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

INDICATORI E MONITORAGGIO

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

I risultati sono analizzati con frequenza coerente con la criticità del processo e presentati al riesame di Direzione. Gli scostamenti rispetto agli obiettivi generano azioni correttive o di miglioramento.

RIESAME E MIGLIORAMENTO

La procedura è riesaminata almeno annualmente e in occasione di cambiamenti organizzativi, tecnologici, normativi, contrattuali o a seguito di audit, reclami e non conformità significative.