

**LCC INNOVA SRL**  
**Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità**  
**ISO 9001:2015**

Commercio all'ingrosso di computer, unita periferiche e software; consulenza informatica e organizzativa

Dato	Contenuto
Organizzazione	LCC INNOVA SRL
Sede legale	Via Alcide De Gasperi 4, 97015 Modica (RG)
C.F. / P.IVA	01848460885
REA	RG - 470170
PEC	lccinnovasrl@pec.it
Codice ATECO prevalente	46.50.10 - commercio all'ingrosso di computer, unita periferiche e software
Codice NACE	46.50
Attività secondarie rilevanti	62.20.10 - consulenza informatica; 70.20.09 - consulenza imprenditoriale e gestionale n.c.a.
Addetti	3 dipendenti rilevati al 31/12/2025
Direzione	Muriana Carmelo, Amministratore Unico
Edizione	Rev. 00 - 21/05/2026

*Documento interno del Sistema di Gestione per la Qualità. La copia controllata e mantenuta dalla Direzione aziendale e dalla funzione incaricata della gestione documentale. Eventuali copie non controllate devono essere utilizzate solo a fini informativi e non sostituiscono la versione approvata.*

## Controllo del documento

Rev.	Data	Descrizione modifica	Approvazione
00	21/05/2026	Prima emissione del Manuale Qualità ISO 9001:2015 per il perimetro LCC INNOVA SRL	Direzione
01	Da definire	Aggiornamento a seguito di audit, riesame o modifica organizzativa	Direzione

## Distribuzione controllata

Il manuale è distribuito in forma controllata alle funzioni interne coinvolte nei processi del Sistema di Gestione per la Qualità. La Direzione mantiene l'elenco delle copie controllate e verifica che le revisioni obsolete siano ritirate o chiaramente identificate come superate. Il documento può essere messo a disposizione di clienti, fornitori qualificati e auditor in relazione alle esigenze di dimostrazione della conformità e della capacità organizzativa.

## Indice ordinato del manuale

- 0 Premessa, profilo aziendale e logica del manuale
- 1 Scopo del manuale e campo di applicazione
- 2 Riferimenti normativi e documentali
- 3 Termini, definizioni e principi di gestione
- 4 Contesto dell'organizzazione
- 5 Leadership, politica e responsabilità
- 6 Pianificazione, rischi, opportunità e obiettivi
- 7 Supporto, risorse, competenze e informazioni documentate
- 8 Attività operative: commerciale, approvvigionamento, consegna, consulenza e servizi ICT
- 9 Valutazione delle prestazioni: KPI, audit interno e riesame
- 10 Miglioramento, non conformità e azioni correttive
- 11 Processi aziendali e mappe di interazione
- 12 Gestione commerciale e requisiti del cliente
- 13 Gestione fornitori, acquisti e controlli sui prodotti ICT

- 14 Magazzino, identificazione, tracciabilità e preservazione
- 15 Consulenza informatica, progetti web/cloud e servizi ad alto contenuto tecnologico
- 16 Gestione documentale, privacy, dati e continuità operativa
- 17 Indicatori, obiettivi e cruscotto direzionale
- 18 Moduli, registrazioni e allegati operativi
- 19 Piano di preparazione audit e sorveglianza
- 20 Allegati: matrici, schede processo, check-list e modelli di registrazione

## 0 Premessa, profilo aziendale e logica del manuale

Il presente Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità definisce l'assetto organizzativo, documentale e operativo adottato da LCC INNOVA SRL per dimostrare la capacità di fornire prodotti e servizi conformi ai requisiti del cliente, ai requisiti cogenti applicabili e agli obiettivi strategici dell'organizzazione. Il documento è costruito secondo la struttura della ISO 9001:2015 e interpreta i requisiti della norma in modo proporzionato alla dimensione aziendale, al numero di addetti, alla fase di sviluppo dell'impresa e alla natura dei processi effettivamente svolti.

L'organizzazione opera nel settore ICT e dei servizi connessi, con attività prevalente di commercio all'ingrosso di computer, unità periferiche e software, e con attività secondarie di consulenza informatica e consulenza organizzativa. Il sistema qualità è quindi impostato per presidiare sia le fasi commerciali e di approvvigionamento, sia le attività consulenziali e progettuali che richiedono analisi dei bisogni, definizione della soluzione, controllo dei fornitori, verifica del servizio e gestione del rapporto con il cliente.

La struttura documentale è stata progettata per essere verificabile in audit: ogni capitolo contiene criteri, responsabilità, evidenze attese e modalità di controllo. Il manuale non si limita a descrivere intenzioni generali, ma definisce il comportamento organizzativo che la società deve mantenere per rendere ripetibili le attività, prevenire errori, gestire rischi e opportunità, assicurare tracciabilità e favorire il miglioramento continuo.

Il sistema è coerente con il principio dell'approccio per processi: le attività vengono lette come una sequenza logica che parte dall'analisi del contesto e dei requisiti delle parti interessate, prosegue con la gestione commerciale e tecnica, passa attraverso acquisti, qualifiche fornitori, eventuale configurazione o personalizzazione, consegna, assistenza e gestione delle informazioni di ritorno, e termina con monitoraggio, riesame e miglioramento.

Elemento	Dato	Rilevanza per il SGQ
Denominazione	LCC INNOVA SRL	Dato identificativo dell'organizzazione
Sede	Via Alcide De Gasperi 4, 97015 Modica (RG)	Confine fisico principale del SGQ
Attività prevalente	46.50.10 - commercio all'ingrosso di computer, unità periferiche e software	Processo commerciale e tecnico principale
Attività secondarie	62.20.10 - consulenza informatica; 70.20.09 - consulenza imprenditoriale e gestionale n.c.a.	Servizi informatici e consulenziali collegati
Organico	3 dipendenti rilevati al 31/12/2025	Sistema proporzionato a struttura snella
Direzione	Muriana Carmelo, Amministratore Unico	Responsabilità ultima del SGQ

## 1 Scopo del manuale e campo di applicazione

**Riferimenti ISO 9001:2015: 4.3, 4.4, 8.1. La presente sezione definisce criteri, responsabilità, modalità operative, registrazioni e controlli applicabili a LCC INNOVA SRL per assicurare che il Sistema di Gestione per la Qualità sia adeguato alla dimensione aziendale, al settore ICT e commerciale e al perimetro dei servizi dichiarati.**

Lo scopo del manuale è definire il Sistema di Gestione per la Qualità applicabile alle attività di LCC INNOVA SRL connesse alla commercializzazione di hardware, periferiche e software, alla consulenza informatica, all'organizzazione aziendale e alla gestione di servizi a contenuto tecnologico. Il documento si applica ai processi direzionali, commerciali, tecnici, amministrativi e di supporto che incidono sulla conformità del prodotto o servizio fornito al cliente.

Il campo di applicazione è definito considerando la sede legale e operativa di Modica, i processi svolti internamente, le eventuali attività svolte presso clienti o in modalità remota, i fornitori critici di prodotti ICT, software, servizi cloud, servizi specialistici e consulenze professionali. Laddove la società si avvalga di professionisti esterni per attività riservate o specialistiche, tali contributi restano sotto controllo del SGQ tramite qualifica, incarico, requisiti contrattuali e verifica degli output.

La progettazione e sviluppo ai sensi del punto 8.3 è considerata applicabile quando l'organizzazione realizza o coordina soluzioni software, siti web, portali, e-commerce, servizi cloud, configurazioni IT o progetti digitali su

specifiche del cliente. Per la mera rivendita di prodotti standard non modificati, la progettazione non incide sulle caratteristiche del prodotto, ma restano applicabili la corretta determinazione dei requisiti, la selezione dei fornitori e il controllo della consegna.

Il SGQ non ha lo scopo di sostituire autorizzazioni, abilitazioni professionali o certificazioni di prodotto eventualmente necessarie. Quando una prestazione richiede competenze riservate o iscrizioni specifiche, la società controlla il ricorso a soggetti qualificati e mantiene evidenza dell'incarico, dei requisiti e dell'accettazione dell'output da parte del cliente.

## 1.2 Evidenze attese e criteri di audit

Evidenza / registrazione	Criterio di valutazione	Responsabile / frequenza
Scopo SGQ approvato	Coerenza con attività effettive e perimetro aziendale	Direzione / annuale
Mappa processi	Interazioni chiare e controlli definiti	Responsabile SGQ / revisione annuale
Elenco servizi e prodotti	Aggiornato rispetto a offerta commerciale e ordini	Commerciale / continuo

## 1.3 Informazioni documentate da mantenere

- Manuale Qualità approvato e revisionato.
- Mappa dei processi e matrice di interazione.
- Elenco dei prodotti/servizi offerti e perimetro delle attività.
- Registro modifiche del campo di applicazione.

## 2 Riferimenti normativi e documentali

**Riferimenti ISO 9001:2015: 4.2, 7.5, 8.2. La presente sezione definisce criteri, responsabilità, modalità operative, registrazioni e controlli applicabili a LCC INNOVA SRL per assicurare che il Sistema di Gestione per la Qualità sia adeguato alla dimensione aziendale, al settore ICT e commerciale e al perimetro dei servizi dichiarati.**

Il Sistema di Gestione per la Qualità prende come riferimento principale la norma ISO 9001:2015, applicata con approccio proporzionato alla natura e complessità dell'organizzazione. Il manuale utilizza inoltre i principi di gestione per la qualità, l'approccio per processi, il ciclo Plan-Do-Check-Act e il risk-based thinking come criteri guida per l'impostazione dei controlli.

I requisiti cogenti e regolamentari considerati includono, ove applicabili, normativa civilistica e fiscale, disciplina sul commercio di prodotti informatici, requisiti contrattuali, garanzie commerciali, normativa su privacy e protezione dei dati personali, sicurezza delle informazioni ove rilevante per servizi digitali, requisiti di proprietà intellettuale relativi a software, contenuti, marchi e materiali grafici, nonché obblighi specifici derivanti da contratti con clienti pubblici o privati.

La Direzione assicura che i riferimenti normativi siano monitorati e che eventuali variazioni significative siano valutate in relazione ai processi interessati. Il monitoraggio normativo deve essere documentato in modo semplice ma verificabile, tramite elenco requisiti, note di aggiornamento, comunicazioni interne o evidenze di adeguamento documentale.

I documenti esterni, come schede tecniche dei fornitori, condizioni di licenza software, manuali d'uso, contratti di cloud provider, termini di garanzia, specifiche di prodotto e requisiti del cliente, sono controllati nella misura necessaria a garantire che la società utilizzi informazioni aggiornate e coerenti con quanto promesso al cliente.

## 2.2 Evidenze attese e criteri di audit

Evidenza / registrazione	Criterio di valutazione	Responsabile / frequenza
Elenco requisiti applicabili	Presenza, aggiornamento e responsabilità definite	Direzione / semestrale
Documenti tecnici fornitori	Versioni utilizzate coerenti con offerta e ordine	Acquisti / per commessa
Contratti e condizioni cliente	Riesame prima dell'accettazione	Commerciale / per offerta

## 2.3 Informazioni documentate da mantenere

- Norma ISO 9001:2015.
- Elenco requisiti legali e regolamentari applicabili.
- Contratti, ordini, condizioni generali, offerte approvate.
- Documenti tecnici di fornitori e produttori.

### 3 Termini, definizioni e principi di gestione

**Riferimenti ISO 9001:2015: 4.4, 5.1, 6.1. La presente sezione definisce criteri, responsabilità, modalità operative, registrazioni e controlli applicabili a LCC INNOVA SRL per assicurare che il Sistema di Gestione per la Qualità sia adeguato alla dimensione aziendale, al settore ICT e commerciale e al perimetro dei servizi dichiarati.**

Ai fini del presente manuale, per qualità si intende la capacità dell'organizzazione di soddisfare in modo sistematico requisiti espliciti e impliciti del cliente, requisiti legali applicabili e requisiti interni definiti dalla Direzione. Nel settore ICT e commerciale, la qualità non coincide solo con la disponibilità del prodotto, ma include correttezza dell'analisi, chiarezza dell'offerta, conformità tecnica, puntualità, assistenza, tracciabilità e gestione efficace delle eventuali anomalie.

Per processo si intende un insieme di attività correlate che trasforma input in output. I processi principali di LCC INNOVA SRL includono sviluppo commerciale, analisi requisiti, offerta, approvvigionamento, gestione ordine, consegna, consulenza, eventuale progettazione o configurazione, assistenza, gestione reclami, monitoraggio e miglioramento. I processi di supporto includono gestione documentale, competenze, fornitori, infrastrutture, comunicazioni e amministrazione.

Per evidenza oggettiva si intende qualunque informazione verificabile che dimostri l'esecuzione di un'attività o la conformità a un requisito. Le evidenze possono essere documenti, registrazioni, e-mail, report, ordini, ticket, verbali, check-list, conferme cliente, prove di consegna, registri formazione, valutazioni fornitori, indicatori, piani di azione e altri elementi conservati in forma cartacea o digitale.

Il manuale adotta un approccio risk-based: ogni processo deve essere governato considerando i rischi che possono impedire il raggiungimento dei risultati attesi e le opportunità che possono migliorare servizio, efficienza e soddisfazione del cliente. Tale approccio deve essere pratico, proporzionato e documentato in modo coerente con la piccola dimensione aziendale.

#### 3.2 Evidenze attese e criteri di audit

Evidenza / registrazione	Criterio di valutazione	Responsabile / frequenza
Glossario interno	Termini coerenti e comprensibili	Responsabile SGQ / annuale
Matrice processi	Input-output-rischi-controlli definiti	Direzione / annuale
Registro evidenze	Tracciabilità delle registrazioni principali	Funzioni coinvolte / continuo

#### 3.3 Informazioni documentate da mantenere

- Glossario interno SGQ.
- Matrice dei processi.
- Registro rischi e opportunità.
- Elenco delle registrazioni obbligatorie e volontarie.

### 4 Contesto dell'organizzazione

**Riferimenti ISO 9001:2015: 4.1, 4.2, 4.3, 4.4. La presente sezione definisce criteri, responsabilità, modalità operative, registrazioni e controlli applicabili a LCC INNOVA SRL per assicurare che il Sistema di Gestione per la Qualità sia adeguato alla dimensione aziendale, al settore ICT e commerciale e al perimetro dei servizi dichiarati.**

La Direzione determina il contesto dell'organizzazione identificando fattori interni ed esterni che possono influenzare la capacità di fornire prodotti e servizi conformi. Tra i fattori interni rientrano dimensione aziendale snella, competenze disponibili, struttura decisionale accentrata, portafoglio fornitori, capacità commerciale, strumenti informatici, controllo documentale e modalità di relazione con clienti e partner.

Tra i fattori esterni rientrano evoluzione delle tecnologie ICT, disponibilità di hardware e software, dipendenza da vendor e distributori, concorrenza del mercato digitale, requisiti di clienti pubblici e privati, norme su privacy e dati, garanzie dei produttori, sicurezza informatica, affidabilità delle piattaforme cloud, cicli di obsolescenza tecnologica e aspettative di rapidità nella consegna e nell'assistenza.

Le parti interessate rilevanti sono clienti, utenti finali, fornitori ICT, produttori, distributori, professionisti esterni, dipendenti, soci, amministratore, consulenti, enti pubblici, autorità fiscali, autorità privacy, istituti finanziari e organismi di certificazione. Per ciascuna parte interessata devono essere individuati requisiti rilevanti, impatto sui processi e modalità di monitoraggio.

Il contesto deve essere riesaminato almeno annualmente e ogni volta che si verifichino eventi significativi, quali apertura di nuovi servizi, acquisizione di clienti strategici, cambio di fornitori critici, ampliamento del personale, introduzione di servizi cloud, sviluppo di software personalizzato, modifica normativa o criticità ricorrenti emerse da reclami e non conformità.

## 4.1 Presidi operativi e approccio risk-based

Rischio principale: definire un sistema qualità troppo generico, non aderente alla reale operatività ICT e commerciale. Controllo: collegare ogni processo a evidenze concrete, responsabilità, input, output e indicatori.

Opportunità principale: usare il SGQ per rendere più strutturato il passaggio da richiesta cliente a offerta, ordine, consegna e assistenza, aumentando affidabilità percepita e capacità di crescita organizzata.

## 4.2 Evidenze attese e criteri di audit

Evidenza / registrazione	Criterio di valutazione	Responsabile / frequenza
Analisi contesto	SWOT/PESTEL o scheda equivalente aggiornata	Direzione / annuale
Registro parti interessate	Requisiti mappati e monitorati	Responsabile SGQ / annuale
Mappa processi	Processi e interazioni definiti	Direzione / annuale

## 4.3 Informazioni documentate da mantenere

- Scheda analisi del contesto.
- Registro parti interessate e requisiti.
- Mappa processi e diagramma interazioni.
- Verbale riesame contesto e campo di applicazione.

## 5 Leadership, politica e responsabilità

**Riferimenti ISO 9001:2015: 5.1, 5.2, 5.3.** La presente sezione definisce criteri, responsabilità, modalità operative, registrazioni e controlli applicabili a LCC INNOVA SRL per assicurare che il Sistema di Gestione per la Qualità sia adeguato alla dimensione aziendale, al settore ICT e commerciale e al perimetro dei servizi dichiarati.

La Direzione assume la responsabilità ultima dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità. In una struttura di piccole dimensioni, la leadership è essenziale per trasformare il manuale in pratica operativa: le decisioni su clienti, fornitori, offerte, risorse, priorità, reclami e miglioramento devono essere coerenti con la politica per la qualità e con gli obiettivi definiti.

La politica per la qualità stabilisce l'impegno dell'organizzazione verso conformità, soddisfazione del cliente, affidabilità dei prodotti e servizi ICT, trasparenza delle offerte, competenza tecnica, controllo dei fornitori, rispetto dei requisiti legali e miglioramento continuo. La politica deve essere comunicata internamente, resa disponibile alle parti interessate quando appropriato e riesaminata periodicamente.

I ruoli e le responsabilità sono definiti in modo proporzionato. La Direzione presidia strategia, politica, obiettivi, approvazione fornitori critici e riesame. Le funzioni commerciali presidiano offerte, requisiti e comunicazioni cliente. Le funzioni tecniche presidiano consulenza, configurazioni, verifiche e assistenza. L'amministrazione presidia documenti contrattuali, registrazioni e conservazione delle evidenze.

Il principio di delega non elimina la responsabilità della Direzione. Le attività affidate a collaboratori, professionisti o fornitori esterni devono essere definite tramite incarichi, ordini, requisiti tecnici, criteri di accettazione e verifica degli output. In audit deve essere dimostrabile chi ha autorizzato, chi ha eseguito, chi ha verificato e quale evidenza è stata mantenuta.

## 5.2 Evidenze attese e criteri di audit

Evidenza / registrazione	Criterio di valutazione	Responsabile / frequenza
Politica qualità	Approvata, comunicata e coerente con contesto	Direzione / annuale
Organigramma e mansionario	Ruoli chiari e responsabilità assegnate	Direzione / quando cambia
Verbalì o comunicazioni interne	Evidenza di leadership e coinvolgimento	Direzione / continuo

## 5.3 Informazioni documentate da mantenere

- Politica per la Qualità.
- Organigramma nominativo/funzionale.
- Matrice responsabilità e autorità.
- Verbalì riunioni e riesami direzionali.

## 6 Pianificazione, rischi, opportunità e obiettivi

**Riferimenti ISO 9001:2015: 6.1, 6.2, 6.3.** La presente sezione definisce criteri, responsabilità, modalità operative, registrazioni e controlli applicabili a LCC INNOVA SRL per assicurare che il Sistema di

## Gestione per la Qualità sia adeguato alla dimensione aziendale, al settore ICT e commerciale e al perimetro dei servizi dichiarati.

La pianificazione del SGQ considera rischi e opportunità che possono influenzare conformità dei prodotti, continuità dei servizi, soddisfazione del cliente, reputazione, economicità e capacità di rispettare tempi e requisiti contrattuali. I rischi devono essere valutati in modo semplice ma strutturato, considerando probabilità, impatto, controlli esistenti, azioni necessarie e responsabile.

Rischi tipici del contesto aziendale includono errata comprensione dei requisiti cliente, indisponibilità o ritardo dei fornitori, obsolescenza o incompatibilità dei prodotti ICT, errori nella configurazione, informazioni tecniche incomplete, mancato controllo delle licenze software, reclami su consegna o assistenza, dipendenza da pochi fornitori, carenza di evidenze documentali e gestione non tracciata delle modifiche.

Le opportunità includono standardizzazione delle offerte, creazione di pacchetti di servizio, consolidamento di fornitori affidabili, digitalizzazione del flusso ordine-consegna, maggiore tracciabilità delle richieste cliente, sviluppo di servizi a valore aggiunto, incremento delle competenze interne e uso del SGQ come leva commerciale verso clienti pubblici e privati.

Gli obiettivi per la qualità devono essere misurabili o valutabili, coerenti con la politica e controllati tramite indicatori. Esempi applicabili sono puntualità di consegna, riduzione reclami, tasso di offerte convertite, tempi medi di risposta, percentuale di fornitori qualificati, puntualità di aggiornamento documentale, completamento formazione, efficacia azioni correttive e soddisfazione del cliente.

### 6.1 Presidi operativi e approccio risk-based

Ogni rischio critico deve essere collegato ad almeno un controllo operativo o documentale: riesame dell'offerta, qualifica fornitore, check-list di consegna, approvazione cliente, test o verifica tecnica, piano di comunicazione, riesame periodico.

Il sistema deve evitare che la pianificazione rimanga teorica: ogni azione pianificata deve avere un responsabile, una scadenza, una modalità di verifica e una decisione finale sulla sua efficacia.

### 6.2 Evidenze attese e criteri di audit

Evidenza / registrazione	Criterio di valutazione	Responsabile / frequenza
Registro rischi/opportunità	Aggiornato, con azioni e responsabili	Direzione / semestrale
Piano obiettivi	Indicatori, target, responsabilità e risultati	Direzione / annuale
Piano cambiamenti	Impatto valutato prima di modifiche critiche	Responsabili processo / per evento

### 6.3 Informazioni documentate da mantenere

- Registro rischi e opportunità.
- Piano obiettivi qualità.
- Schede KPI e cruscotto direzionale.
- Registro cambiamenti organizzativi e di processo.

## 7 Supporto, risorse, competenze e documentazione

**Riferimenti ISO 9001:2015: 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5.** La presente sezione definisce criteri, responsabilità, modalità operative, registrazioni e controlli applicabili a LCC INNOVA SRL per assicurare che il Sistema di Gestione per la Qualità sia adeguato alla dimensione aziendale, al settore ICT e commerciale e al perimetro dei servizi dichiarati.

La Direzione determina e mette a disposizione le risorse necessarie per attuare e mantenere il SGQ. Le risorse includono persone, competenze, strumenti informatici, software gestionali, infrastruttura di comunicazione, documenti, fornitori qualificati, ambienti di lavoro, sistemi di archiviazione e tempo dedicato al monitoraggio dei processi.

La competenza è valutata in base a istruzione, esperienza, formazione, capacità tecnica e conoscenza dei prodotti o servizi gestiti. Per il settore ICT e commerciale è essenziale mantenere aggiornate conoscenze su caratteristiche dei prodotti, licenze software, compatibilità, garanzie, sicurezza, privacy, requisiti contrattuali e modalità di assistenza.

La consapevolezza del personale deve riguardare politica qualità, obiettivi, rischi di processo, gestione dei reclami, importanza delle registrazioni, trattamento corretto delle informazioni cliente e conseguenze di errori nella definizione dei requisiti o nella consegna. La formazione può essere svolta tramite briefing, affiancamento, comunicazioni interne, corsi esterni o aggiornamenti tecnici dei fornitori.

La comunicazione interna ed esterna deve essere definita: chi comunica, cosa comunica, con quale canale, quando e con quali evidenze. Le comunicazioni critiche con il cliente, come conferma requisiti, modifiche, ritardi, problemi tecnici, reclami e accettazione del servizio, devono essere tracciabili.

Le informazioni documentate del SGQ sono controllate per identificazione, approvazione, aggiornamento, disponibilità, protezione, conservazione e ritiro delle versioni obsolete. La gestione digitale deve impedire uso involontario di documenti superati e consentire il recupero delle evidenze in audit.

## 7.2 Evidenze attese e criteri di audit

Evidenza / registrazione	Criterio di valutazione	Responsabile / frequenza
Piano formazione	Competenze critiche identificate e colmate	Direzione / annuale
Registro comunicazioni critiche	Tracciabilità di requisiti, modifiche e reclami	Commerciale/Tecnico / continuo
Elenco documenti SGQ	Versioni, approvazione e stato sotto controllo	Responsabile SGQ / continuo

## 7.3 Informazioni documentate da mantenere

- Piano formazione e schede competenza.
- Registro comunicazioni interne ed esterne.
- Elenco documenti e registrazioni.
- Procedure e istruzioni operative controllate.
- Archivio offerte, ordini, contratti, ticket e reclami.

## 8 Attività operative: prodotti, servizi, consulenza e controllo

**Riferimenti ISO 9001:2015: 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7.** La presente sezione definisce criteri, responsabilità, modalità operative, registrazioni e controlli applicabili a LCC INNOVA SRL per assicurare che il Sistema di Gestione per la Qualità sia adeguato alla dimensione aziendale, al settore ICT e commerciale e al perimetro dei servizi dichiarati.

Le attività operative sono pianificate e controllate per garantire che il cliente riceva prodotti e servizi conformi ai requisiti concordati. Il flusso operativo comprende acquisizione della richiesta, analisi esigenze, eventuale sopralluogo o call tecnica, formulazione dell'offerta, riesame, accettazione ordine, approvvigionamento, eventuale configurazione o progettazione, consegna, verifica, assistenza e gestione del feedback.

La determinazione dei requisiti è un punto critico. Prima di accettare un ordine o avviare una commessa, l'organizzazione verifica requisiti espliciti del cliente, requisiti impliciti, compatibilità tecnica, disponibilità del prodotto o servizio, tempi, costi, garanzie, requisiti normativi, responsabilità del cliente e dell'organizzazione, eventuali vincoli di privacy, licenza, proprietà intellettuale o sicurezza.

La progettazione e sviluppo si applica quando la società definisce soluzioni ICT non puramente standard: siti web, portali, applicazioni, configurazioni cloud, servizi digitali, processi di dematerializzazione, pacchetti software o interventi tecnici personalizzati. In tali casi devono essere definiti input, output, verifiche, validazioni, responsabilità, riesami, modifiche e criteri di accettazione.

I fornitori esterni sono controllati in base al loro impatto sulla conformità. Sono critici i fornitori di hardware, software, servizi cloud, hosting, licenze, consulenze specialistiche, logistica e servizi tecnici. La qualifica può basarsi su affidabilità storica, requisiti tecnici, certificazioni, condizioni contrattuali, tempi di risposta, garanzie, assistenza e capacità di fornire evidenze.

Il rilascio del prodotto o servizio avviene solo quando sono completate le verifiche previste. Per prodotti commerciali sono verificati ordine, quantità, modello, condizioni, licenza, documentazione e consegna. Per servizi consulenziali o progettuali sono verificati output, conformità ai requisiti, accettazione del cliente e disponibilità delle registrazioni.

### 8.1 Presidi operativi e approccio risk-based

Il rischio di consegnare un prodotto non coerente con le esigenze viene ridotto tramite riesame preventivo della richiesta, conferma scritta dell'offerta e controllo di corrispondenza tra ordine, prodotto e documentazione di consegna.

Il rischio di perdita di tracciabilità viene ridotto assegnando a ogni commessa un riferimento univoco e collegando comunicazioni, ordini, documenti fornitori, consegne, verifiche e feedback cliente.

### 8.2 Evidenze attese e criteri di audit

Evidenza / registrazione	Criterio di valutazione	Responsabile / frequenza
Riesame offerta/ordine	Requisiti chiari prima dell'accettazione	Commerciale / per commessa
Qualifica fornitori	Fornitori critici valutati e monitorati	Acquisti / annuale
Check-list rilascio	Output verificato prima della consegna	Responsabile processo / per commessa

### 8.3 Informazioni documentate da mantenere

- Scheda richiesta cliente e analisi requisiti.
- Offerta e ordine approvati.
- Piano commessa/progetto quando applicabile.
- Registro fornitori qualificati.
- Check-list consegna/rilascio.
- Registro NC e reclami cliente.

## 9 Valutazione delle prestazioni, audit interno e riesame

**Riferimenti ISO 9001:2015: 9.1, 9.2, 9.3. La presente sezione definisce criteri, responsabilità, modalità operative, registrazioni e controlli applicabili a LCC INNOVA SRL per assicurare che il Sistema di Gestione per la Qualità sia adeguato alla dimensione aziendale, al settore ICT e commerciale e al perimetro dei servizi dichiarati.**

L'organizzazione monitora il SGQ per valutare se i processi producono i risultati attesi. La valutazione delle prestazioni non deve essere burocratica: deve fornire alla Direzione informazioni utili per decidere miglioramenti, risorse, azioni correttive e priorità. Gli indicatori devono essere pochi, comprensibili, coerenti e aggiornati.

Gli indicatori minimi raccomandati includono tempi di risposta alle richieste cliente, puntualità di consegna, numero e tipologia reclami, non conformità interne, esito valutazione fornitori, formazione completata, soddisfazione cliente, stato obiettivi, efficacia azioni correttive e aggiornamento documentale. I dati devono essere analizzati nel riesame della Direzione.

L'audit interno verifica conformità del SGQ alla ISO 9001:2015, ai requisiti interni e ai requisiti contrattuali applicabili. Il programma audit deve considerare importanza dei processi, risultati precedenti, rischi, reclami, modifiche e necessità di verifica. L'auditor deve essere competente e, per quanto possibile, indipendente dalle attività verificate.

Il riesame della Direzione costituisce il momento formale in cui vengono valutati prestazioni, risultati degli audit, soddisfazione cliente, reclami, non conformità, azioni correttive, stato obiettivi, prestazioni fornitori, adeguatezza risorse, rischi, opportunità e necessità di modifiche al SGQ. Gli output del riesame devono includere decisioni, azioni, responsabilità e tempi.

### 9.2 Evidenze attese e criteri di audit

Evidenza / registrazione	Criterio di valutazione	Responsabile / frequenza
Cruscotto KPI	Indicatori misurati e analizzati	Direzione / trimestrale o semestrale
Programma audit interno	Copertura processi e requisiti ISO	Responsabile SGQ / annuale
Verbale riesame direzione	Input e output completi	Direzione / annuale

### 9.3 Informazioni documentate da mantenere

- Cruscotto indicatori.
- Piano e rapporto audit interno.
- Registro rilievi audit.
- Verbale riesame della Direzione.
- Piano azioni da riesame.

## 10 Miglioramento, non conformità e azioni correttive

**Riferimenti ISO 9001:2015: 10.1, 10.2, 10.3. La presente sezione definisce criteri, responsabilità, modalità operative, registrazioni e controlli applicabili a LCC INNOVA SRL per assicurare che il Sistema di Gestione per la Qualità sia adeguato alla dimensione aziendale, al settore ICT e commerciale e al perimetro dei servizi dichiarati.**

Il miglioramento continuo è perseguito attraverso analisi dati, feedback cliente, audit, riesame, gestione reclami, monitoraggio fornitori, controllo delle non conformità e valutazione delle opportunità. Il miglioramento può riguardare processi, documenti, competenze, tecnologie, fornitori, tempi di risposta, chiarezza commerciale o modalità di assistenza.

Le non conformità possono derivare da errore nella consegna, prodotto non corrispondente, ritardo non gestito, documentazione incompleta, mancata verifica, reclamo cliente, fornitore non performante, errore di configurazione, perdita di informazioni, mancato rispetto di una procedura o esito negativo di audit. Ogni NC deve essere identificata, descritta, gestita e chiusa con evidenza.

L'azione correttiva deve eliminare la causa della non conformità, non solo correggere l'effetto. Per questo è necessario analizzare causa radice, verificare se il problema può ripetersi in altri processi, definire azione,

responsabile, scadenza e criterio di verifica dell'efficacia. L'azione correttiva efficace deve lasciare evidenza di prevenzione della ricorrenza.

Le opportunità di miglioramento possono essere formalizzate anche senza presenza di non conformità. Esempi: migliorare modelli offerta, introdurre check-list di consegna, qualificare nuovi fornitori, creare standard per servizi ricorrenti, automatizzare archiviazione documenti, migliorare survey cliente, sviluppare pacchetti di assistenza o definire criteri più chiari per gestione modifiche.

## 10.2 Evidenze attese e criteri di audit

Evidenza / registrazione	Criterio di valutazione	Responsabile / frequenza
Registro NC/AC	Causa, azione, responsabile, efficacia	Responsabile SGQ / continuo
Registro reclami	Risposta e chiusura tracciate	Commerciale / per evento
Piano miglioramento	Azioni da riesame e audit monitorate	Direzione / continuo

## 10.3 Informazioni documentate da mantenere

- Registro non conformità e azioni correttive.
- Registro reclami e feedback.
- Analisi causa radice.
- Piano di miglioramento.
- Evidenze verifica efficacia.

## 11 Processi aziendali e mappe di interazione

Processo	Finalità	Output / evidenze principali
Direzione e strategia	Definisce politica, obiettivi, risorse, rischi e riesame del SGQ.	Politica, obiettivi, riesame, decisioni direzionali.
Commerciale e requisiti cliente	Raccoglie richieste, analizza bisogni, prepara offerte, riesamina ordini.	Offerte, ordini, conferme, modifiche, requisiti.
Acquisti e fornitori	Seleziona fornitori di hardware, software, cloud, consulenze e servizi tecnici.	Ordini fornitori, qualifiche, valutazioni, documenti tecnici.
Gestione prodotti ICT	Controlla identificazione, ricezione, conformità, preservazione e consegna.	DDT, check-list, registri consegna, garanzie.
Consulenza e servizi informatici	Eroga analisi, configurazioni, supporto, web/cloud e servizi digitali.	Piani progetto, ticket, report, accettazioni cliente.
Supporto post-vendita	Gestisce richieste, anomalie, reclami e assistenza.	Ticket, comunicazioni, chiusure, feedback.
Monitoraggio e miglioramento	Misura prestazioni, audit interni, NC, AC e riesami.	KPI, audit, verbali, piani azione.

### 11.x Scheda processo - Direzione e strategia

Il processo direzione e strategia è parte integrante del Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. La sua finalità è definire politica, obiettivi, risorse, rischi e riesame del sgq. Il processo riceve input da clienti, fornitori, Direzione o processi interni e produce output controllati che devono essere conservati come evidenza oggettiva. Per garantire ripetibilità, il responsabile del processo deve assicurare che le attività siano svolte secondo criteri definiti, che le informazioni critiche siano registrate e che eventuali scostamenti siano gestiti come non conformità, reclami o opportunità di miglioramento.

Gli indicatori applicabili a direzione e strategia devono essere proporzionati alla dimensione dell'organizzazione e alla frequenza del processo. In audit è necessario dimostrare la coerenza tra procedura, attività svolta e registrazioni disponibili. Le evidenze attese includono politica, obiettivi, riesame, decisioni direzionali. La Direzione verifica periodicamente che il processo resti adeguato, efficace e allineato al campo di applicazione del SGQ.

Il controllo del processo si basa su responsabilità chiare, documentazione essenziale, riesame degli input, verifica degli output e gestione tempestiva di anomalie. Quando il processo coinvolge fornitori o professionisti esterni, la società mantiene la responsabilità del controllo dell'output e della comunicazione verso il cliente, anche se l'attività specialistica viene eseguita da terzi qualificati.

### 11.x Scheda processo - Commerciale e requisiti cliente

Il processo commerciale e requisiti cliente è parte integrante del Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. La sua finalità è raccogliere richieste, analizzare bisogni, preparare offerte, riesaminare ordini. Il processo riceve input da clienti, fornitori, Direzione o processi interni e produce output controllati che devono essere conservati come evidenza oggettiva. Per garantire ripetibilità, il responsabile del processo deve assicurare che le

attività siano svolte secondo criteri definiti, che le informazioni critiche siano registrate e che eventuali scostamenti siano gestiti come non conformità, reclami o opportunità di miglioramento.

Gli indicatori applicabili a commerciale e requisiti cliente devono essere proporzionati alla dimensione dell'organizzazione e alla frequenza del processo. In audit è necessario dimostrare la coerenza tra procedura, attività svolta e registrazioni disponibili. Le evidenze attese includono offerte, ordini, conferme, modifiche, requisiti. La Direzione verifica periodicamente che il processo resti adeguato, efficace e allineato al campo di applicazione del SGQ.

Il controllo del processo si basa su responsabilità chiare, documentazione essenziale, riesame degli input, verifica degli output e gestione tempestiva di anomalie. Quando il processo coinvolge fornitori o professionisti esterni, la società mantiene la responsabilità del controllo dell'output e della comunicazione verso il cliente, anche se l'attività specialistica viene eseguita da terzi qualificati.

### **11.x Scheda processo - Acquisti e fornitori**

Il processo acquisti e fornitori è parte integrante del Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. La sua finalità è selezionare fornitori di hardware, software, cloud, consulenze e servizi tecnici. Il processo riceve input da clienti, fornitori, Direzione o processi interni e produce output controllati che devono essere conservati come evidenza oggettiva. Per garantire ripetibilità, il responsabile del processo deve assicurare che le attività siano svolte secondo criteri definiti, che le informazioni critiche siano registrate e che eventuali scostamenti siano gestiti come non conformità, reclami o opportunità di miglioramento.

Gli indicatori applicabili a acquisti e fornitori devono essere proporzionati alla dimensione dell'organizzazione e alla frequenza del processo. In audit è necessario dimostrare la coerenza tra procedura, attività svolta e registrazioni disponibili. Le evidenze attese includono ordini fornitori, qualifiche, valutazioni, documenti tecnici. La Direzione verifica periodicamente che il processo resti adeguato, efficace e allineato al campo di applicazione del SGQ.

Il controllo del processo si basa su responsabilità chiare, documentazione essenziale, riesame degli input, verifica degli output e gestione tempestiva di anomalie. Quando il processo coinvolge fornitori o professionisti esterni, la società mantiene la responsabilità del controllo dell'output e della comunicazione verso il cliente, anche se l'attività specialistica viene eseguita da terzi qualificati.

### **11.x Scheda processo - Gestione prodotti ICT**

Il processo gestione prodotti ICT è parte integrante del Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. La sua finalità è controllare identificazione, ricezione, conformità, preservazione e consegna. Il processo riceve input da clienti, fornitori, Direzione o processi interni e produce output controllati che devono essere conservati come evidenza oggettiva. Per garantire ripetibilità, il responsabile del processo deve assicurare che le attività siano svolte secondo criteri definiti, che le informazioni critiche siano registrate e che eventuali scostamenti siano gestiti come non conformità, reclami o opportunità di miglioramento.

Gli indicatori applicabili a gestione prodotti ICT devono essere proporzionati alla dimensione dell'organizzazione e alla frequenza del processo. In audit è necessario dimostrare la coerenza tra procedura, attività svolta e registrazioni disponibili. Le evidenze attese includono ddt, check-list, registri consegna, garanzie. La Direzione verifica periodicamente che il processo resti adeguato, efficace e allineato al campo di applicazione del SGQ.

Il controllo del processo si basa su responsabilità chiare, documentazione essenziale, riesame degli input, verifica degli output e gestione tempestiva di anomalie. Quando il processo coinvolge fornitori o professionisti esterni, la società mantiene la responsabilità del controllo dell'output e della comunicazione verso il cliente, anche se l'attività specialistica viene eseguita da terzi qualificati.

### **11.x Scheda processo - Consulenza e servizi informatici**

Il processo consulenza e servizi informatici è parte integrante del Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. La sua finalità è erogare analisi, configurazioni, supporto, web/cloud e servizi digitali. Il processo riceve input da clienti, fornitori, Direzione o processi interni e produce output controllati che devono essere conservati come evidenza oggettiva. Per garantire ripetibilità, il responsabile del processo deve assicurare che le attività siano svolte secondo criteri definiti, che le informazioni critiche siano registrate e che eventuali scostamenti siano gestiti come non conformità, reclami o opportunità di miglioramento.

Gli indicatori applicabili a consulenza e servizi informatici devono essere proporzionati alla dimensione dell'organizzazione e alla frequenza del processo. In audit è necessario dimostrare la coerenza tra procedura, attività svolta e registrazioni disponibili. Le evidenze attese includono piani progetto, ticket, report, accettazioni cliente. La Direzione verifica periodicamente che il processo resti adeguato, efficace e allineato al campo di applicazione del SGQ.

Il controllo del processo si basa su responsabilità chiare, documentazione essenziale, riesame degli input, verifica degli output e gestione tempestiva di anomalie. Quando il processo coinvolge fornitori o professionisti esterni, la società mantiene la responsabilità del controllo dell'output e della comunicazione verso il cliente, anche se l'attività specialistica viene eseguita da terzi qualificati.

## 11.x Scheda processo - Supporto post-vendita

Il processo supporto post-vendita è parte integrante del Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. La sua finalità è gestire richieste, anomalie, reclami e assistenza. Il processo riceve input da clienti, fornitori, Direzione o processi interni e produce output controllati che devono essere conservati come evidenza oggettiva. Per garantire ripetibilità, il responsabile del processo deve assicurare che le attività siano svolte secondo criteri definiti, che le informazioni critiche siano registrate e che eventuali scostamenti siano gestiti come non conformità, reclami o opportunità di miglioramento.

Gli indicatori applicabili a supporto post-vendita devono essere proporzionati alla dimensione dell'organizzazione e alla frequenza del processo. In audit è necessario dimostrare la coerenza tra procedura, attività svolta e registrazioni disponibili. Le evidenze attese includono ticket, comunicazioni, chiusure, feedback. La Direzione verifica periodicamente che il processo resti adeguato, efficace e allineato al campo di applicazione del SGQ.

Il controllo del processo si basa su responsabilità chiare, documentazione essenziale, riesame degli input, verifica degli output e gestione tempestiva di anomalie. Quando il processo coinvolge fornitori o professionisti esterni, la società mantiene la responsabilità del controllo dell'output e della comunicazione verso il cliente, anche se l'attività specialistica viene eseguita da terzi qualificati.

## 11.x Scheda processo - Monitoraggio e miglioramento

Il processo monitoraggio e miglioramento è parte integrante del Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. La sua finalità è misurare prestazioni, audit interni, nc, ac e riesami. Il processo riceve input da clienti, fornitori, Direzione o processi interni e produce output controllati che devono essere conservati come evidenza oggettiva. Per garantire ripetibilità, il responsabile del processo deve assicurare che le attività siano svolte secondo criteri definiti, che le informazioni critiche siano registrate e che eventuali scostamenti siano gestiti come non conformità, reclami o opportunità di miglioramento.

Gli indicatori applicabili a monitoraggio e miglioramento devono essere proporzionati alla dimensione dell'organizzazione e alla frequenza del processo. In audit è necessario dimostrare la coerenza tra procedura, attività svolta e registrazioni disponibili. Le evidenze attese includono kpi, audit, verbali, piani azione. La Direzione verifica periodicamente che il processo resti adeguato, efficace e allineato al campo di applicazione del SGQ.

Il controllo del processo si basa su responsabilità chiare, documentazione essenziale, riesame degli input, verifica degli output e gestione tempestiva di anomalie. Quando il processo coinvolge fornitori o professionisti esterni, la società mantiene la responsabilità del controllo dell'output e della comunicazione verso il cliente, anche se l'attività specialistica viene eseguita da terzi qualificati.

## 12 Gestione commerciale e requisiti del cliente

La gestione commerciale è il primo presidio di qualità. Una richiesta cliente deve essere compresa prima di essere trasformata in offerta: occorre distinguere tra prodotto standard, soluzione ICT configurata, consulenza, servizio digitale, progetto web/cloud, fornitura continuativa o attività con requisiti specialistici. La chiarezza iniziale riduce il rischio di consegne errate, ritardi, reclami e costi non previsti.

Ogni offerta deve riportare oggetto, caratteristiche principali, quantità, servizi inclusi, esclusioni, tempi, validità, condizioni economiche, responsabilità del cliente, requisiti tecnici minimi, eventuali licenze, garanzie, modalità di consegna e criteri di accettazione. Quando il cliente richiede servizi complessi, l'offerta deve distinguere chiaramente fornitura, consulenza, installazione, configurazione, formazione e assistenza successiva.

Il riesame dell'offerta verifica capacità di soddisfare il requisito, disponibilità risorse, disponibilità prodotto, idoneità fornitori, rischi tecnici, rischi legali, obblighi privacy, proprietà intellettuale, tempi di approvvigionamento e condizioni di pagamento. La Direzione o il responsabile incaricato approva le offerte con impatto significativo, importo rilevante o complessità tecnica.

Le modifiche richieste dal cliente dopo l'accettazione devono essere gestite in modo controllato. Una modifica può incidere su prezzo, tempi, prodotto, fornitore, compatibilità o requisiti tecnici. Prima di applicarla deve essere valutato l'impatto, comunicato al cliente, approvato e registrato. Le versioni delle offerte e delle comunicazioni devono essere conservate.

La gestione commerciale è il primo presidio di qualità. Una richiesta cliente deve essere compresa prima di essere trasformata in offerta: occorre distinguere tra prodotto standard, soluzione ICT configurata, consulenza, servizio digitale, progetto web/cloud, fornitura continuativa o attività con requisiti specialistici. La chiarezza iniziale riduce il rischio di consegne errate, ritardi, reclami e costi non previsti.

Ogni offerta deve riportare oggetto, caratteristiche principali, quantità, servizi inclusi, esclusioni, tempi, validità, condizioni economiche, responsabilità del cliente, requisiti tecnici minimi, eventuali licenze, garanzie, modalità di consegna e criteri di accettazione. Quando il cliente richiede servizi complessi, l'offerta deve distinguere chiaramente fornitura, consulenza, installazione, configurazione, formazione e assistenza successiva.

Il riesame dell'offerta verifica capacità di soddisfare il requisito, disponibilità risorse, disponibilità prodotto, idoneità fornitori, rischi tecnici, rischi legali, obblighi privacy, proprietà intellettuale, tempi di approvvigionamento e condizioni di pagamento. La Direzione o il responsabile incaricato approva le offerte con impatto significativo, importo rilevante o complessità tecnica.

Le modifiche richieste dal cliente dopo l'accettazione devono essere gestite in modo controllato. Una modifica può incidere su prezzo, tempi, prodotto, fornitore, compatibilità o requisiti tecnici. Prima di applicarla deve essere valutato l'impatto, comunicato al cliente, approvato e registrato. Le versioni delle offerte e delle comunicazioni devono essere conservate.

La gestione commerciale e il primo presidio di qualità. Una richiesta cliente deve essere compresa prima di essere trasformata in offerta: occorre distinguere tra prodotto standard, soluzione ICT configurata, consulenza, servizio digitale, progetto web/cloud, fornitura continuativa o attività con requisiti specialistici. La chiarezza iniziale riduce il rischio di consegne errate, ritardi, reclami e costi non previsti.

Ogni offerta deve riportare oggetto, caratteristiche principali, quantità, servizi inclusi, esclusioni, tempi, validità, condizioni economiche, responsabilità del cliente, requisiti tecnici minimi, eventuali licenze, garanzie, modalità di consegna e criteri di accettazione. Quando il cliente richiede servizi complessi, l'offerta deve distinguere chiaramente fornitura, consulenza, installazione, configurazione, formazione e assistenza successiva.

Il riesame dell'offerta verifica capacità di soddisfare il requisito, disponibilità risorse, disponibilità prodotto, idoneità fornitori, rischi tecnici, rischi legali, obblighi privacy, proprietà intellettuale, tempi di approvvigionamento e condizioni di pagamento. La Direzione o il responsabile incaricato approva le offerte con impatto significativo, importo rilevante o complessità tecnica.

Le modifiche richieste dal cliente dopo l'accettazione devono essere gestite in modo controllato. Una modifica può incidere su prezzo, tempi, prodotto, fornitore, compatibilità o requisiti tecnici. Prima di applicarla deve essere valutato l'impatto, comunicato al cliente, approvato e registrato. Le versioni delle offerte e delle comunicazioni devono essere conservate.

Fase	Evidenza	Controllo richiesto
Richiesta cliente	E-mail, telefonata, modulo web, incontro, bando, richiesta diretta	Registrare bisogni, urgenze e vincoli
Analisi requisiti	Scheda requisiti o note commerciali	Verificare fattibilità e completezza
Offerta	Documento/offerta economica	Indicare oggetto, esclusioni, tempi e condizioni
Riesame	Check-list o approvazione	Dimostrare capacità di rispettare i requisiti
Accettazione	Ordine, conferma, firma, e-mail	Avviare commessa solo con evidenza

### 13 Gestione fornitori, acquisti e controlli sui prodotti ICT

I fornitori incidono direttamente sulla qualità percepita dal cliente. Per prodotti ICT e software, il controllo del fornitore deve considerare affidabilità commerciale, disponibilità, correttezza delle specifiche, condizioni di garanzia, gestione resi, tempi di consegna, supporto tecnico, modalità di licenza, compatibilità, aggiornamenti e capacità di fornire documentazione tecnica.

La qualifica dei fornitori può essere iniziale e periodica. La qualifica iniziale valuta idoneità del fornitore prima dell'uso. La valutazione periodica considera puntualità, conformità, numero di anomalie, supporto, flessibilità, qualità della documentazione e gestione dei reclami. Per fornitori occasionali, la qualifica può essere semplificata ma deve restare tracciabile quando il fornitore incide su una commessa critica.

Gli ordini di acquisto devono essere coerenti con l'offerta al cliente e con i requisiti tecnici concordati. Devono essere verificati modello, codice, quantità, licenza, versione, accessori, condizioni di consegna, recapito, tempi e garanzia. Quando il prodotto è destinato a un cliente specifico, il riferimento commessa deve consentire tracciabilità tra richiesta cliente, ordine fornitore, documento di trasporto e consegna finale.

Alla ricezione, i prodotti devono essere controllati per quantità, integrità imballo, corrispondenza documentale, codice prodotto e condizioni visibili. Eventuali anomalie devono essere registrate e comunicate al fornitore. Per software, licenze o servizi digitali, il controllo riguarda anche credenziali, chiavi, attivazioni, condizioni d'uso e documentazione associata.

I fornitori incidono direttamente sulla qualità percepita dal cliente. Per prodotti ICT e software, il controllo del fornitore deve considerare affidabilità commerciale, disponibilità, correttezza delle specifiche, condizioni di garanzia, gestione resi, tempi di consegna, supporto tecnico, modalità di licenza, compatibilità, aggiornamenti e capacità di fornire documentazione tecnica.

La qualifica dei fornitori può essere iniziale e periodica. La qualifica iniziale valuta idoneità del fornitore prima dell'uso. La valutazione periodica considera puntualità, conformità, numero di anomalie, supporto, flessibilità, qualità della documentazione e gestione dei reclami. Per fornitori occasionali, la qualifica può essere semplificata ma deve restare tracciabile quando il fornitore incide su una commessa critica.

Gli ordini di acquisto devono essere coerenti con l'offerta al cliente e con i requisiti tecnici concordati. Devono essere verificati modello, codice, quantità, licenza, versione, accessori, condizioni di consegna, recapito, tempi e garanzia. Quando il prodotto è destinato a un cliente specifico, il riferimento commessa deve consentire tracciabilità tra richiesta cliente, ordine fornitore, documento di trasporto e consegna finale.

Alla ricezione, i prodotti devono essere controllati per quantità, integrità imballo, corrispondenza documentale, codice prodotto e condizioni visibili. Eventuali anomalie devono essere registrate e comunicate al fornitore. Per software, licenze o servizi digitali, il controllo riguarda anche credenziali, chiavi, attivazioni, condizioni d'uso e documentazione associata.

I fornitori incidono direttamente sulla qualità percepita dal cliente. Per prodotti ICT e software, il controllo del fornitore deve considerare affidabilità commerciale, disponibilità, correttezza delle specifiche, condizioni di garanzia, gestione resi, tempi di consegna, supporto tecnico, modalità di licenza, compatibilità, aggiornamenti e capacità di fornire documentazione tecnica.

La qualifica dei fornitori può essere iniziale e periodica. La qualifica iniziale valuta idoneità del fornitore prima dell'uso. La valutazione periodica considera puntualità, conformità, numero di anomalie, supporto, flessibilità, qualità della documentazione e gestione dei reclami. Per fornitori occasionali, la qualifica può essere semplificata ma deve restare tracciabile quando il fornitore incide su una commessa critica.

Gli ordini di acquisto devono essere coerenti con l'offerta al cliente e con i requisiti tecnici concordati. Devono essere verificati modello, codice, quantità, licenza, versione, accessori, condizioni di consegna, recapito, tempi e garanzia. Quando il prodotto è destinato a un cliente specifico, il riferimento commessa deve consentire tracciabilità tra richiesta cliente, ordine fornitore, documento di trasporto e consegna finale.

Alla ricezione, i prodotti devono essere controllati per quantità, integrità imballo, corrispondenza documentale, codice prodotto e condizioni visibili. Eventuali anomalie devono essere registrate e comunicate al fornitore. Per software, licenze o servizi digitali, il controllo riguarda anche credenziali, chiavi, attivazioni, condizioni d'uso e documentazione associata.

Categoria	Esempi	Criteri minimi di controllo
Fornitori hardware	Distributori, produttori, rivenditori	Tempi, conformità prodotto, garanzia, resi
Fornitori software/licenze	Vendor, portali, partner	Versione, licenza, attivazione, condizioni d'uso
Fornitori cloud/hosting	Provider infrastrutturali	SLA, continuità, sicurezza, supporto
Professionisti esterni	Tecnici, grafici, sviluppatori, consulenti	Competenze, incarico, output, riservatezza
Logistica	Trasporto e consegna	Integrità, tempi, tracciabilità

## 14 Magazzino, identificazione, tracciabilità e preservazione

Anche in presenza di una struttura snella, l'organizzazione deve garantire che i prodotti acquistati, ricevuti, custoditi e consegnati siano identificati e protetti. La tracciabilità consente di collegare un prodotto a ordine cliente, fornitore, DDT, garanzia e consegna. Questo è particolarmente importante per dispositivi elettronici, periferiche, software, licenze e prodotti con serial number.

L'identificazione può avvenire tramite codice prodotto, numero di serie, etichetta, riferimento ordine, cartella commessa o documento gestionale. La società deve evitare confusione tra prodotti destinati a clienti diversi, prodotti da verificare, prodotti non conformi, resi, materiali in attesa di decisione e prodotti pronti per la consegna.

La preservazione riguarda protezione fisica, conservazione corretta, imballo, prevenzione danni, custodia documenti, protezione di credenziali e licenze digitali. I prodotti non conformi o sospetti devono essere separati o chiaramente identificati per impedirne l'uso o la consegna involontaria.

La consegna deve essere tracciata attraverso documento di trasporto, ricevuta, e-mail di conferma, verbale di consegna o altra evidenza idonea. Quando la consegna include servizi digitali o credenziali, deve essere protetto il canale di comunicazione e registrata l'avvenuta trasmissione al referente autorizzato.

Anche in presenza di una struttura snella, l'organizzazione deve garantire che i prodotti acquistati, ricevuti, custoditi e consegnati siano identificati e protetti. La tracciabilità consente di collegare un prodotto a ordine cliente, fornitore, DDT, garanzia e consegna. Questo è particolarmente importante per dispositivi elettronici, periferiche, software, licenze e prodotti con serial number.

L'identificazione può avvenire tramite codice prodotto, numero di serie, etichetta, riferimento ordine, cartella commessa o documento gestionale. La società deve evitare confusione tra prodotti destinati a clienti diversi, prodotti da verificare, prodotti non conformi, resi, materiali in attesa di decisione e prodotti pronti per la consegna.

La preservazione riguarda protezione fisica, conservazione corretta, imballo, prevenzione danni, custodia documenti, protezione di credenziali e licenze digitali. I prodotti non conformi o sospetti devono essere separati o chiaramente identificati per impedirne l'uso o la consegna involontaria.

La consegna deve essere tracciata attraverso documento di trasporto, ricevuta, e-mail di conferma, verbale di consegna o altra evidenza idonea. Quando la consegna include servizi digitali o credenziali, deve essere protetto il canale di comunicazione e registrata l'avvenuta trasmissione al referente autorizzato.

Anche in presenza di una struttura snella, l'organizzazione deve garantire che i prodotti acquistati, ricevuti, custoditi e consegnati siano identificati e protetti. La tracciabilità consente di collegare un prodotto a ordine cliente, fornitore, DDT, garanzia e consegna. Questo è particolarmente importante per dispositivi elettronici, periferiche, software, licenze e prodotti con serial number.

L'identificazione può avvenire tramite codice prodotto, numero di serie, etichetta, riferimento ordine, cartella commessa o documento gestionale. La società deve evitare confusione tra prodotti destinati a clienti diversi, prodotti da verificare, prodotti non conformi, resi, materiali in attesa di decisione e prodotti pronti per la consegna.

La preservazione riguarda protezione fisica, conservazione corretta, imballo, prevenzione danni, custodia documenti, protezione di credenziali e licenze digitali. I prodotti non conformi o sospetti devono essere separati o chiaramente identificati per impedirne l'uso o la consegna involontaria.

La consegna deve essere tracciata attraverso documento di trasporto, ricevuta, e-mail di conferma, verbale di consegna o altra evidenza idonea. Quando la consegna include servizi digitali o credenziali, deve essere protetto il canale di comunicazione e registrata l'avvenuta trasmissione al referente autorizzato.

Oggetto	Identificazione	Controllo
Prodotto standard	Codice, modello, fornitore, DDT	Conformità a ordine
Prodotto con seriale	Numero seriale e cliente associato	Tracciabilità garanzia
Licenza software	Codice licenza, account, periodo, cliente	Validità e uso autorizzato
Prodotto non conforme	Identificazione e segregazione	Blocco consegna
Consegna	DDT, ricevuta, e-mail, verbale	Accettazione o prova invio

## 15 Consulenza informatica, progetti web/cloud e servizi tecnologici

Le attività consulenziali e tecnologiche richiedono un controllo maggiore rispetto alla semplice fornitura commerciale, perché l'output dipende dall'analisi dei requisiti, dalle competenze disponibili, dalle scelte tecniche e dalla validazione del cliente. Il SGQ disciplina tali attività attraverso pianificazione, definizione input, controllo modifiche, verifica output e accettazione finale.

Per progetti web, applicazioni, servizi cloud, e-commerce, campagne digitali, grafica, stampa digitale, business plan e servizi di consulenza organizzativa, devono essere definiti obiettivi, destinatari, requisiti funzionali, requisiti non funzionali, vincoli normativi, tempistiche, deliverable, responsabilità, input del cliente e criteri di accettazione. La chiarezza dell'ambito è essenziale per evitare ambiguità e contenziosi.

La progettazione deve includere riesami intermedi proporzionati alla complessità. Nei progetti semplici può essere sufficiente una check-list e una conferma cliente; nei progetti più articolati possono essere necessari brief, specifiche, prototipi, wireframe, ambienti di test, versioni intermedie e verbali di approvazione. Le modifiche devono essere tracciate e approvate prima dell'attuazione.

La verifica dell'output può includere controllo tecnico, test funzionali, verifica compatibilità, revisione contenuti, controllo accessi, validazione link, verifica responsività, controllo documenti, revisione grafica, prova utente, accettazione cliente e archiviazione della versione finale. La società mantiene evidenza delle verifiche effettuate e delle eventuali correzioni.

Le attività consulenziali e tecnologiche richiedono un controllo maggiore rispetto alla semplice fornitura commerciale, perché l'output dipende dall'analisi dei requisiti, dalle competenze disponibili, dalle scelte tecniche e dalla validazione del cliente. Il SGQ disciplina tali attività attraverso pianificazione, definizione input, controllo modifiche, verifica output e accettazione finale.

Per progetti web, applicazioni, servizi cloud, e-commerce, campagne digitali, grafica, stampa digitale, business plan e servizi di consulenza organizzativa, devono essere definiti obiettivi, destinatari, requisiti funzionali, requisiti non funzionali, vincoli normativi, tempistiche, deliverable, responsabilità, input del cliente e criteri di accettazione. La chiarezza dell'ambito è essenziale per evitare ambiguità e contenziosi.

La progettazione deve includere riesami intermedi proporzionati alla complessità. Nei progetti semplici può essere sufficiente una check-list e una conferma cliente; nei progetti più articolati possono essere necessari brief, specifiche, prototipi, wireframe, ambienti di test, versioni intermedie e verbali di approvazione. Le modifiche devono essere tracciate e approvate prima dell'attuazione.

La verifica dell'output può includere controllo tecnico, test funzionali, verifica compatibilità, revisione contenuti, controllo accessi, validazione link, verifica responsività, controllo documenti, revisione grafica, prova utente, accettazione cliente e archiviazione della versione finale. La società mantiene evidenza delle verifiche effettuate e delle eventuali correzioni.

Le attività consulenziali e tecnologiche richiedono un controllo maggiore rispetto alla semplice fornitura commerciale, perché l'output dipende dall'analisi dei requisiti, dalle competenze disponibili, dalle scelte tecniche e dalla validazione del cliente. Il SGQ disciplina tali attività attraverso pianificazione, definizione input, controllo modifiche, verifica output e accettazione finale.

Per progetti web, applicazioni, servizi cloud, e-commerce, campagne digitali, grafica, stampa digitale, business plan e servizi di consulenza organizzativa, devono essere definiti obiettivo, destinatari, requisiti funzionali, requisiti non funzionali, vincoli normativi, tempistiche, deliverable, responsabilità, input del cliente e criteri di accettazione. La chiarezza dell'ambito è essenziale per evitare ambiguità e contenziosi.

La progettazione deve includere riesami intermedi proporzionati alla complessità. Nei progetti semplici può essere sufficiente una check-list e una conferma cliente; nei progetti più articolati possono essere necessari brief, specifiche, prototipi, wireframe, ambienti di test, versioni intermedie e verbali di approvazione. Le modifiche devono essere tracciate e approvate prima dell'attuazione.

La verifica dell'output può includere controllo tecnico, test funzionali, verifica compatibilità, revisione contenuti, controllo accessi, validazione link, verifica responsabilità, controllo documenti, revisione grafica, prova utente, accettazione cliente e archiviazione della versione finale. La società mantiene evidenza delle verifiche effettuate e delle eventuali correzioni.

Le attività consulenziali e tecnologiche richiedono un controllo maggiore rispetto alla semplice fornitura commerciale, perché l'output dipende dall'analisi dei requisiti, dalle competenze disponibili, dalle scelte tecniche e dalla validazione del cliente. Il SGQ disciplina tali attività attraverso pianificazione, definizione input, controllo modifiche, verifica output e accettazione finale.

Per progetti web, applicazioni, servizi cloud, e-commerce, campagne digitali, grafica, stampa digitale, business plan e servizi di consulenza organizzativa, devono essere definiti obiettivo, destinatari, requisiti funzionali, requisiti non funzionali, vincoli normativi, tempistiche, deliverable, responsabilità, input del cliente e criteri di accettazione. La chiarezza dell'ambito è essenziale per evitare ambiguità e contenziosi.

La progettazione deve includere riesami intermedi proporzionati alla complessità. Nei progetti semplici può essere sufficiente una check-list e una conferma cliente; nei progetti più articolati possono essere necessari brief, specifiche, prototipi, wireframe, ambienti di test, versioni intermedie e verbali di approvazione. Le modifiche devono essere tracciate e approvate prima dell'attuazione.

La verifica dell'output può includere controllo tecnico, test funzionali, verifica compatibilità, revisione contenuti, controllo accessi, validazione link, verifica responsabilità, controllo documenti, revisione grafica, prova utente, accettazione cliente e archiviazione della versione finale. La società mantiene evidenza delle verifiche effettuate e delle eventuali correzioni.

Fase 8.3/8.5	Evidenze tipiche	Criterio
Input progettuali	Brief, requisiti, materiali cliente, vincoli tecnici	Completi e approvati
Riesame	Valutazione fattibilità, risorse e rischi	Prima dell'avvio
Sviluppo/erogazione	Attività svolte secondo piano	Tracciabile
Verifica	Test, controlli, revisioni	Documentata
Validazione	Accettazione cliente o rilascio autorizzato	Prima della chiusura

## 16 Gestione documentale, dati, privacy e continuità operativa

La gestione delle informazioni è centrale per LCC INNOVA SRL, poiché le attività commerciali e consulenziali comportano trattamento di dati cliente, documenti contrattuali, specifiche tecniche, account, credenziali, licenze software, materiali grafici e informazioni progettuali. Il SGQ stabilisce regole per identificare, archiviare, proteggere e recuperare le informazioni necessarie alla conformità del servizio.

I documenti devono essere conservati in cartelle o sistemi digitali con criteri di accesso coerenti con responsabilità e riservatezza. Devono essere evitati documenti duplicati non controllati, versioni obsolete usate come valide, perdita di e-mail critiche, mancata associazione tra ordine cliente e ordine fornitore, o assenza di evidenze di consegna.

Quando le attività comportano trattamento di dati personali, la società applica le regole privacy pertinenti, definendo ruoli, informative, eventuali accordi con clienti e fornitori, misure tecniche e organizzative e istruzioni operative. La gestione privacy è complementare al SGQ: tutela informazioni, riduce rischi e dimostra attenzione ai requisiti cogenti.

La continuità operativa del SGQ richiede protezione delle registrazioni essenziali. Le informazioni critiche devono essere soggette a backup, controllo accessi, conservazione sicura e capacità di recupero. La società definisce quali archivi sono critici e verifica periodicamente che le informazioni siano reperibili, integre e leggibili.

La gestione delle informazioni è centrale per LCC INNOVA SRL, poiché le attività commerciali e consulenziali comportano trattamento di dati cliente, documenti contrattuali, specifiche tecniche, account, credenziali, licenze software, materiali grafici e informazioni progettuali. Il SGQ stabilisce regole per identificare, archiviare, proteggere e recuperare le informazioni necessarie alla conformità del servizio.

I documenti devono essere conservati in cartelle o sistemi digitali con criteri di accesso coerenti con responsabilità e riservatezza. Devono essere evitati documenti duplicati non controllati, versioni obsolete usate come valide, perdita di e-mail critiche, mancata associazione tra ordine cliente e ordine fornitore, o assenza di evidenze di consegna.

Quando le attività comportano trattamento di dati personali, la società applica le regole privacy pertinenti, definendo ruoli, informative, eventuali accordi con clienti e fornitori, misure tecniche e organizzative e istruzioni operative. La gestione privacy è complementare al SGQ: tutela informazioni, riduce rischi e dimostra attenzione ai requisiti cogenti.

La continuità operativa del SGQ richiede protezione delle registrazioni essenziali. Le informazioni critiche devono essere soggette a backup, controllo accessi, conservazione sicura e capacità di recupero. La società definisce quali archivi sono critici e verifica periodicamente che le informazioni siano reperibili, integre e leggibili.

La gestione delle informazioni è centrale per LCC INNOVA SRL, poiché le attività commerciali e consulenziali comportano trattamento di dati cliente, documenti contrattuali, specifiche tecniche, account, credenziali, licenze software, materiali grafici e informazioni progettuali. Il SGQ stabilisce regole per identificare, archiviare, proteggere e recuperare le informazioni necessarie alla conformità del servizio.

I documenti devono essere conservati in cartelle o sistemi digitali con criteri di accesso coerenti con responsabilità e riservatezza. Devono essere evitati documenti duplicati non controllati, versioni obsolete usate come valide, perdita di e-mail critiche, mancata associazione tra ordine cliente e ordine fornitore, o assenza di evidenze di consegna.

Quando le attività comportano trattamento di dati personali, la società applica le regole privacy pertinenti, definendo ruoli, informative, eventuali accordi con clienti e fornitori, misure tecniche e organizzative e istruzioni operative. La gestione privacy è complementare al SGQ: tutela informazioni, riduce rischi e dimostra attenzione ai requisiti cogenti.

La continuità operativa del SGQ richiede protezione delle registrazioni essenziali. Le informazioni critiche devono essere soggette a backup, controllo accessi, conservazione sicura e capacità di recupero. La società definisce quali archivi sono critici e verifica periodicamente che le informazioni siano reperibili, integre e leggibili.

Informazione	Luogo logico	Criterio di conservazione
Offerte e ordini	Archivio commerciale/commesse	Almeno secondo obblighi fiscali e contrattuali
Documenti tecnici	Cartella commessa o archivio tecnico	Per durata servizio/garanzia
Licenze e credenziali	Archivio protetto	Accesso limitato
Registrazioni SGQ	Archivio qualità	Secondo elenco registrazioni
Dati personali	Archivio autorizzato	Secondo privacy e contratti

## 17 Indicatori, obiettivi e cruscotto direzionale

Il cruscotto direzionale deve permettere alla Direzione di comprendere rapidamente se il SGQ sta funzionando. Gli indicatori devono essere collegati a obiettivi realistici e devono alimentare decisioni concrete. In un'organizzazione di piccole dimensioni, è preferibile usare pochi indicatori ben mantenuti piuttosto che molti dati non aggiornati.

Gli indicatori non devono essere usati solo per audit, ma per guidare scelte: cambiare fornitore, migliorare modello offerta, rafforzare competenze, introdurre check-list, revisionare procedure, ridefinire responsabilità, migliorare tempi di risposta e prevenire reclami. Ogni indicatore deve avere fonte, formula, frequenza, responsabile e soglia di attenzione.

La valutazione degli indicatori deve essere coerente con il ciclo PDCA: pianificare obiettivi, eseguire processi, misurare risultati, decidere azioni. Gli obiettivi non raggiunti non sono automaticamente non conformità, ma devono essere analizzati per capire cause, contesto e azioni di miglioramento.

Il cruscotto direzionale deve permettere alla Direzione di comprendere rapidamente se il SGQ sta funzionando. Gli indicatori devono essere collegati a obiettivi realistici e devono alimentare decisioni concrete. In un'organizzazione di piccole dimensioni, è preferibile usare pochi indicatori ben mantenuti piuttosto che molti dati non aggiornati.

Gli indicatori non devono essere usati solo per audit, ma per guidare scelte: cambiare fornitore, migliorare modello offerta, rafforzare competenze, introdurre check-list, revisionare procedure, ridefinire responsabilità,

migliorare tempi di risposta e prevenire reclami. Ogni indicatore deve avere fonte, formula, frequenza, responsabile e soglia di attenzione.

La valutazione degli indicatori deve essere coerente con il ciclo PDCA: pianificare obiettivi, eseguire processi, misurare risultati, decidere azioni. Gli obiettivi non raggiunti non sono automaticamente non conformità, ma devono essere analizzati per capire cause, contesto e azioni di miglioramento.

Il cruscotto direzionale deve permettere alla Direzione di comprendere rapidamente se il SGQ sta funzionando. Gli indicatori devono essere collegati a obiettivi realistici e devono alimentare decisioni concrete. In un'organizzazione di piccole dimensioni, è preferibile usare pochi indicatori ben mantenuti piuttosto che molti dati non aggiornati.

Gli indicatori non devono essere usati solo per audit, ma per guidare scelte: cambiare fornitore, migliorare modello offerta, rafforzare competenze, introdurre check-list, revisionare procedure, ridefinire responsabilità, migliorare tempi di risposta e prevenire reclami. Ogni indicatore deve avere fonte, formula, frequenza, responsabile e soglia di attenzione.

La valutazione degli indicatori deve essere coerente con il ciclo PDCA: pianificare obiettivi, eseguire processi, misurare risultati, decidere azioni. Gli obiettivi non raggiunti non sono automaticamente non conformità, ma devono essere analizzati per capire cause, contesto e azioni di miglioramento.

Indicatore	Formula	Target indicativo	Frequenza
Puntualità consegna	Consegne nei tempi / consegne totali	>= 90%	Mensile/trimestrale
Reclami cliente	Numero reclami fondati	Trend in riduzione	Trimestrale
Non conformità interne	NC per processo	Analisi cause 100%	Trimestrale
Fornitori qualificati	Fornitori critici valutati / fornitori critici totali	100%	Annuale
Tempo risposta richieste	Ore/giorni medi per prima risposta	Target definito	Mensile
Formazione completata	Azioni formazione chiuse / pianificate	>= 90%	Annuale
Azioni correttive efficaci	AC efficaci / AC chiuse	100%	Semestrale
Soddisfazione cliente	Feedback positivi o survey	Trend positivo	Annuale

## 18 Moduli, registrazioni e allegati operativi

Codice	Modulo / registrazione	Finalità
MQ-01	Scheda analisi contesto	Raccogliere fattori interni/esterni e decisioni di riesame
MQ-02	Registro parti interessate	Mappare requisiti di clienti, fornitori, enti, personale, soci
MQ-03	Mappa processi	Descrivere input, output, responsabili, KPI e rischi
MQ-04	Registro rischi e opportunità	Valutare rischi, azioni, responsabilità ed efficacia
MQ-05	Piano obiettivi qualità	Definire indicatori, target, scadenze e risultati
MQ-06	Scheda riesame offerta/ordine	Verificare requisiti e capacità prima dell'accettazione
MQ-07	Scheda qualifica fornitore	Valutare fornitori critici e monitorarne prestazioni
MQ-08	Check-list consegna/rilascio	Dimostrare verifica prima della consegna al cliente
MQ-09	Registro reclami e NC	Tracciare anomalie, cause, azioni e chiusura
MQ-10	Rapporto audit interno	Documentare audit, evidenze, rilievi e azioni
MQ-11	Verbale riesame direzione	Riesaminare prestazioni, rischi, risorse e miglioramento
MQ-12	Piano formazione	Gestire competenze e consapevolezza

### 18.MQ-01 - Scheda analisi contesto

Il modulo MQ-01 - Scheda analisi contesto è parte delle informazioni documentate del SGQ. La sua finalità è raccogliere fattori interni/esterni e decisioni di riesame. Deve essere compilato con linguaggio chiaro, conservato

nell'archivio qualità o nella cartella commessa pertinente e reso disponibile in caso di audit interno, audit esterno, riesame della Direzione o verifica di una specifica non conformità.

Il responsabile della compilazione deve assicurare che siano presenti data, riferimento al processo o alla commessa, descrizione dell'attività, evidenze raccolte, eventuali decisioni, responsabilità e stato di chiusura. La mancanza di un campo non applicabile deve essere indicata come N.A. e non lasciata ambigua. Le registrazioni devono essere leggibili, protette da modifiche non autorizzate e conservate per il periodo definito.

### **18.MQ-02 - Registro parti interessate**

Il modulo MQ-02 - Registro parti interessate e parte delle informazioni documentate del SGQ. La sua finalità è mappare requisiti di clienti, fornitori, enti, personale, soci. Deve essere compilato con linguaggio chiaro, conservato nell'archivio qualità o nella cartella commessa pertinente e reso disponibile in caso di audit interno, audit esterno, riesame della Direzione o verifica di una specifica non conformità.

Il responsabile della compilazione deve assicurare che siano presenti data, riferimento al processo o alla commessa, descrizione dell'attività, evidenze raccolte, eventuali decisioni, responsabilità e stato di chiusura. La mancanza di un campo non applicabile deve essere indicata come N.A. e non lasciata ambigua. Le registrazioni devono essere leggibili, protette da modifiche non autorizzate e conservate per il periodo definito.

### **18.MQ-03 - Mappa processi**

Il modulo MQ-03 - Mappa processi e parte delle informazioni documentate del SGQ. La sua finalità è descrivere input, output, responsabili, kpi e rischi. Deve essere compilato con linguaggio chiaro, conservato nell'archivio qualità o nella cartella commessa pertinente e reso disponibile in caso di audit interno, audit esterno, riesame della Direzione o verifica di una specifica non conformità.

Il responsabile della compilazione deve assicurare che siano presenti data, riferimento al processo o alla commessa, descrizione dell'attività, evidenze raccolte, eventuali decisioni, responsabilità e stato di chiusura. La mancanza di un campo non applicabile deve essere indicata come N.A. e non lasciata ambigua. Le registrazioni devono essere leggibili, protette da modifiche non autorizzate e conservate per il periodo definito.

### **18.MQ-04 - Registro rischi e opportunità**

Il modulo MQ-04 - Registro rischi e opportunità e parte delle informazioni documentate del SGQ. La sua finalità è valutare rischi, azioni, responsabilità ed efficacia. Deve essere compilato con linguaggio chiaro, conservato nell'archivio qualità o nella cartella commessa pertinente e reso disponibile in caso di audit interno, audit esterno, riesame della Direzione o verifica di una specifica non conformità.

Il responsabile della compilazione deve assicurare che siano presenti data, riferimento al processo o alla commessa, descrizione dell'attività, evidenze raccolte, eventuali decisioni, responsabilità e stato di chiusura. La mancanza di un campo non applicabile deve essere indicata come N.A. e non lasciata ambigua. Le registrazioni devono essere leggibili, protette da modifiche non autorizzate e conservate per il periodo definito.

### **18.MQ-05 - Piano obiettivi qualità**

Il modulo MQ-05 - Piano obiettivi qualità e parte delle informazioni documentate del SGQ. La sua finalità è definire indicatori, target, scadenze e risultati. Deve essere compilato con linguaggio chiaro, conservato nell'archivio qualità o nella cartella commessa pertinente e reso disponibile in caso di audit interno, audit esterno, riesame della Direzione o verifica di una specifica non conformità.

Il responsabile della compilazione deve assicurare che siano presenti data, riferimento al processo o alla commessa, descrizione dell'attività, evidenze raccolte, eventuali decisioni, responsabilità e stato di chiusura. La mancanza di un campo non applicabile deve essere indicata come N.A. e non lasciata ambigua. Le registrazioni devono essere leggibili, protette da modifiche non autorizzate e conservate per il periodo definito.

### **18.MQ-06 - Scheda riesame offerta/ordine**

Il modulo MQ-06 - Scheda riesame offerta/ordine e parte delle informazioni documentate del SGQ. La sua finalità è verificare requisiti e capacità prima dell'accettazione. Deve essere compilato con linguaggio chiaro, conservato nell'archivio qualità o nella cartella commessa pertinente e reso disponibile in caso di audit interno, audit esterno, riesame della Direzione o verifica di una specifica non conformità.

Il responsabile della compilazione deve assicurare che siano presenti data, riferimento al processo o alla commessa, descrizione dell'attività, evidenze raccolte, eventuali decisioni, responsabilità e stato di chiusura. La mancanza di un campo non applicabile deve essere indicata come N.A. e non lasciata ambigua. Le registrazioni devono essere leggibili, protette da modifiche non autorizzate e conservate per il periodo definito.

### **18.MQ-07 - Scheda qualifica fornitore**

Il modulo MQ-07 - Scheda qualifica fornitore e parte delle informazioni documentate del SGQ. La sua finalità è valutare fornitori critici e monitorarne prestazioni. Deve essere compilato con linguaggio chiaro, conservato

nell'archivio qualità o nella cartella commessa pertinente e reso disponibile in caso di audit interno, audit esterno, riesame della Direzione o verifica di una specifica non conformità.

Il responsabile della compilazione deve assicurare che siano presenti data, riferimento al processo o alla commessa, descrizione dell'attività, evidenze raccolte, eventuali decisioni, responsabilità e stato di chiusura. La mancanza di un campo non applicabile deve essere indicata come N.A. e non lasciata ambigua. Le registrazioni devono essere leggibili, protette da modifiche non autorizzate e conservate per il periodo definito.

### **18.MQ-08 - Check-list consegna/rilascio**

Il modulo MQ-08 - Check-list consegna/rilascio è parte delle informazioni documentate del SGQ. La sua finalità è dimostrare verifica prima della consegna al cliente. Deve essere compilato con linguaggio chiaro, conservato nell'archivio qualità o nella cartella commessa pertinente e reso disponibile in caso di audit interno, audit esterno, riesame della Direzione o verifica di una specifica non conformità.

Il responsabile della compilazione deve assicurare che siano presenti data, riferimento al processo o alla commessa, descrizione dell'attività, evidenze raccolte, eventuali decisioni, responsabilità e stato di chiusura. La mancanza di un campo non applicabile deve essere indicata come N.A. e non lasciata ambigua. Le registrazioni devono essere leggibili, protette da modifiche non autorizzate e conservate per il periodo definito.

### **18.MQ-09 - Registro reclami e NC**

Il modulo MQ-09 - Registro reclami e NC è parte delle informazioni documentate del SGQ. La sua finalità è tracciare anomalie, cause, azioni e chiusura. Deve essere compilato con linguaggio chiaro, conservato nell'archivio qualità o nella cartella commessa pertinente e reso disponibile in caso di audit interno, audit esterno, riesame della Direzione o verifica di una specifica non conformità.

Il responsabile della compilazione deve assicurare che siano presenti data, riferimento al processo o alla commessa, descrizione dell'attività, evidenze raccolte, eventuali decisioni, responsabilità e stato di chiusura. La mancanza di un campo non applicabile deve essere indicata come N.A. e non lasciata ambigua. Le registrazioni devono essere leggibili, protette da modifiche non autorizzate e conservate per il periodo definito.

### **18.MQ-10 - Rapporto audit interno**

Il modulo MQ-10 - Rapporto audit interno è parte delle informazioni documentate del SGQ. La sua finalità è documentare audit, evidenze, rilievi e azioni. Deve essere compilato con linguaggio chiaro, conservato nell'archivio qualità o nella cartella commessa pertinente e reso disponibile in caso di audit interno, audit esterno, riesame della Direzione o verifica di una specifica non conformità.

Il responsabile della compilazione deve assicurare che siano presenti data, riferimento al processo o alla commessa, descrizione dell'attività, evidenze raccolte, eventuali decisioni, responsabilità e stato di chiusura. La mancanza di un campo non applicabile deve essere indicata come N.A. e non lasciata ambigua. Le registrazioni devono essere leggibili, protette da modifiche non autorizzate e conservate per il periodo definito.

### **18.MQ-11 - Verbale riesame direzione**

Il modulo MQ-11 - Verbale riesame direzione è parte delle informazioni documentate del SGQ. La sua finalità è riesaminare prestazioni, rischi, risorse e miglioramento. Deve essere compilato con linguaggio chiaro, conservato nell'archivio qualità o nella cartella commessa pertinente e reso disponibile in caso di audit interno, audit esterno, riesame della Direzione o verifica di una specifica non conformità.

Il responsabile della compilazione deve assicurare che siano presenti data, riferimento al processo o alla commessa, descrizione dell'attività, evidenze raccolte, eventuali decisioni, responsabilità e stato di chiusura. La mancanza di un campo non applicabile deve essere indicata come N.A. e non lasciata ambigua. Le registrazioni devono essere leggibili, protette da modifiche non autorizzate e conservate per il periodo definito.

### **18.MQ-12 - Piano formazione**

Il modulo MQ-12 - Piano formazione è parte delle informazioni documentate del SGQ. La sua finalità è gestire competenze e consapevolezza. Deve essere compilato con linguaggio chiaro, conservato nell'archivio qualità o nella cartella commessa pertinente e reso disponibile in caso di audit interno, audit esterno, riesame della Direzione o verifica di una specifica non conformità.

Il responsabile della compilazione deve assicurare che siano presenti data, riferimento al processo o alla commessa, descrizione dell'attività, evidenze raccolte, eventuali decisioni, responsabilità e stato di chiusura. La mancanza di un campo non applicabile deve essere indicata come N.A. e non lasciata ambigua. Le registrazioni devono essere leggibili, protette da modifiche non autorizzate e conservate per il periodo definito.

## **19 Piano di preparazione audit e sorveglianza**

Per superare efficacemente un audit ISO 9001, l'organizzazione deve dimostrare non solo la presenza dei documenti, ma anche l'effettiva applicazione del sistema. Gli auditor verificano campioni di processi, interviste,

registrazioni, coerenza tra manuale e pratica, conoscenza del personale e capacità di gestire anomalie. Il presente manuale deve quindi essere accompagnato da registrazioni aggiornate e coerenti.

Prima dell'audit, la Direzione verifica che siano disponibili: politica qualità, scopo SGQ, analisi contesto, parti interessate, mappa processi, rischi e opportunità, obiettivi, organigramma, competenze, elenco documenti, registro fornitori, campioni offerte/ordini, campioni consegne, reclami/NC, audit interno, riesame direzione e piano miglioramento.

Durante l'audit, le risposte devono essere basate su evidenze. Quando un'attività non è applicabile, deve essere spiegata la ragione in modo coerente con il campo di applicazione. Quando un requisito è applicabile solo ad alcune commesse, devono essere mostrati campioni pertinenti. Quando un controllo è stato migliorato recentemente, deve essere mostrata evidenza della decisione e della sua attuazione.

La sorveglianza annuale deve essere preparata mantenendo vivo il sistema: aggiornare KPI, audit, riesami, rischi, fornitori e formazione; non accumulare registrazioni solo a ridosso dell'audit. Un SGQ efficace e dimostrabile quando le evidenze sono generate naturalmente dai processi e non ricostruite a posteriori.

Per superare efficacemente un audit ISO 9001, l'organizzazione deve dimostrare non solo la presenza dei documenti, ma anche l'effettiva applicazione del sistema. Gli auditor verificano campioni di processi, interviste, registrazioni, coerenza tra manuale e pratica, conoscenza del personale e capacità di gestire anomalie. Il presente manuale deve quindi essere accompagnato da registrazioni aggiornate e coerenti.

Prima dell'audit, la Direzione verifica che siano disponibili: politica qualità, scopo SGQ, analisi contesto, parti interessate, mappa processi, rischi e opportunità, obiettivi, organigramma, competenze, elenco documenti, registro fornitori, campioni offerte/ordini, campioni consegne, reclami/NC, audit interno, riesame direzione e piano miglioramento.

Durante l'audit, le risposte devono essere basate su evidenze. Quando un'attività non è applicabile, deve essere spiegata la ragione in modo coerente con il campo di applicazione. Quando un requisito è applicabile solo ad alcune commesse, devono essere mostrati campioni pertinenti. Quando un controllo è stato migliorato recentemente, deve essere mostrata evidenza della decisione e della sua attuazione.

La sorveglianza annuale deve essere preparata mantenendo vivo il sistema: aggiornare KPI, audit, riesami, rischi, fornitori e formazione; non accumulare registrazioni solo a ridosso dell'audit. Un SGQ efficace e dimostrabile quando le evidenze sono generate naturalmente dai processi e non ricostruite a posteriori.

Per superare efficacemente un audit ISO 9001, l'organizzazione deve dimostrare non solo la presenza dei documenti, ma anche l'effettiva applicazione del sistema. Gli auditor verificano campioni di processi, interviste, registrazioni, coerenza tra manuale e pratica, conoscenza del personale e capacità di gestire anomalie. Il presente manuale deve quindi essere accompagnato da registrazioni aggiornate e coerenti.

Prima dell'audit, la Direzione verifica che siano disponibili: politica qualità, scopo SGQ, analisi contesto, parti interessate, mappa processi, rischi e opportunità, obiettivi, organigramma, competenze, elenco documenti, registro fornitori, campioni offerte/ordini, campioni consegne, reclami/NC, audit interno, riesame direzione e piano miglioramento.

Durante l'audit, le risposte devono essere basate su evidenze. Quando un'attività non è applicabile, deve essere spiegata la ragione in modo coerente con il campo di applicazione. Quando un requisito è applicabile solo ad alcune commesse, devono essere mostrati campioni pertinenti. Quando un controllo è stato migliorato recentemente, deve essere mostrata evidenza della decisione e della sua attuazione.

La sorveglianza annuale deve essere preparata mantenendo vivo il sistema: aggiornare KPI, audit, riesami, rischi, fornitori e formazione; non accumulare registrazioni solo a ridosso dell'audit. Un SGQ efficace e dimostrabile quando le evidenze sono generate naturalmente dai processi e non ricostruite a posteriori.

Area audit	Evidenza minima da avere pronta
Politica e scopo	Disponibili, approvati e coerenti con attività
Contesto e parti interessate	Aggiornati e collegati a rischi
Processi	Mappa processi con input/output/responsabili
Rischi e obiettivi	Registro e KPI aggiornati
Commerciale	Campioni richiesta-offerta-ordine-riesame
Acquisti	Fornitori qualificati e ordini tracciati
Consegna/servizio	Check-list e accettazioni cliente
NC/Reclami	Registro completo e azioni efficaci
Audit interno	Programma, rapporto e rilievi gestiti
Riesame	Verbale con input/output completi

## 20 Allegati: matrici operative e check-list di controllo

### Allegato A - Matrice processo/requisito ISO

Allegato A - Matrice processo/requisito ISO supporta l'applicazione pratica del SGQ e consente di raccogliere evidenze ordinate, coerenti e verificabili. L'uso dell'allegato deve essere proporzionato alla criticità del processo e alla complessità della commessa. La Direzione può adattare il modello senza modificare i principi del manuale, purché restino garantite tracciabilità, approvazione, responsabilità e controllo delle registrazioni.

N.	Elemento	Controllo richiesto	Esito	Note
1	4.1 Contesto	Da verificare / compilare	Conforme - Osservazione - NC - N.A.	Note ed evidenze
2	4.2 Parti interessate	Da verificare / compilare	Conforme - Osservazione - NC - N.A.	Note ed evidenze
3	4.3 Scopo	Da verificare / compilare	Conforme - Osservazione - NC - N.A.	Note ed evidenze
4	4.4 Processi	Da verificare / compilare	Conforme - Osservazione - NC - N.A.	Note ed evidenze
5	5 Leadership	Da verificare / compilare	Conforme - Osservazione - NC - N.A.	Note ed evidenze
6	6 Pianificazione	Da verificare / compilare	Conforme - Osservazione - NC - N.A.	Note ed evidenze
7	7 Supporto	Da verificare / compilare	Conforme - Osservazione - NC - N.A.	Note ed evidenze
8	8 Operatività	Da verificare / compilare	Conforme - Osservazione - NC - N.A.	Note ed evidenze
9	9 Valutazione	Da verificare / compilare	Conforme - Osservazione - NC - N.A.	Note ed evidenze
10	10 Miglioramento	Da verificare / compilare	Conforme - Osservazione - NC - N.A.	Note ed evidenze

Elemento di controllo: 4.1 Contesto. Il responsabile deve verificare che l'informazione sia completa, coerente con il processo e supportata da evidenze. In caso di scostamento devono essere definite azioni, responsabili e tempi di chiusura. L'esito del controllo deve essere archiviato come registrazione del SGQ.

Elemento di controllo: 4.2 Parti interessate. Il responsabile deve verificare che l'informazione sia completa, coerente con il processo e supportata da evidenze. In caso di scostamento devono essere definite azioni, responsabili e tempi di chiusura. L'esito del controllo deve essere archiviato come registrazione del SGQ.

Elemento di controllo: 4.3 Scopo. Il responsabile deve verificare che l'informazione sia completa, coerente con il processo e supportata da evidenze. In caso di scostamento devono essere definite azioni, responsabili e tempi di chiusura. L'esito del controllo deve essere archiviato come registrazione del SGQ.

Elemento di controllo: 4.4 Processi. Il responsabile deve verificare che l'informazione sia completa, coerente con il processo e supportata da evidenze. In caso di scostamento devono essere definite azioni, responsabili e tempi di chiusura. L'esito del controllo deve essere archiviato come registrazione del SGQ.

Elemento di controllo: 5 Leadership. Il responsabile deve verificare che l'informazione sia completa, coerente con il processo e supportata da evidenze. In caso di scostamento devono essere definite azioni, responsabili e tempi di chiusura. L'esito del controllo deve essere archiviato come registrazione del SGQ.

Elemento di controllo: 6 Pianificazione. Il responsabile deve verificare che l'informazione sia completa, coerente con il processo e supportata da evidenze. In caso di scostamento devono essere definite azioni, responsabili e tempi di chiusura. L'esito del controllo deve essere archiviato come registrazione del SGQ.

Elemento di controllo: 7 Supporto. Il responsabile deve verificare che l'informazione sia completa, coerente con il processo e supportata da evidenze. In caso di scostamento devono essere definite azioni, responsabili e tempi di chiusura. L'esito del controllo deve essere archiviato come registrazione del SGQ.

Elemento di controllo: 8 Operatività. Il responsabile deve verificare che l'informazione sia completa, coerente con il processo e supportata da evidenze. In caso di scostamento devono essere definite azioni, responsabili e tempi di chiusura. L'esito del controllo deve essere archiviato come registrazione del SGQ.

Elemento di controllo: 9 Valutazione. Il responsabile deve verificare che l'informazione sia completa, coerente con il processo e supportata da evidenze. In caso di scostamento devono essere definite azioni, responsabili e tempi di chiusura. L'esito del controllo deve essere archiviato come registrazione del SGQ.

Elemento di controllo: 10 Miglioramento. Il responsabile deve verificare che l'informazione sia completa, coerente con il processo e supportata da evidenze. In caso di scostamento devono essere definite azioni, responsabili e tempi di chiusura. L'esito del controllo deve essere archiviato come registrazione del SGQ.

## Allegato B - Registro rischi tipo

Allegato B - Registro rischi tipo supporta l'applicazione pratica del SGQ e consente di raccogliere evidenze ordinate, coerenti e verificabili. L'uso dell'allegato deve essere proporzionato alla criticità del processo e alla complessità della commessa. La Direzione può adattare il modello senza modificare i principi del manuale, purché restino garantite tracciabilità, approvazione, responsabilità e controllo delle registrazioni.

N.	Elemento	Controllo richiesto	Esito	Note
1	Errore requisiti cliente	Da verificare / compilare	Conforme - Osservazione - NC - N.A.	Note ed evidenze
2	Ritardo fornitore	Da verificare / compilare	Conforme - Osservazione - NC - N.A.	Note ed evidenze
3	Prodotto non conforme	Da verificare / compilare	Conforme - Osservazione - NC - N.A.	Note ed evidenze
4	Licenza errata	Da verificare / compilare	Conforme - Osservazione - NC - N.A.	Note ed evidenze
5	Dati cliente non protetti	Da verificare / compilare	Conforme - Osservazione - NC - N.A.	Note ed evidenze
6	Mancata tracciabilità	Da verificare / compilare	Conforme - Osservazione - NC - N.A.	Note ed evidenze
7	Reclamo non gestito	Da verificare / compilare	Conforme - Osservazione - NC - N.A.	Note ed evidenze
8	Competenze insufficienti	Da verificare / compilare	Conforme - Osservazione - NC - N.A.	Note ed evidenze
9	Documento obsoleto	Da verificare / compilare	Conforme - Osservazione - NC - N.A.	Note ed evidenze
10	Modifica non autorizzata	Da verificare / compilare	Conforme - Osservazione - NC - N.A.	Note ed evidenze

Elemento di controllo: Errore requisiti cliente. Il responsabile deve verificare che l'informazione sia completa, coerente con il processo e supportata da evidenze. In caso di scostamento devono essere definite azioni, responsabili e tempi di chiusura. L'esito del controllo deve essere archiviato come registrazione del SGQ.

Elemento di controllo: Ritardo fornitore. Il responsabile deve verificare che l'informazione sia completa, coerente con il processo e supportata da evidenze. In caso di scostamento devono essere definite azioni, responsabili e tempi di chiusura. L'esito del controllo deve essere archiviato come registrazione del SGQ.

Elemento di controllo: Prodotto non conforme. Il responsabile deve verificare che l'informazione sia completa, coerente con il processo e supportata da evidenze. In caso di scostamento devono essere definite azioni, responsabili e tempi di chiusura. L'esito del controllo deve essere archiviato come registrazione del SGQ.

Elemento di controllo: Licenza errata. Il responsabile deve verificare che l'informazione sia completa, coerente con il processo e supportata da evidenze. In caso di scostamento devono essere definite azioni, responsabili e tempi di chiusura. L'esito del controllo deve essere archiviato come registrazione del SGQ.

Elemento di controllo: Dati cliente non protetti. Il responsabile deve verificare che l'informazione sia completa, coerente con il processo e supportata da evidenze. In caso di scostamento devono essere definite azioni, responsabili e tempi di chiusura. L'esito del controllo deve essere archiviato come registrazione del SGQ.

Elemento di controllo: Mancata tracciabilità. Il responsabile deve verificare che l'informazione sia completa, coerente con il processo e supportata da evidenze. In caso di scostamento devono essere definite azioni, responsabili e tempi di chiusura. L'esito del controllo deve essere archiviato come registrazione del SGQ.

Elemento di controllo: Reclamo non gestito. Il responsabile deve verificare che l'informazione sia completa, coerente con il processo e supportata da evidenze. In caso di scostamento devono essere definite azioni, responsabili e tempi di chiusura. L'esito del controllo deve essere archiviato come registrazione del SGQ.

Elemento di controllo: Competenze insufficienti. Il responsabile deve verificare che l'informazione sia completa, coerente con il processo e supportata da evidenze. In caso di scostamento devono essere definite azioni, responsabili e tempi di chiusura. L'esito del controllo deve essere archiviato come registrazione del SGQ.

Elemento di controllo: Documento obsoleto. Il responsabile deve verificare che l'informazione sia completa, coerente con il processo e supportata da evidenze. In caso di scostamento devono essere definite azioni, responsabili e tempi di chiusura. L'esito del controllo deve essere archiviato come registrazione del SGQ.

Elemento di controllo: Modifica non autorizzata. Il responsabile deve verificare che l'informazione sia completa, coerente con il processo e supportata da evidenze. In caso di scostamento devono essere definite azioni, responsabili e tempi di chiusura. L'esito del controllo deve essere archiviato come registrazione del SGQ.

### Allegato C - Check-list riesame offerta

Allegato C - Check-list riesame offerta supporta l'applicazione pratica del SGQ e consente di raccogliere evidenze ordinate, coerenti e verificabili. L'uso dell'allegato deve essere proporzionato alla criticità del processo e alla complessità della commessa. La Direzione può adattare il modello senza modificare i principi del manuale, purché restino garantite tracciabilità, approvazione, responsabilità e controllo delle registrazioni.

N.	Elemento	Controllo richiesto	Esito	Note
1	Oggetto chiaro	Da verificare / compilare	Conforme - Osservazione - NC - N.A.	Note ed evidenze
2	Requisiti tecnici	Da verificare / compilare	Conforme - Osservazione - NC - N.A.	Note ed evidenze
3	Prezzo e tempi	Da verificare / compilare	Conforme - Osservazione - NC - N.A.	Note ed evidenze
4	Fornitore disponibile	Da verificare / compilare	Conforme - Osservazione - NC - N.A.	Note ed evidenze
5	Garanzia definita	Da verificare / compilare	Conforme - Osservazione - NC - N.A.	Note ed evidenze
6	Esclusioni esplicite	Da verificare / compilare	Conforme - Osservazione - NC - N.A.	Note ed evidenze
7	Privacy valutata	Da verificare / compilare	Conforme - Osservazione - NC - N.A.	Note ed evidenze
8	Responsabile assegnato	Da verificare / compilare	Conforme - Osservazione - NC - N.A.	Note ed evidenze
9	Accettazione cliente	Da verificare / compilare	Conforme - Osservazione - NC - N.A.	Note ed evidenze
10	Archiviazione commessa	Da verificare / compilare	Conforme - Osservazione - NC - N.A.	Note ed evidenze

Elemento di controllo: Oggetto chiaro. Il responsabile deve verificare che l'informazione sia completa, coerente con il processo e supportata da evidenze. In caso di scostamento devono essere definite azioni, responsabili e tempi di chiusura. L'esito del controllo deve essere archiviato come registrazione del SGQ.

Elemento di controllo: Requisiti tecnici. Il responsabile deve verificare che l'informazione sia completa, coerente con il processo e supportata da evidenze. In caso di scostamento devono essere definite azioni, responsabili e tempi di chiusura. L'esito del controllo deve essere archiviato come registrazione del SGQ.

Elemento di controllo: Prezzo e tempi. Il responsabile deve verificare che l'informazione sia completa, coerente con il processo e supportata da evidenze. In caso di scostamento devono essere definite azioni, responsabili e tempi di chiusura. L'esito del controllo deve essere archiviato come registrazione del SGQ.

Elemento di controllo: Fornitore disponibile. Il responsabile deve verificare che l'informazione sia completa, coerente con il processo e supportata da evidenze. In caso di scostamento devono essere definite azioni, responsabili e tempi di chiusura. L'esito del controllo deve essere archiviato come registrazione del SGQ.

Elemento di controllo: Garanzia definita. Il responsabile deve verificare che l'informazione sia completa, coerente con il processo e supportata da evidenze. In caso di scostamento devono essere definite azioni, responsabili e tempi di chiusura. L'esito del controllo deve essere archiviato come registrazione del SGQ.

Elemento di controllo: Esclusioni esplicite. Il responsabile deve verificare che l'informazione sia completa, coerente con il processo e supportata da evidenze. In caso di scostamento devono essere definite azioni, responsabili e tempi di chiusura. L'esito del controllo deve essere archiviato come registrazione del SGQ.

Elemento di controllo: Privacy valutata. Il responsabile deve verificare che l'informazione sia completa, coerente con il processo e supportata da evidenze. In caso di scostamento devono essere definite azioni, responsabili e tempi di chiusura. L'esito del controllo deve essere archiviato come registrazione del SGQ.

Elemento di controllo: Responsabile assegnato. Il responsabile deve verificare che l'informazione sia completa, coerente con il processo e supportata da evidenze. In caso di scostamento devono essere definite azioni, responsabili e tempi di chiusura. L'esito del controllo deve essere archiviato come registrazione del SGQ.

Elemento di controllo: Accettazione cliente. Il responsabile deve verificare che l'informazione sia completa, coerente con il processo e supportata da evidenze. In caso di scostamento devono essere definite azioni, responsabili e tempi di chiusura. L'esito del controllo deve essere archiviato come registrazione del SGQ.

Elemento di controllo: Archiviazione commessa. Il responsabile deve verificare che l'informazione sia completa, coerente con il processo e supportata da evidenze. In caso di scostamento devono essere definite azioni, responsabili e tempi di chiusura. L'esito del controllo deve essere archiviato come registrazione del SGQ.

### Allegato D - Check-list fornitore

Allegato D - Check-list fornitore supporta l'applicazione pratica del SGQ e consente di raccogliere evidenze ordinate, coerenti e verificabili. L'uso dell'allegato deve essere proporzionato alla criticità del processo e alla complessità della commessa. La Direzione può adattare il modello senza modificare i principi del manuale, purché restino garantite tracciabilità, approvazione, responsabilità e controllo delle registrazioni.

N.	Elemento	Controllo richiesto	Esito	Note
1	Dati anagrafici	Da verificare / compilare	Conforme - Osservazione - NC - N.A.	Note ed evidenze
2	Categoria critica	Da verificare / compilare	Conforme - Osservazione - NC - N.A.	Note ed evidenze
3	Prodotti/servizi forniti	Da verificare / compilare	Conforme - Osservazione - NC - N.A.	Note ed evidenze
4	Valutazione iniziale	Da verificare / compilare	Conforme - Osservazione - NC - N.A.	Note ed evidenze
5	Prestazioni	Da verificare / compilare	Conforme - Osservazione - NC - N.A.	Note ed evidenze
6	Anomalie	Da verificare / compilare	Conforme - Osservazione - NC - N.A.	Note ed evidenze
7	Documentazione tecnica	Da verificare / compilare	Conforme - Osservazione - NC - N.A.	Note ed evidenze
8	Condizioni contrattuali	Da verificare / compilare	Conforme - Osservazione - NC - N.A.	Note ed evidenze
9	Riesame annuale	Da verificare / compilare	Conforme - Osservazione - NC - N.A.	Note ed evidenze
10	Decisione qualifica	Da verificare / compilare	Conforme - Osservazione - NC - N.A.	Note ed evidenze

Elemento di controllo: Dati anagrafici. Il responsabile deve verificare che l'informazione sia completa, coerente con il processo e supportata da evidenze. In caso di scostamento devono essere definite azioni, responsabili e tempi di chiusura. L'esito del controllo deve essere archiviato come registrazione del SGQ.

Elemento di controllo: Categoria critica. Il responsabile deve verificare che l'informazione sia completa, coerente con il processo e supportata da evidenze. In caso di scostamento devono essere definite azioni, responsabili e tempi di chiusura. L'esito del controllo deve essere archiviato come registrazione del SGQ.

Elemento di controllo: Prodotti/servizi forniti. Il responsabile deve verificare che l'informazione sia completa, coerente con il processo e supportata da evidenze. In caso di scostamento devono essere definite azioni, responsabili e tempi di chiusura. L'esito del controllo deve essere archiviato come registrazione del SGQ.

Elemento di controllo: Valutazione iniziale. Il responsabile deve verificare che l'informazione sia completa, coerente con il processo e supportata da evidenze. In caso di scostamento devono essere definite azioni, responsabili e tempi di chiusura. L'esito del controllo deve essere archiviato come registrazione del SGQ.

Elemento di controllo: Prestazioni. Il responsabile deve verificare che l'informazione sia completa, coerente con il processo e supportata da evidenze. In caso di scostamento devono essere definite azioni, responsabili e tempi di chiusura. L'esito del controllo deve essere archiviato come registrazione del SGQ.

Elemento di controllo: Anomalie. Il responsabile deve verificare che l'informazione sia completa, coerente con il processo e supportata da evidenze. In caso di scostamento devono essere definite azioni, responsabili e tempi di chiusura. L'esito del controllo deve essere archiviato come registrazione del SGQ.

Elemento di controllo: Documentazione tecnica. Il responsabile deve verificare che l'informazione sia completa, coerente con il processo e supportata da evidenze. In caso di scostamento devono essere definite azioni, responsabili e tempi di chiusura. L'esito del controllo deve essere archiviato come registrazione del SGQ.

Elemento di controllo: Condizioni contrattuali. Il responsabile deve verificare che l'informazione sia completa, coerente con il processo e supportata da evidenze. In caso di scostamento devono essere definite azioni, responsabili e tempi di chiusura. L'esito del controllo deve essere archiviato come registrazione del SGQ.

Elemento di controllo: Riesame annuale. Il responsabile deve verificare che l'informazione sia completa, coerente con il processo e supportata da evidenze. In caso di scostamento devono essere definite azioni, responsabili e tempi di chiusura. L'esito del controllo deve essere archiviato come registrazione del SGQ.

Elemento di controllo: Decisione qualifica. Il responsabile deve verificare che l'informazione sia completa, coerente con il processo e supportata da evidenze. In caso di scostamento devono essere definite azioni, responsabili e tempi di chiusura. L'esito del controllo deve essere archiviato come registrazione del SGQ.

## Allegato E - Check-list audit interno

Allegato E - Check-list audit interno supporta l'applicazione pratica del SGQ e consente di raccogliere evidenze ordinate, coerenti e verificabili. L'uso dell'allegato deve essere proporzionato alla criticità del processo e alla complessità della commessa. La Direzione può adattare il modello senza modificare i principi del manuale, purché restino garantite tracciabilità, approvazione, responsabilità e controllo delle registrazioni.

N.	Elemento	Controllo richiesto	Esito	Note
1	Scopo audit	Da verificare / compilare	Conforme - Osservazione - NC - N.A.	Note ed evidenze
2	Processi campionati	Da verificare / compilare	Conforme - Osservazione - NC - N.A.	Note ed evidenze
3	Interviste	Da verificare / compilare	Conforme - Osservazione - NC - N.A.	Note ed evidenze
4	Evidenze documentali	Da verificare / compilare	Conforme - Osservazione - NC - N.A.	Note ed evidenze
5	Conformità requisiti	Da verificare / compilare	Conforme - Osservazione - NC - N.A.	Note ed evidenze
6	Non conformità	Da verificare / compilare	Conforme - Osservazione - NC - N.A.	Note ed evidenze
7	Osservazioni	Da verificare / compilare	Conforme - Osservazione - NC - N.A.	Note ed evidenze
8	Azioni correttive	Da verificare / compilare	Conforme - Osservazione - NC - N.A.	Note ed evidenze
9	Responsabili	Da verificare / compilare	Conforme - Osservazione - NC - N.A.	Note ed evidenze
10	Verifica efficacia	Da verificare / compilare	Conforme - Osservazione - NC -	Note ed evidenze

			N.A.	
--	--	--	------	--

Elemento di controllo: Scopo audit. Il responsabile deve verificare che l'informazione sia completa, coerente con il processo e supportata da evidenze. In caso di scostamento devono essere definite azioni, responsabili e tempi di chiusura. L'esito del controllo deve essere archiviato come registrazione del SGQ.

Elemento di controllo: Processi campionati. Il responsabile deve verificare che l'informazione sia completa, coerente con il processo e supportata da evidenze. In caso di scostamento devono essere definite azioni, responsabili e tempi di chiusura. L'esito del controllo deve essere archiviato come registrazione del SGQ.

Elemento di controllo: Interviste. Il responsabile deve verificare che l'informazione sia completa, coerente con il processo e supportata da evidenze. In caso di scostamento devono essere definite azioni, responsabili e tempi di chiusura. L'esito del controllo deve essere archiviato come registrazione del SGQ.

Elemento di controllo: Evidenze documentali. Il responsabile deve verificare che l'informazione sia completa, coerente con il processo e supportata da evidenze. In caso di scostamento devono essere definite azioni, responsabili e tempi di chiusura. L'esito del controllo deve essere archiviato come registrazione del SGQ.

Elemento di controllo: Conformità requisiti. Il responsabile deve verificare che l'informazione sia completa, coerente con il processo e supportata da evidenze. In caso di scostamento devono essere definite azioni, responsabili e tempi di chiusura. L'esito del controllo deve essere archiviato come registrazione del SGQ.

Elemento di controllo: Non conformità. Il responsabile deve verificare che l'informazione sia completa, coerente con il processo e supportata da evidenze. In caso di scostamento devono essere definite azioni, responsabili e tempi di chiusura. L'esito del controllo deve essere archiviato come registrazione del SGQ.

Elemento di controllo: Osservazioni. Il responsabile deve verificare che l'informazione sia completa, coerente con il processo e supportata da evidenze. In caso di scostamento devono essere definite azioni, responsabili e tempi di chiusura. L'esito del controllo deve essere archiviato come registrazione del SGQ.

Elemento di controllo: Azioni correttive. Il responsabile deve verificare che l'informazione sia completa, coerente con il processo e supportata da evidenze. In caso di scostamento devono essere definite azioni, responsabili e tempi di chiusura. L'esito del controllo deve essere archiviato come registrazione del SGQ.

Elemento di controllo: Responsabili. Il responsabile deve verificare che l'informazione sia completa, coerente con il processo e supportata da evidenze. In caso di scostamento devono essere definite azioni, responsabili e tempi di chiusura. L'esito del controllo deve essere archiviato come registrazione del SGQ.

Elemento di controllo: Verifica efficacia. Il responsabile deve verificare che l'informazione sia completa, coerente con il processo e supportata da evidenze. In caso di scostamento devono essere definite azioni, responsabili e tempi di chiusura. L'esito del controllo deve essere archiviato come registrazione del SGQ.

## 21 Protocolli operativi dettagliati per processi critici

### Protocollo commerciale

Il protocollo commerciale definisce una sequenza minima di attività che LCC INNOVA SRL applica per garantire controllo, tracciabilità e ripetibilità. La sequenza non deve essere interpretata come rigidità burocratica, ma come guida operativa per assicurare che le informazioni essenziali siano raccolte, verificate e conservate. Ogni fase deve essere gestita con evidenze proporzionate alla criticità della commessa e al rischio per il cliente.

Fase 1 - Ricezione richiesta: la funzione responsabile verifica gli input disponibili, identifica eventuali informazioni mancanti, registra le decisioni rilevanti e assicura che l'attività successiva non venga avviata in presenza di ambiguità sostanziali. Quando emergono criticità, il processo deve prevedere escalation alla Direzione, comunicazione al cliente o registrazione di non conformità/opportunità di miglioramento.

Fase 2 - Analisi preliminare: la funzione responsabile verifica gli input disponibili, identifica eventuali informazioni mancanti, registra le decisioni rilevanti e assicura che l'attività successiva non venga avviata in presenza di ambiguità sostanziali. Quando emergono criticità, il processo deve prevedere escalation alla Direzione, comunicazione al cliente o registrazione di non conformità/opportunità di miglioramento.

Fase 3 - Classificazione prodotto/servizio: la funzione responsabile verifica gli input disponibili, identifica eventuali informazioni mancanti, registra le decisioni rilevanti e assicura che l'attività successiva non venga avviata in presenza di ambiguità sostanziali. Quando emergono criticità, il processo deve prevedere escalation alla Direzione, comunicazione al cliente o registrazione di non conformità/opportunità di miglioramento.

Fase 4 - Valutazione fattibilità: la funzione responsabile verifica gli input disponibili, identifica eventuali informazioni mancanti, registra le decisioni rilevanti e assicura che l'attività successiva non venga avviata in presenza di ambiguità sostanziali. Quando emergono criticità, il processo deve prevedere escalation alla Direzione, comunicazione al cliente o registrazione di non conformità/opportunità di miglioramento.

Fase 5 - Emissione offerta: la funzione responsabile verifica gli input disponibili, identifica eventuali informazioni mancanti, registra le decisioni rilevanti e assicura che l'attività successiva non venga avviata in presenza di

ambiguità sostanziali. Quando emergono criticità, il processo deve prevedere escalation alla Direzione, comunicazione al cliente o registrazione di non conformità/opportunità di miglioramento.

Fase 6 - Riesame e approvazione: la funzione responsabile verifica gli input disponibili, identifica eventuali informazioni mancanti, registra le decisioni rilevanti e assicura che l'attività successiva non venga avviata in presenza di ambiguità sostanziali. Quando emergono criticità, il processo deve prevedere escalation alla Direzione, comunicazione al cliente o registrazione di non conformità/opportunità di miglioramento.

Fase 7 - Conferma cliente: la funzione responsabile verifica gli input disponibili, identifica eventuali informazioni mancanti, registra le decisioni rilevanti e assicura che l'attività successiva non venga avviata in presenza di ambiguità sostanziali. Quando emergono criticità, il processo deve prevedere escalation alla Direzione, comunicazione al cliente o registrazione di non conformità/opportunità di miglioramento.

Fase 8 - Apertura commessa: la funzione responsabile verifica gli input disponibili, identifica eventuali informazioni mancanti, registra le decisioni rilevanti e assicura che l'attività successiva non venga avviata in presenza di ambiguità sostanziali. Quando emergono criticità, il processo deve prevedere escalation alla Direzione, comunicazione al cliente o registrazione di non conformità/opportunità di miglioramento.

Il completamento del protocollo deve lasciare traccia nel fascicolo cliente o commessa. Le registrazioni possono essere digitali, ma devono essere rintracciabili, leggibili e protette. In audit, il campionamento di una commessa deve consentire di ricostruire richiesta, offerta, ordine, acquisto, consegna, verifica e chiusura.

## Protocollo approvvigionamento

Il protocollo approvvigionamento definisce una sequenza minima di attività che LCC INNOVA SRL applica per garantire controllo, tracciabilità e ripetibilità. La sequenza non deve essere interpretata come rigidità burocratica, ma come guida operativa per assicurare che le informazioni essenziali siano raccolte, verificate e conservate. Ogni fase deve essere gestita con evidenze proporzionate alla criticità della commessa e al rischio per il cliente.

Fase 1 - Scelta fornitore qualificato: la funzione responsabile verifica gli input disponibili, identifica eventuali informazioni mancanti, registra le decisioni rilevanti e assicura che l'attività successiva non venga avviata in presenza di ambiguità sostanziali. Quando emergono criticità, il processo deve prevedere escalation alla Direzione, comunicazione al cliente o registrazione di non conformità/opportunità di miglioramento.

Fase 2 - Verifica disponibilità: la funzione responsabile verifica gli input disponibili, identifica eventuali informazioni mancanti, registra le decisioni rilevanti e assicura che l'attività successiva non venga avviata in presenza di ambiguità sostanziali. Quando emergono criticità, il processo deve prevedere escalation alla Direzione, comunicazione al cliente o registrazione di non conformità/opportunità di miglioramento.

Fase 3 - Emissione ordine: la funzione responsabile verifica gli input disponibili, identifica eventuali informazioni mancanti, registra le decisioni rilevanti e assicura che l'attività successiva non venga avviata in presenza di ambiguità sostanziali. Quando emergono criticità, il processo deve prevedere escalation alla Direzione, comunicazione al cliente o registrazione di non conformità/opportunità di miglioramento.

Fase 4 - Monitoraggio consegna: la funzione responsabile verifica gli input disponibili, identifica eventuali informazioni mancanti, registra le decisioni rilevanti e assicura che l'attività successiva non venga avviata in presenza di ambiguità sostanziali. Quando emergono criticità, il processo deve prevedere escalation alla Direzione, comunicazione al cliente o registrazione di non conformità/opportunità di miglioramento.

Fase 5 - Controllo ricezione: la funzione responsabile verifica gli input disponibili, identifica eventuali informazioni mancanti, registra le decisioni rilevanti e assicura che l'attività successiva non venga avviata in presenza di ambiguità sostanziali. Quando emergono criticità, il processo deve prevedere escalation alla Direzione, comunicazione al cliente o registrazione di non conformità/opportunità di miglioramento.

Fase 6 - Gestione anomalie: la funzione responsabile verifica gli input disponibili, identifica eventuali informazioni mancanti, registra le decisioni rilevanti e assicura che l'attività successiva non venga avviata in presenza di ambiguità sostanziali. Quando emergono criticità, il processo deve prevedere escalation alla Direzione, comunicazione al cliente o registrazione di non conformità/opportunità di miglioramento.

Fase 7 - Archiviazione documenti: la funzione responsabile verifica gli input disponibili, identifica eventuali informazioni mancanti, registra le decisioni rilevanti e assicura che l'attività successiva non venga avviata in presenza di ambiguità sostanziali. Quando emergono criticità, il processo deve prevedere escalation alla Direzione, comunicazione al cliente o registrazione di non conformità/opportunità di miglioramento.

Il completamento del protocollo deve lasciare traccia nel fascicolo cliente o commessa. Le registrazioni possono essere digitali, ma devono essere rintracciabili, leggibili e protette. In audit, il campionamento di una commessa deve consentire di ricostruire richiesta, offerta, ordine, acquisto, consegna, verifica e chiusura.

## Protocollo consegna prodotto

Il protocollo consegna prodotto definisce una sequenza minima di attività che LCC INNOVA SRL applica per garantire controllo, tracciabilità e ripetibilità. La sequenza non deve essere interpretata come rigidità burocratica,

ma come guida operativa per assicurare che le informazioni essenziali siano raccolte, verificate e conservate. Ogni fase deve essere gestita con evidenze proporzionate alla criticità della commessa e al rischio per il cliente.

**Fase 1 - Controllo codice e quantità:** la funzione responsabile verifica gli input disponibili, identifica eventuali informazioni mancanti, registra le decisioni rilevanti e assicura che l'attività successiva non venga avviata in presenza di ambiguità sostanziali. Quando emergono criticità, il processo deve prevedere escalation alla Direzione, comunicazione al cliente o registrazione di non conformità/opportunità di miglioramento.

**Fase 2 - Verifica integrità:** la funzione responsabile verifica gli input disponibili, identifica eventuali informazioni mancanti, registra le decisioni rilevanti e assicura che l'attività successiva non venga avviata in presenza di ambiguità sostanziali. Quando emergono criticità, il processo deve prevedere escalation alla Direzione, comunicazione al cliente o registrazione di non conformità/opportunità di miglioramento.

**Fase 3 - Associazione a cliente:** la funzione responsabile verifica gli input disponibili, identifica eventuali informazioni mancanti, registra le decisioni rilevanti e assicura che l'attività successiva non venga avviata in presenza di ambiguità sostanziali. Quando emergono criticità, il processo deve prevedere escalation alla Direzione, comunicazione al cliente o registrazione di non conformità/opportunità di miglioramento.

**Fase 4 - Preparazione documento:** la funzione responsabile verifica gli input disponibili, identifica eventuali informazioni mancanti, registra le decisioni rilevanti e assicura che l'attività successiva non venga avviata in presenza di ambiguità sostanziali. Quando emergono criticità, il processo deve prevedere escalation alla Direzione, comunicazione al cliente o registrazione di non conformità/opportunità di miglioramento.

**Fase 5 - Consegna o spedizione:** la funzione responsabile verifica gli input disponibili, identifica eventuali informazioni mancanti, registra le decisioni rilevanti e assicura che l'attività successiva non venga avviata in presenza di ambiguità sostanziali. Quando emergono criticità, il processo deve prevedere escalation alla Direzione, comunicazione al cliente o registrazione di non conformità/opportunità di miglioramento.

**Fase 6 - Conferma ricezione:** la funzione responsabile verifica gli input disponibili, identifica eventuali informazioni mancanti, registra le decisioni rilevanti e assicura che l'attività successiva non venga avviata in presenza di ambiguità sostanziali. Quando emergono criticità, il processo deve prevedere escalation alla Direzione, comunicazione al cliente o registrazione di non conformità/opportunità di miglioramento.

**Fase 7 - Chiusura pratica:** la funzione responsabile verifica gli input disponibili, identifica eventuali informazioni mancanti, registra le decisioni rilevanti e assicura che l'attività successiva non venga avviata in presenza di ambiguità sostanziali. Quando emergono criticità, il processo deve prevedere escalation alla Direzione, comunicazione al cliente o registrazione di non conformità/opportunità di miglioramento.

Il completamento del protocollo deve lasciare traccia nel fascicolo cliente o commessa. Le registrazioni possono essere digitali, ma devono essere rintracciabili, leggibili e protette. In audit, il campionamento di una commessa deve consentire di ricostruire richiesta, offerta, ordine, acquisto, consegna, verifica e chiusura.

## Protocollo consulenza ICT

Il protocollo consulenza ICT definisce una sequenza minima di attività che LCC INNOVA SRL applica per garantire controllo, tracciabilità e ripetibilità. La sequenza non deve essere interpretata come rigidità burocratica, ma come guida operativa per assicurare che le informazioni essenziali siano raccolte, verificate e conservate. Ogni fase deve essere gestita con evidenze proporzionate alla criticità della commessa e al rischio per il cliente.

**Fase 1 - Analisi bisogno:** la funzione responsabile verifica gli input disponibili, identifica eventuali informazioni mancanti, registra le decisioni rilevanti e assicura che l'attività successiva non venga avviata in presenza di ambiguità sostanziali. Quando emergono criticità, il processo deve prevedere escalation alla Direzione, comunicazione al cliente o registrazione di non conformità/opportunità di miglioramento.

**Fase 2 - Definizione obiettivo:** la funzione responsabile verifica gli input disponibili, identifica eventuali informazioni mancanti, registra le decisioni rilevanti e assicura che l'attività successiva non venga avviata in presenza di ambiguità sostanziali. Quando emergono criticità, il processo deve prevedere escalation alla Direzione, comunicazione al cliente o registrazione di non conformità/opportunità di miglioramento.

**Fase 3 - Pianificazione attività:** la funzione responsabile verifica gli input disponibili, identifica eventuali informazioni mancanti, registra le decisioni rilevanti e assicura che l'attività successiva non venga avviata in presenza di ambiguità sostanziali. Quando emergono criticità, il processo deve prevedere escalation alla Direzione, comunicazione al cliente o registrazione di non conformità/opportunità di miglioramento.

**Fase 4 - Esecuzione:** la funzione responsabile verifica gli input disponibili, identifica eventuali informazioni mancanti, registra le decisioni rilevanti e assicura che l'attività successiva non venga avviata in presenza di ambiguità sostanziali. Quando emergono criticità, il processo deve prevedere escalation alla Direzione, comunicazione al cliente o registrazione di non conformità/opportunità di miglioramento.

**Fase 5 - Verifica output:** la funzione responsabile verifica gli input disponibili, identifica eventuali informazioni mancanti, registra le decisioni rilevanti e assicura che l'attività successiva non venga avviata in presenza di ambiguità sostanziali. Quando emergono criticità, il processo deve prevedere escalation alla Direzione, comunicazione al cliente o registrazione di non conformità/opportunità di miglioramento.

Fase 6 - Condivisione cliente: la funzione responsabile verifica gli input disponibili, identifica eventuali informazioni mancanti, registra le decisioni rilevanti e assicura che l'attività successiva non venga avviata in presenza di ambiguità sostanziali. Quando emergono criticità, il processo deve prevedere escalation alla Direzione, comunicazione al cliente o registrazione di non conformità/opportunità di miglioramento.

Fase 7 - Accettazione e archiviazione: la funzione responsabile verifica gli input disponibili, identifica eventuali informazioni mancanti, registra le decisioni rilevanti e assicura che l'attività successiva non venga avviata in presenza di ambiguità sostanziali. Quando emergono criticità, il processo deve prevedere escalation alla Direzione, comunicazione al cliente o registrazione di non conformità/opportunità di miglioramento.

Il completamento del protocollo deve lasciare traccia nel fascicolo cliente o commessa. Le registrazioni possono essere digitali, ma devono essere rintracciabili, leggibili e protette. In audit, il campionamento di una commessa deve consentire di ricostruire richiesta, offerta, ordine, acquisto, consegna, verifica e chiusura.

## Protocollo reclami

Il protocollo reclami definisce una sequenza minima di attività che LCC INNOVA SRL applica per garantire controllo, tracciabilità e ripetibilità. La sequenza non deve essere interpretata come rigidità burocratica, ma come guida operativa per assicurare che le informazioni essenziali siano raccolte, verificate e conservate. Ogni fase deve essere gestita con evidenze proporzionate alla criticità della commessa e al rischio per il cliente.

Fase 1 - Ricezione reclamo: la funzione responsabile verifica gli input disponibili, identifica eventuali informazioni mancanti, registra le decisioni rilevanti e assicura che l'attività successiva non venga avviata in presenza di ambiguità sostanziali. Quando emergono criticità, il processo deve prevedere escalation alla Direzione, comunicazione al cliente o registrazione di non conformità/opportunità di miglioramento.

Fase 2 - Registrazione: la funzione responsabile verifica gli input disponibili, identifica eventuali informazioni mancanti, registra le decisioni rilevanti e assicura che l'attività successiva non venga avviata in presenza di ambiguità sostanziali. Quando emergono criticità, il processo deve prevedere escalation alla Direzione, comunicazione al cliente o registrazione di non conformità/opportunità di miglioramento.

Fase 3 - Valutazione fondatezza: la funzione responsabile verifica gli input disponibili, identifica eventuali informazioni mancanti, registra le decisioni rilevanti e assicura che l'attività successiva non venga avviata in presenza di ambiguità sostanziali. Quando emergono criticità, il processo deve prevedere escalation alla Direzione, comunicazione al cliente o registrazione di non conformità/opportunità di miglioramento.

Fase 4 - Azione immediata: la funzione responsabile verifica gli input disponibili, identifica eventuali informazioni mancanti, registra le decisioni rilevanti e assicura che l'attività successiva non venga avviata in presenza di ambiguità sostanziali. Quando emergono criticità, il processo deve prevedere escalation alla Direzione, comunicazione al cliente o registrazione di non conformità/opportunità di miglioramento.

Fase 5 - Analisi causa: la funzione responsabile verifica gli input disponibili, identifica eventuali informazioni mancanti, registra le decisioni rilevanti e assicura che l'attività successiva non venga avviata in presenza di ambiguità sostanziali. Quando emergono criticità, il processo deve prevedere escalation alla Direzione, comunicazione al cliente o registrazione di non conformità/opportunità di miglioramento.

Fase 6 - Azione correttiva: la funzione responsabile verifica gli input disponibili, identifica eventuali informazioni mancanti, registra le decisioni rilevanti e assicura che l'attività successiva non venga avviata in presenza di ambiguità sostanziali. Quando emergono criticità, il processo deve prevedere escalation alla Direzione, comunicazione al cliente o registrazione di non conformità/opportunità di miglioramento.

Fase 7 - Comunicazione cliente: la funzione responsabile verifica gli input disponibili, identifica eventuali informazioni mancanti, registra le decisioni rilevanti e assicura che l'attività successiva non venga avviata in presenza di ambiguità sostanziali. Quando emergono criticità, il processo deve prevedere escalation alla Direzione, comunicazione al cliente o registrazione di non conformità/opportunità di miglioramento.

Fase 8 - Verifica efficacia: la funzione responsabile verifica gli input disponibili, identifica eventuali informazioni mancanti, registra le decisioni rilevanti e assicura che l'attività successiva non venga avviata in presenza di ambiguità sostanziali. Quando emergono criticità, il processo deve prevedere escalation alla Direzione, comunicazione al cliente o registrazione di non conformità/opportunità di miglioramento.

Il completamento del protocollo deve lasciare traccia nel fascicolo cliente o commessa. Le registrazioni possono essere digitali, ma devono essere rintracciabili, leggibili e protette. In audit, il campionamento di una commessa deve consentire di ricostruire richiesta, offerta, ordine, acquisto, consegna, verifica e chiusura.

## Protocollo gestione modifiche

Il protocollo gestione modifiche definisce una sequenza minima di attività che LCC INNOVA SRL applica per garantire controllo, tracciabilità e ripetibilità. La sequenza non deve essere interpretata come rigidità burocratica, ma come guida operativa per assicurare che le informazioni essenziali siano raccolte, verificate e conservate. Ogni fase deve essere gestita con evidenze proporzionate alla criticità della commessa e al rischio per il cliente.

Fase 1 - Richiesta modifica: la funzione responsabile verifica gli input disponibili, identifica eventuali informazioni mancanti, registra le decisioni rilevanti e assicura che l'attività successiva non venga avviata in presenza di ambiguità sostanziali. Quando emergono criticità, il processo deve prevedere escalation alla Direzione, comunicazione al cliente o registrazione di non conformità/opportunità di miglioramento.

Fase 2 - Valutazione impatto: la funzione responsabile verifica gli input disponibili, identifica eventuali informazioni mancanti, registra le decisioni rilevanti e assicura che l'attività successiva non venga avviata in presenza di ambiguità sostanziali. Quando emergono criticità, il processo deve prevedere escalation alla Direzione, comunicazione al cliente o registrazione di non conformità/opportunità di miglioramento.

Fase 3 - Approvazione: la funzione responsabile verifica gli input disponibili, identifica eventuali informazioni mancanti, registra le decisioni rilevanti e assicura che l'attività successiva non venga avviata in presenza di ambiguità sostanziali. Quando emergono criticità, il processo deve prevedere escalation alla Direzione, comunicazione al cliente o registrazione di non conformità/opportunità di miglioramento.

Fase 4 - Aggiornamento documenti: la funzione responsabile verifica gli input disponibili, identifica eventuali informazioni mancanti, registra le decisioni rilevanti e assicura che l'attività successiva non venga avviata in presenza di ambiguità sostanziali. Quando emergono criticità, il processo deve prevedere escalation alla Direzione, comunicazione al cliente o registrazione di non conformità/opportunità di miglioramento.

Fase 5 - Comunicazione parti coinvolte: la funzione responsabile verifica gli input disponibili, identifica eventuali informazioni mancanti, registra le decisioni rilevanti e assicura che l'attività successiva non venga avviata in presenza di ambiguità sostanziali. Quando emergono criticità, il processo deve prevedere escalation alla Direzione, comunicazione al cliente o registrazione di non conformità/opportunità di miglioramento.

Fase 6 - Verifica finale: la funzione responsabile verifica gli input disponibili, identifica eventuali informazioni mancanti, registra le decisioni rilevanti e assicura che l'attività successiva non venga avviata in presenza di ambiguità sostanziali. Quando emergono criticità, il processo deve prevedere escalation alla Direzione, comunicazione al cliente o registrazione di non conformità/opportunità di miglioramento.

Fase 7 - Chiusura: la funzione responsabile verifica gli input disponibili, identifica eventuali informazioni mancanti, registra le decisioni rilevanti e assicura che l'attività successiva non venga avviata in presenza di ambiguità sostanziali. Quando emergono criticità, il processo deve prevedere escalation alla Direzione, comunicazione al cliente o registrazione di non conformità/opportunità di miglioramento.

Il completamento del protocollo deve lasciare traccia nel fascicolo cliente o commessa. Le registrazioni possono essere digitali, ma devono essere rintracciabili, leggibili e protette. In audit, il campionamento di una commessa deve consentire di ricostruire richiesta, offerta, ordine, acquisto, consegna, verifica e chiusura.

## 22 Dichiarazione di applicazione e impegno al mantenimento del SGQ

Il presente manuale costituisce il riferimento principale del Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. La Direzione ne approva i contenuti e si impegna a mantenerlo coerente con l'evoluzione dell'organizzazione, del mercato, dei requisiti dei clienti, delle normative applicabili e delle attività effettivamente svolte.

Il manuale deve essere applicato insieme alle procedure, ai moduli e alle registrazioni richiamate. La conformità non si dimostra con il solo possesso del documento, ma con evidenze operative che confermino l'applicazione dei processi, la gestione dei rischi, la soddisfazione del cliente, il controllo dei fornitori e il miglioramento continuo.

Ogni funzione coinvolta e tenuta a utilizzare il SGQ come strumento di lavoro. Le registrazioni devono essere compilate con puntualità e accuratezza; le anomalie devono essere segnalate; le azioni correttive devono essere completate; le opportunità di miglioramento devono essere valutate. La Direzione verifica periodicamente l'efficacia complessiva del sistema tramite indicatori, audit e riesame.

Il presente manuale costituisce il riferimento principale del Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. La Direzione ne approva i contenuti e si impegna a mantenerlo coerente con l'evoluzione dell'organizzazione, del mercato, dei requisiti dei clienti, delle normative applicabili e delle attività effettivamente svolte.

Il manuale deve essere applicato insieme alle procedure, ai moduli e alle registrazioni richiamate. La conformità non si dimostra con il solo possesso del documento, ma con evidenze operative che confermino l'applicazione dei processi, la gestione dei rischi, la soddisfazione del cliente, il controllo dei fornitori e il miglioramento continuo.

Ogni funzione coinvolta e tenuta a utilizzare il SGQ come strumento di lavoro. Le registrazioni devono essere compilate con puntualità e accuratezza; le anomalie devono essere segnalate; le azioni correttive devono essere completate; le opportunità di miglioramento devono essere valutate. La Direzione verifica periodicamente l'efficacia complessiva del sistema tramite indicatori, audit e riesame.

Il presente manuale costituisce il riferimento principale del Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. La Direzione ne approva i contenuti e si impegna a mantenerlo coerente con l'evoluzione

dell'organizzazione, del mercato, dei requisiti dei clienti, delle normative applicabili e delle attività effettivamente svolte.

Il manuale deve essere applicato insieme alle procedure, ai moduli e alle registrazioni richiamate. La conformità non si dimostra con il solo possesso del documento, ma con evidenze operative che confermino l'applicazione dei processi, la gestione dei rischi, la soddisfazione del cliente, il controllo dei fornitori e il miglioramento continuo.

Ogni funzione coinvolta e tenuta a utilizzare il SGQ come strumento di lavoro. Le registrazioni devono essere compilate con puntualità e accuratezza; le anomalie devono essere segnalate; le azioni correttive devono essere completate; le opportunità di miglioramento devono essere valutate. La Direzione verifica periodicamente l'efficacia complessiva del sistema tramite indicatori, audit e riesame.

Il presente manuale costituisce il riferimento principale del Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. La Direzione ne approva i contenuti e si impegna a mantenerlo coerente con l'evoluzione dell'organizzazione, del mercato, dei requisiti dei clienti, delle normative applicabili e delle attività effettivamente svolte.

Il manuale deve essere applicato insieme alle procedure, ai moduli e alle registrazioni richiamate. La conformità non si dimostra con il solo possesso del documento, ma con evidenze operative che confermino l'applicazione dei processi, la gestione dei rischi, la soddisfazione del cliente, il controllo dei fornitori e il miglioramento continuo.

Ogni funzione coinvolta e tenuta a utilizzare il SGQ come strumento di lavoro. Le registrazioni devono essere compilate con puntualità e accuratezza; le anomalie devono essere segnalate; le azioni correttive devono essere completate; le opportunità di miglioramento devono essere valutate. La Direzione verifica periodicamente l'efficacia complessiva del sistema tramite indicatori, audit e riesame.

Oggetto	Responsabilità	Data / frequenza
Approvazione manuale	Direzione LCC INNOVA SRL	21/05/2026
Responsabile mantenimento	Direzione / funzione incaricata SGQ	Continuativo
Prossimo riesame previsto	Entro 12 mesi o a seguito di modifiche rilevanti	Da pianificare

## 23 Appendice operativa estesa - schede di processo audit-ready

La presente appendice integra il manuale con schede operative sviluppate per rendere il Sistema di Gestione per la Qualità immediatamente verificabile in audit. Ogni scheda descrive finalità, modalità di gestione, evidenze, rischi, criteri di campionamento e responsabilità. Le schede sono progettate per una società snella operante nel commercio ICT, nella consulenza informatica e nei servizi digitali, e devono essere utilizzate come guida per mantenere pagine di processo effettivamente popolate da contenuti e registrazioni utili.

### 23.1 Analisi del contesto e aggiornamento strategico

**Riferimento ISO 9001:2015: 4.1. La scheda riguarda il presidio di contesto organizzativo nel Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. Il processo viene applicato in modo proporzionato alla struttura aziendale e alle attività di commercio ICT, consulenza informatica, servizi digitali e consulenza organizzativa. Gli elementi considerati comprendono analisi mercato ICT, evoluzione tecnologica, dipendenza da fornitori, aspettative clienti e requisiti cogenti.**

**Finalità del controllo.** Il controllo di contesto organizzativo serve a garantire che le attività siano pianificate, eseguite, verificate e registrate con criteri ripetibili. In una società di piccole dimensioni non è necessario creare sovrastrutture documentali, ma è indispensabile dimostrare che le decisioni critiche siano basate su dati, requisiti, responsabilità e valutazioni del rischio. Ogni evidenza deve permettere a un auditor di ricostruire cosa è stato deciso, da chi, su quale base, quando e con quale risultato.

**Modalità operative.** La funzione responsabile identifica gli input, verifica la completezza delle informazioni, definisce le attività da svolgere, assegna le responsabilità e conserva le registrazioni. Quando il processo coinvolge clienti, fornitori o professionisti esterni, devono essere definite comunicazioni chiare e controllate. Le modifiche devono essere approvate prima dell'applicazione e devono essere registrate in modo da evitare versioni contrastanti, incomprensioni o perdita di tracciabilità.

**Rischi specifici.** Per il tema contesto organizzativo, i rischi più rilevanti sono incompletezza delle informazioni, responsabilità non definite, evidenze non conservate, uso di documenti obsoleti, decisioni non approvate, mancato aggiornamento dei dati, comunicazioni informali non tracciate e mancata connessione tra requisito, processo e risultato. Tali rischi possono generare reclami, ritardi, costi aggiuntivi, perdita di fiducia del cliente e rilievi in audit.

**Criteri di conformità.** Il processo è conforme quando esiste un criterio documentato o prassi consolidata, quando le persone coinvolte sanno descrivere la modalità operativa, quando sono disponibili registrazioni rappresentative

e quando eventuali scostamenti sono gestiti con azioni correttive. Il controllo deve essere dimostrabile su campioni reali: offerte, ordini, comunicazioni, check-list, verbali, ticket, documenti fornitori, evidenze di consegna o report interni.

Evidenze attese. Per il processo contesto organizzativo devono essere disponibili evidenze coerenti con il livello di rischio: registri aggiornati, moduli compilati, comunicazioni cliente, conferme fornitore, piani di azione, riesami, report, indicatori o decisioni direzionali. Le evidenze digitali sono accettabili quando sono leggibili, recuperabili, protette e collegate al processo o alla commessa. La mancanza di evidenza deve essere trattata come possibile debolezza del sistema.

Monitoraggio. La Direzione verifica periodicamente che il processo continui a produrre output conformi. Il monitoraggio può avvenire tramite KPI, audit interno, verifica campionaria di commesse, riesame dei reclami, analisi fornitori o controllo delle azioni correttive. Il risultato del monitoraggio deve alimentare il riesame della Direzione e il piano di miglioramento, evitando che i rilievi si ripetano nei cicli successivi.

Elemento	Descrizione applicativa	Criterio di accettazione
Input	Informazioni collegate a analisi mercato ICT, evoluzione tecnologica, dipendenza da fornitori, aspettative clienti e requisiti cogenti	Completi, aggiornati e disponibili
Responsabile	Funzione o persona incaricata del processo	Ruolo chiaro e noto alle persone coinvolte
Controllo	Verifica documentale e operativa su contesto organizzativo	Eseguito prima del rilascio o del riesame
Output	Registrazione, decisione, documento, consegna o azione	Tracciabile e collegato alla commessa/processo
Rischio	Errore, ritardo, mancata evidenza, non conformità	Valutato e trattato con azioni proporzionate
Audit	Campione documentale e intervista	Coerenza tra manuale, prassi e registrazioni

Checklist minima di applicazione:

- Verificare che il processo sia descritto, compreso e applicato in modo coerente con il campo di applicazione del SGQ.
- Conservare almeno un campione rappresentativo di evidenze per periodo di riferimento o per commessa significativa.
- Assicurare che eventuali anomalie siano gestite tramite registro NC, reclamo, azione correttiva o piano di miglioramento.
- Riesaminare periodicamente il processo e aggiornare documenti, responsabilità e indicatori quando cambiano servizi, fornitori o requisiti.

## 23.2 Mappatura parti interessate e requisiti

**Riferimento ISO 9001:2015: 4.2. La scheda riguarda il presidio di parti interessate nel Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. Il processo viene applicato in modo proporzionato alla struttura aziendale e alle attività di commercio ICT, consulenza informatica, servizi digitali e consulenza organizzativa. Gli elementi considerati comprendono clienti, fornitori, soci, personale, pubblica amministrazione, consulenti, autorità e partner tecnici.**

Finalità del controllo. Il controllo di parti interessate serve a garantire che le attività siano pianificate, eseguite, verificate e registrate con criteri ripetibili. In una società di piccole dimensioni non è necessario creare sovrastrutture documentali, ma è indispensabile dimostrare che le decisioni critiche siano basate su dati, requisiti, responsabilità e valutazioni del rischio. Ogni evidenza deve permettere a un auditor di ricostruire cosa è stato deciso, da chi, su quale base, quando e con quale risultato.

Modalità operative. La funzione responsabile identifica gli input, verifica la completezza delle informazioni, definisce le attività da svolgere, assegna le responsabilità e conserva le registrazioni. Quando il processo coinvolge clienti, fornitori o professionisti esterni, devono essere definite comunicazioni chiare e controllate. Le modifiche devono essere approvate prima dell'applicazione e devono essere registrate in modo da evitare versioni contrastanti, incomprensioni o perdita di tracciabilità.

Rischi specifici. Per il tema parti interessate, i rischi più rilevanti sono incompletezza delle informazioni, responsabilità non definite, evidenze non conservate, uso di documenti obsoleti, decisioni non approvate, mancato aggiornamento dei dati, comunicazioni informali non tracciate e mancata connessione tra requisito, processo e risultato. Tali rischi possono generare reclami, ritardi, costi aggiuntivi, perdita di fiducia del cliente e rilievi in audit.

Criteri di conformità. Il processo è conforme quando esiste un criterio documentato o prassi consolidata, quando le persone coinvolte sanno descrivere la modalità operativa, quando sono disponibili registrazioni rappresentative e quando eventuali scostamenti sono gestiti con azioni correttive. Il controllo deve essere dimostrabile su campioni reali: offerte, ordini, comunicazioni, check-list, verbali, ticket, documenti fornitori, evidenze di consegna o report interni.

Evidenze attese. Per il processo parti interessate devono essere disponibili evidenze coerenti con il livello di rischio: registri aggiornati, moduli compilati, comunicazioni cliente, conferme fornitore, piani di azione, riesami, report, indicatori o decisioni direzionali. Le evidenze digitali sono accettabili quando sono leggibili, recuperabili, protette e collegate al processo o alla commessa. La mancanza di evidenza deve essere trattata come possibile debolezza del sistema.

Monitoraggio. La Direzione verifica periodicamente che il processo continui a produrre output conformi. Il monitoraggio può avvenire tramite KPI, audit interno, verifica campionaria di commesse, riesame dei reclami, analisi fornitori o controllo delle azioni correttive. Il risultato del monitoraggio deve alimentare il riesame della Direzione e il piano di miglioramento, evitando che i rilievi si ripetano nei cicli successivi.

Elemento	Descrizione applicativa	Criterio di accettazione
Input	Informazioni collegate a clienti, fornitori, soci, personale, pubblica amministrazione, consulenti, autorità e partner tecnici	Completi, aggiornati e disponibili
Responsabile	Funzione o persona incaricata del processo	Ruolo chiaro e noto alle persone coinvolte
Controllo	Verifica documentale e operativa su parti interessate	Eseguito prima del rilascio o del riesame
Output	Registrazione, decisione, documento, consegna o azione	Tracciabile e collegato alla commessa/processo
Rischio	Errore, ritardo, mancata evidenza, non conformità	Valutato e trattato con azioni proporzionate
Audit	Campione documentale e intervista	Coerenza tra manuale, prassi e registrazioni

Checklist minima di applicazione:

- Verificare che il processo sia descritto, compreso e applicato in modo coerente con il campo di applicazione del SGQ.
- Conservare almeno un campione rappresentativo di evidenze per periodo di riferimento o per commessa significativa.
- Assicurare che eventuali anomalie siano gestite tramite registro NC, reclamo, azione correttiva o piano di miglioramento.
- Riesaminare periodicamente il processo e aggiornare documenti, responsabilità e indicatori quando cambiano servizi, fornitori o requisiti.

### 23.3 Campo di applicazione e confini del SGQ

**Riferimento ISO 9001:2015: 4.3. La scheda riguarda il presidio di campo di applicazione nel Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. Il processo viene applicato in modo proporzionato alla struttura aziendale e alle attività di commercio ICT, consulenza informatica, servizi digitali e consulenza organizzativa. Gli elementi considerati comprendono attività commerciali, consulenza informatica, servizi digitali, eventuali attività presso cliente e fornitori esterni.**

Finalità del controllo. Il controllo di campo di applicazione serve a garantire che le attività siano pianificate, eseguite, verificate e registrate con criteri ripetibili. In una società di piccole dimensioni non è necessario creare sovrastrutture documentali, ma è indispensabile dimostrare che le decisioni critiche siano basate su dati, requisiti, responsabilità e valutazioni del rischio. Ogni evidenza deve permettere a un auditor di ricostruire cosa è stato deciso, da chi, su quale base, quando e con quale risultato.

Modalità operative. La funzione responsabile identifica gli input, verifica la completezza delle informazioni, definisce le attività da svolgere, assegna le responsabilità e conserva le registrazioni. Quando il processo coinvolge clienti, fornitori o professionisti esterni, devono essere definite comunicazioni chiare e controllate. Le modifiche devono essere approvate prima dell'applicazione e devono essere registrate in modo da evitare versioni contrastanti, incomprensioni o perdita di tracciabilità.

Rischi specifici. Per il tema campo di applicazione, i rischi più rilevanti sono incompletezza delle informazioni, responsabilità non definite, evidenze non conservate, uso di documenti obsoleti, decisioni non approvate, mancato aggiornamento dei dati, comunicazioni informali non tracciate e mancata connessione tra requisito, processo e risultato. Tali rischi possono generare reclami, ritardi, costi aggiuntivi, perdita di fiducia del cliente e rilievi in audit.

Criteri di conformità. Il processo è conforme quando esiste un criterio documentato o prassi consolidata, quando le persone coinvolte sanno descrivere la modalità operativa, quando sono disponibili registrazioni rappresentative e quando eventuali scostamenti sono gestiti con azioni correttive. Il controllo deve essere dimostrabile su campioni reali: offerte, ordini, comunicazioni, check-list, verbali, ticket, documenti fornitori, evidenze di consegna o report interni.

Evidenze attese. Per il processo campo di applicazione devono essere disponibili evidenze coerenti con il livello di rischio: registri aggiornati, moduli compilati, comunicazioni cliente, conferme fornitore, piani di azione, riesami, report, indicatori o decisioni direzionali. Le evidenze digitali sono accettabili quando sono leggibili, recuperabili,

protette e collegate al processo o alla commessa. La mancanza di evidenza deve essere trattata come possibile debolezza del sistema.

Monitoraggio. La Direzione verifica periodicamente che il processo continui a produrre output conformi. Il monitoraggio può avvenire tramite KPI, audit interno, verifica campionaria di commesse, riesame dei reclami, analisi fornitori o controllo delle azioni correttive. Il risultato del monitoraggio deve alimentare il riesame della Direzione e il piano di miglioramento, evitando che i rilievi si ripetano nei cicli successivi.

Elemento	Descrizione applicativa	Criterio di accettazione
Input	Informazioni collegate a attività commerciali, consulenza informatica, servizi digitali, eventuali attività presso cliente e fornitori esterni	Completi, aggiornati e disponibili
Responsabile	Funzione o persona incaricata del processo	Ruolo chiaro e noto alle persone coinvolte
Controllo	Verifica documentale e operativa su campo di applicazione	Eseguito prima del rilascio o del riesame
Output	Registrazione, decisione, documento, consegna o azione	Tracciabile e collegato alla commessa/processo
Rischio	Errore, ritardo, mancata evidenza, non conformità	Valutato e trattato con azioni proporzionate
Audit	Campione documentale e intervista	Coerenza tra manuale, prassi e registrazioni

Checklist minima di applicazione:

- Verificare che il processo sia descritto, compreso e applicato in modo coerente con il campo di applicazione del SGQ.
- Conservare almeno un campione rappresentativo di evidenze per periodo di riferimento o per commessa significativa.
- Assicurare che eventuali anomalie siano gestite tramite registro NC, reclamo, azione correttiva o piano di miglioramento.
- Riesaminare periodicamente il processo e aggiornare documenti, responsabilità e indicatori quando cambiano servizi, fornitori o requisiti.

## 23.4 Architettura dei processi e loro interazione

**Riferimento ISO 9001:2015: 4.4. La scheda riguarda il presidio di processi SGQ nel Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. Il processo viene applicato in modo proporzionato alla struttura aziendale e alle attività di commercio ICT, consulenza informatica, servizi digitali e consulenza organizzativa. Gli elementi considerati comprendono sequenza commerciale, acquisti, consegna, consulenza, assistenza, monitoraggio e miglioramento.**

Finalità del controllo. Il controllo di processi SGQ serve a garantire che le attività siano pianificate, eseguite, verificate e registrate con criteri ripetibili. In una società di piccole dimensioni non è necessario creare sovrastrutture documentali, ma è indispensabile dimostrare che le decisioni critiche siano basate su dati, requisiti, responsabilità e valutazioni del rischio. Ogni evidenza deve permettere a un auditor di ricostruire cosa è stato deciso, da chi, su quale base, quando e con quale risultato.

Modalità operative. La funzione responsabile identifica gli input, verifica la completezza delle informazioni, definisce le attività da svolgere, assegna le responsabilità e conserva le registrazioni. Quando il processo coinvolge clienti, fornitori o professionisti esterni, devono essere definite comunicazioni chiare e controllate. Le modifiche devono essere approvate prima dell'applicazione e devono essere registrate in modo da evitare versioni contrastanti, incomprensioni o perdita di tracciabilità.

Rischi specifici. Per il tema processi SGQ, i rischi più rilevanti sono incompletezza delle informazioni, responsabilità non definite, evidenze non conservate, uso di documenti obsoleti, decisioni non approvate, mancato aggiornamento dei dati, comunicazioni informali non tracciate e mancata connessione tra requisito, processo e risultato. Tali rischi possono generare reclami, ritardi, costi aggiuntivi, perdita di fiducia del cliente e rilievi in audit.

Criteri di conformità. Il processo è conforme quando esiste un criterio documentato o prassi consolidata, quando le persone coinvolte sanno descrivere la modalità operativa, quando sono disponibili registrazioni rappresentative e quando eventuali scostamenti sono gestiti con azioni correttive. Il controllo deve essere dimostrabile su campioni reali: offerte, ordini, comunicazioni, check-list, verbali, ticket, documenti fornitori, evidenze di consegna o report interni.

Evidenze attese. Per il processo processi SGQ devono essere disponibili evidenze coerenti con il livello di rischio: registri aggiornati, moduli compilati, comunicazioni cliente, conferme fornitore, piani di azione, riesami, report, indicatori o decisioni direzionali. Le evidenze digitali sono accettabili quando sono leggibili, recuperabili, protette e collegate al processo o alla commessa. La mancanza di evidenza deve essere trattata come possibile debolezza del sistema.

Monitoraggio. La Direzione verifica periodicamente che il processo continui a produrre output conformi. Il monitoraggio può avvenire tramite KPI, audit interno, verifica campionaria di commesse, riesame dei reclami, analisi fornitori o controllo delle azioni correttive. Il risultato del monitoraggio deve alimentare il riesame della Direzione e il piano di miglioramento, evitando che i rilievi si ripetano nei cicli successivi.

Elemento	Descrizione applicativa	Criterio di accettazione
Input	Informazioni collegate a sequenza commerciale, acquisti, consegna, consulenza, assistenza, monitoraggio e miglioramento	Completi, aggiornati e disponibili
Responsabile	Funzione o persona incaricata del processo	Ruolo chiaro e noto alle persone coinvolte
Controllo	Verifica documentale e operativa su processi SGQ	Eseguito prima del rilascio o del riesame
Output	Registrazione, decisione, documento, consegna o azione	Tracciabile e collegato alla commessa/processo
Rischio	Errore, ritardo, mancata evidenza, non conformità	Valutato e trattato con azioni proporzionate
Audit	Campione documentale e intervista	Coerenza tra manuale, prassi e registrazioni

Checklist minima di applicazione:

- Verificare che il processo sia descritto, compreso e applicato in modo coerente con il campo di applicazione del SGQ.
- Conservare almeno un campione rappresentativo di evidenze per periodo di riferimento o per commessa significativa.
- Assicurare che eventuali anomalie siano gestite tramite registro NC, reclamo, azione correttiva o piano di miglioramento.
- Riesaminare periodicamente il processo e aggiornare documenti, responsabilità e indicatori quando cambiano servizi, fornitori o requisiti.

### 23.5 Leadership e decisioni direzionali

**Riferimento ISO 9001:2015: 5.1. La scheda riguarda il presidio di leadership nel Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. Il processo viene applicato in modo proporzionato alla struttura aziendale e alle attività di commercio ICT, consulenza informatica, servizi digitali e consulenza organizzativa. Gli elementi considerati comprendono politica, risorse, priorità, riesami, approvazioni e controllo delle responsabilità.**

Finalità del controllo. Il controllo di leadership serve a garantire che le attività siano pianificate, eseguite, verificate e registrate con criteri ripetibili. In una società di piccole dimensioni non è necessario creare sovrastrutture documentali, ma è indispensabile dimostrare che le decisioni critiche siano basate su dati, requisiti, responsabilità e valutazioni del rischio. Ogni evidenza deve permettere a un auditor di ricostruire cosa è stato deciso, da chi, su quale base, quando e con quale risultato.

Modalità operative. La funzione responsabile identifica gli input, verifica la completezza delle informazioni, definisce le attività da svolgere, assegna le responsabilità e conserva le registrazioni. Quando il processo coinvolge clienti, fornitori o professionisti esterni, devono essere definite comunicazioni chiare e controllate. Le modifiche devono essere approvate prima dell'applicazione e devono essere registrate in modo da evitare versioni contrastanti, incomprensioni o perdita di tracciabilità.

Rischi specifici. Per il tema leadership, i rischi più rilevanti sono incompletezza delle informazioni, responsabilità non definite, evidenze non conservate, uso di documenti obsoleti, decisioni non approvate, mancato aggiornamento dei dati, comunicazioni informali non tracciate e mancata connessione tra requisito, processo e risultato. Tali rischi possono generare reclami, ritardi, costi aggiuntivi, perdita di fiducia del cliente e rilievi in audit.

Criteri di conformità. Il processo è conforme quando esiste un criterio documentato o prassi consolidata, quando le persone coinvolte sanno descrivere la modalità operativa, quando sono disponibili registrazioni rappresentative e quando eventuali scostamenti sono gestiti con azioni correttive. Il controllo deve essere dimostrabile su campioni reali: offerte, ordini, comunicazioni, check-list, verbali, ticket, documenti fornitori, evidenze di consegna o report interni.

Evidenze attese. Per il processo leadership devono essere disponibili evidenze coerenti con il livello di rischio: registri aggiornati, moduli compilati, comunicazioni cliente, conferme fornitore, piani di azione, riesami, report, indicatori o decisioni direzionali. Le evidenze digitali sono accettabili quando sono leggibili, recuperabili, protette e collegate al processo o alla commessa. La mancanza di evidenza deve essere trattata come possibile debolezza del sistema.

Monitoraggio. La Direzione verifica periodicamente che il processo continui a produrre output conformi. Il monitoraggio può avvenire tramite KPI, audit interno, verifica campionaria di commesse, riesame dei reclami, analisi fornitori o controllo delle azioni correttive. Il risultato del monitoraggio deve alimentare il riesame della Direzione e il piano di miglioramento, evitando che i rilievi si ripetano nei cicli successivi.

Elemento	Descrizione applicativa	Criterio di accettazione
Input	Informazioni collegate a politica, risorse, priorit�, riesami, approvazioni e controllo delle responsabilit�	Completi, aggiornati e disponibili
Responsabile	Funzione o persona incaricata del processo	Ruolo chiaro e noto alle persone coinvolte
Controllo	Verifica documentale e operativa su leadership	Eseguito prima del rilascio o del riesame
Output	Registrazione, decisione, documento, consegna o azione	Tracciabile e collegato alla commessa/processo
Rischio	Errore, ritardo, mancata evidenza, non conformit�	Valutato e trattato con azioni proporzionate
Audit	Campione documentale e intervista	Coerenza tra manuale, prassi e registrazioni

Checklist minima di applicazione:

- Verificare che il processo sia descritto, compreso e applicato in modo coerente con il campo di applicazione del SGQ.
- Conservare almeno un campione rappresentativo di evidenze per periodo di riferimento o per commessa significativa.
- Assicurare che eventuali anomalie siano gestite tramite registro NC, reclamo, azione correttiva o piano di miglioramento.
- Riesaminare periodicamente il processo e aggiornare documenti, responsabilit  e indicatori quando cambiano servizi, fornitori o requisiti.

### 23.6 Politica per la qualit  e comunicazione

**Riferimento ISO 9001:2015: 5.2. La scheda riguarda il presidio di politica qualit  nel Sistema di Gestione per la Qualit  di LCC INNOVA SRL. Il processo viene applicato in modo proporzionato alla struttura aziendale e alle attivit  di commercio ICT, consulenza informatica, servizi digitali e consulenza organizzativa. Gli elementi considerati comprendono impegno alla conformit , soddisfazione cliente, controllo fornitori e miglioramento continuo.**

Finalit  del controllo. Il controllo di politica qualit  serve a garantire che le attivit  siano pianificate, eseguite, verificate e registrate con criteri ripetibili. In una societ  di piccole dimensioni non   necessario creare sovrastrutture documentali, ma   indispensabile dimostrare che le decisioni critiche siano basate su dati, requisiti, responsabilit  e valutazioni del rischio. Ogni evidenza deve permettere a un auditor di ricostruire cosa   stato deciso, da chi, su quale base, quando e con quale risultato.

Modalit  operative. La funzione responsabile identifica gli input, verifica la completezza delle informazioni, definisce le attivit  da svolgere, assegna le responsabilit  e conserva le registrazioni. Quando il processo coinvolge clienti, fornitori o professionisti esterni, devono essere definite comunicazioni chiare e controllate. Le modifiche devono essere approvate prima dell'applicazione e devono essere registrate in modo da evitare versioni contrastanti, incomprensioni o perdita di tracciabilit .

Rischi specifici. Per il tema politica qualit , i rischi pi  rilevanti sono incompletezza delle informazioni, responsabilit  non definite, evidenze non conservate, uso di documenti obsoleti, decisioni non approvate, mancato aggiornamento dei dati, comunicazioni informali non tracciate e mancata connessione tra requisito, processo e risultato. Tali rischi possono generare reclami, ritardi, costi aggiuntivi, perdita di fiducia del cliente e rilievi in audit.

Criteri di conformit . Il processo   conforme quando esiste un criterio documentato o prassi consolidata, quando le persone coinvolte sanno descrivere la modalit  operativa, quando sono disponibili registrazioni rappresentative e quando eventuali scostamenti sono gestiti con azioni correttive. Il controllo deve essere dimostrabile su campioni reali: offerte, ordini, comunicazioni, check-list, verbali, ticket, documenti fornitori, evidenze di consegna o report interni.

Evidenze attese. Per il processo politica qualit  devono essere disponibili evidenze coerenti con il livello di rischio: registri aggiornati, moduli compilati, comunicazioni cliente, conferme fornitore, piani di azione, riesami, report, indicatori o decisioni direzionali. Le evidenze digitali sono accettabili quando sono leggibili, recuperabili, protette e collegate al processo o alla commessa. La mancanza di evidenza deve essere trattata come possibile debolezza del sistema.

Monitoraggio. La Direzione verifica periodicamente che il processo continui a produrre output conformi. Il monitoraggio pu  avvenire tramite KPI, audit interno, verifica campionaria di commesse, riesame dei reclami, analisi fornitori o controllo delle azioni correttive. Il risultato del monitoraggio deve alimentare il riesame della Direzione e il piano di miglioramento, evitando che i rilievi si ripetano nei cicli successivi.

Elemento	Descrizione applicativa	Criterio di accettazione
Input	Informazioni collegate a impegno alla conformit�, soddisfazione cliente, controllo fornitori e miglioramento continuo	Completi, aggiornati e disponibili

Responsabile	Funzione o persona incaricata del processo	Ruolo chiaro e noto alle persone coinvolte
Controllo	Verifica documentale e operativa su politica qualità	Eseguito prima del rilascio o del riesame
Output	Registrazione, decisione, documento, consegna o azione	Tracciabile e collegato alla commessa/processo
Rischio	Errore, ritardo, mancata evidenza, non conformità	Valutato e trattato con azioni proporzionate
Audit	Campione documentale e intervista	Coerenza tra manuale, prassi e registrazioni

Checklist minima di applicazione:

- Verificare che il processo sia descritto, compreso e applicato in modo coerente con il campo di applicazione del SGQ.
- Conservare almeno un campione rappresentativo di evidenze per periodo di riferimento o per commessa significativa.
- Assicurare che eventuali anomalie siano gestite tramite registro NC, reclamo, azione correttiva o piano di miglioramento.
- Riesaminare periodicamente il processo e aggiornare documenti, responsabilità e indicatori quando cambiano servizi, fornitori o requisiti.

### 23.7 Ruoli, responsabilità e autorità

**Riferimento ISO 9001:2015: 5.3. La scheda riguarda il presidio di responsabilità nel Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. Il processo viene applicato in modo proporzionato alla struttura aziendale e alle attività di commercio ICT, consulenza informatica, servizi digitali e consulenza organizzativa. Gli elementi considerati comprendono organigramma, mansionario, deleghe operative, responsabilità di processo e comunicazioni interne.**

**Finalità del controllo.** Il controllo di responsabilità serve a garantire che le attività siano pianificate, eseguite, verificate e registrate con criteri ripetibili. In una società di piccole dimensioni non è necessario creare sovrastrutture documentali, ma è indispensabile dimostrare che le decisioni critiche siano basate su dati, requisiti, responsabilità e valutazioni del rischio. Ogni evidenza deve permettere a un auditor di ricostruire cosa è stato deciso, da chi, su quale base, quando e con quale risultato.

**Modalità operative.** La funzione responsabile identifica gli input, verifica la completezza delle informazioni, definisce le attività da svolgere, assegna le responsabilità e conserva le registrazioni. Quando il processo coinvolge clienti, fornitori o professionisti esterni, devono essere definite comunicazioni chiare e controllate. Le modifiche devono essere approvate prima dell'applicazione e devono essere registrate in modo da evitare versioni contrastanti, incomprensioni o perdita di tracciabilità.

**Rischi specifici.** Per il tema responsabilità, i rischi più rilevanti sono incompletezza delle informazioni, responsabilità non definite, evidenze non conservate, uso di documenti obsoleti, decisioni non approvate, mancato aggiornamento dei dati, comunicazioni informali non tracciate e mancata connessione tra requisito, processo e risultato. Tali rischi possono generare reclami, ritardi, costi aggiuntivi, perdita di fiducia del cliente e rilievi in audit.

**Criteri di conformità.** Il processo è conforme quando esiste un criterio documentato o prassi consolidata, quando le persone coinvolte sanno descrivere la modalità operativa, quando sono disponibili registrazioni rappresentative e quando eventuali scostamenti sono gestiti con azioni correttive. Il controllo deve essere dimostrabile su campioni reali: offerte, ordini, comunicazioni, check-list, verbali, ticket, documenti fornitori, evidenze di consegna o report interni.

**Evidenze attese.** Per il processo responsabilità devono essere disponibili evidenze coerenti con il livello di rischio: registri aggiornati, moduli compilati, comunicazioni cliente, conferme fornitore, piani di azione, riesami, report, indicatori o decisioni direzionali. Le evidenze digitali sono accettabili quando sono leggibili, recuperabili, protette e collegate al processo o alla commessa. La mancanza di evidenza deve essere trattata come possibile debolezza del sistema.

**Monitoraggio.** La Direzione verifica periodicamente che il processo continui a produrre output conformi. Il monitoraggio può avvenire tramite KPI, audit interno, verifica campionaria di commesse, riesame dei reclami, analisi fornitori o controllo delle azioni correttive. Il risultato del monitoraggio deve alimentare il riesame della Direzione e il piano di miglioramento, evitando che i rilievi si ripetano nei cicli successivi.

Elemento	Descrizione applicativa	Criterio di accettazione
Input	Informazioni collegate a organigramma, mansionario, deleghe operative, responsabilità di processo e comunicazioni interne	Completi, aggiornati e disponibili
Responsabile	Funzione o persona incaricata del processo	Ruolo chiaro e noto alle persone coinvolte
Controllo	Verifica documentale e operativa su responsabilità	Eseguito prima del rilascio o del riesame

Output	Registrazione, decisione, documento, consegna o azione	Tracciabile e collegato alla commessa/processo
Rischio	Errore, ritardo, mancata evidenza, non conformità	Valutato e trattato con azioni proporzionate
Audit	Campione documentale e intervista	Coerenza tra manuale, prassi e registrazioni

Checklist minima di applicazione:

- Verificare che il processo sia descritto, compreso e applicato in modo coerente con il campo di applicazione del SGQ.
- Conservare almeno un campione rappresentativo di evidenze per periodo di riferimento o per commessa significativa.
- Assicurare che eventuali anomalie siano gestite tramite registro NC, reclamo, azione correttiva o piano di miglioramento.
- Riesaminare periodicamente il processo e aggiornare documenti, responsabilità e indicatori quando cambiano servizi, fornitori o requisiti.

### 23.8 Risk-based thinking applicato alle commesse

**Riferimento ISO 9001:2015: 6.1. La scheda riguarda il presidio di rischi e opportunità nel Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. Il processo viene applicato in modo proporzionato alla struttura aziendale e alle attività di commercio ICT, consulenza informatica, servizi digitali e consulenza organizzativa. Gli elementi considerati comprendono errata definizione requisiti, indisponibilità prodotti, incompatibilità, ritardi, reclami e perdita di evidenze.**

**Finalità del controllo.** Il controllo di rischi e opportunità serve a garantire che le attività siano pianificate, eseguite, verificate e registrate con criteri ripetibili. In una società di piccole dimensioni non è necessario creare sovrastrutture documentali, ma è indispensabile dimostrare che le decisioni critiche siano basate su dati, requisiti, responsabilità e valutazioni del rischio. Ogni evidenza deve permettere a un auditor di ricostruire cosa è stato deciso, da chi, su quale base, quando e con quale risultato.

**Modalità operative.** La funzione responsabile identifica gli input, verifica la completezza delle informazioni, definisce le attività da svolgere, assegna le responsabilità e conserva le registrazioni. Quando il processo coinvolge clienti, fornitori o professionisti esterni, devono essere definite comunicazioni chiare e controllate. Le modifiche devono essere approvate prima dell'applicazione e devono essere registrate in modo da evitare versioni contrastanti, incomprensioni o perdita di tracciabilità.

**Rischi specifici.** Per il tema rischi e opportunità, i rischi più rilevanti sono incompletezza delle informazioni, responsabilità non definite, evidenze non conservate, uso di documenti obsoleti, decisioni non approvate, mancato aggiornamento dei dati, comunicazioni informali non tracciate e mancata connessione tra requisito, processo e risultato. Tali rischi possono generare reclami, ritardi, costi aggiuntivi, perdita di fiducia del cliente e rilievi in audit.

**Criteri di conformità.** Il processo è conforme quando esiste un criterio documentato o prassi consolidata, quando le persone coinvolte sanno descrivere la modalità operativa, quando sono disponibili registrazioni rappresentative e quando eventuali scostamenti sono gestiti con azioni correttive. Il controllo deve essere dimostrabile su campioni reali: offerte, ordini, comunicazioni, check-list, verbali, ticket, documenti fornitori, evidenze di consegna o report interni.

**Evidenze attese.** Per il processo rischi e opportunità devono essere disponibili evidenze coerenti con il livello di rischio: registri aggiornati, moduli compilati, comunicazioni cliente, conferme fornitore, piani di azione, riesami, report, indicatori o decisioni direzionali. Le evidenze digitali sono accettabili quando sono leggibili, recuperabili, protette e collegate al processo o alla commessa. La mancanza di evidenza deve essere trattata come possibile debolezza del sistema.

**Monitoraggio.** La Direzione verifica periodicamente che il processo continui a produrre output conformi. Il monitoraggio può avvenire tramite KPI, audit interno, verifica campionaria di commesse, riesame dei reclami, analisi fornitori o controllo delle azioni correttive. Il risultato del monitoraggio deve alimentare il riesame della Direzione e il piano di miglioramento, evitando che i rilievi si ripetano nei cicli successivi.

Elemento	Descrizione applicativa	Criterio di accettazione
Input	Informazioni collegate a errata definizione requisiti, indisponibilità prodotti, incompatibilità, ritardi, reclami e perdita di evidenze	Completi, aggiornati e disponibili
Responsabile	Funzione o persona incaricata del processo	Ruolo chiaro e noto alle persone coinvolte
Controllo	Verifica documentale e operativa su rischi e opportunità	Eseguito prima del rilascio o del riesame
Output	Registrazione, decisione, documento, consegna o azione	Tracciabile e collegato alla commessa/processo
Rischio	Errore, ritardo, mancata evidenza, non	Valutato e trattato con azioni proporzionate

	conformità	
Audit	Campione documentale e intervista	Coerenza tra manuale, prassi e registrazioni

Checklist minima di applicazione:

- Verificare che il processo sia descritto, compreso e applicato in modo coerente con il campo di applicazione del SGQ.
- Conservare almeno un campione rappresentativo di evidenze per periodo di riferimento o per commessa significativa.
- Assicurare che eventuali anomalie siano gestite tramite registro NC, reclamo, azione correttiva o piano di miglioramento.
- Riesaminare periodicamente il processo e aggiornare documenti, responsabilità e indicatori quando cambiano servizi, fornitori o requisiti.

### 23.9 Piano obiettivi qualità

**Riferimento ISO 9001:2015: 6.2. La scheda riguarda il presidio di obiettivi nel Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. Il processo viene applicato in modo proporzionato alla struttura aziendale e alle attività di commercio ICT, consulenza informatica, servizi digitali e consulenza organizzativa. Gli elementi considerati comprendono puntualità, reclami, fornitori qualificati, tempi di risposta, soddisfazione cliente, formazione e azioni correttive.**

**Finalità del controllo.** Il controllo di obiettivi serve a garantire che le attività siano pianificate, eseguite, verificate e registrate con criteri ripetibili. In una società di piccole dimensioni non è necessario creare sovrastrutture documentali, ma è indispensabile dimostrare che le decisioni critiche siano basate su dati, requisiti, responsabilità e valutazioni del rischio. Ogni evidenza deve permettere a un auditor di ricostruire cosa è stato deciso, da chi, su quale base, quando e con quale risultato.

**Modalità operative.** La funzione responsabile identifica gli input, verifica la completezza delle informazioni, definisce le attività da svolgere, assegna le responsabilità e conserva le registrazioni. Quando il processo coinvolge clienti, fornitori o professionisti esterni, devono essere definite comunicazioni chiare e controllate. Le modifiche devono essere approvate prima dell'applicazione e devono essere registrate in modo da evitare versioni contrastanti, incomprensioni o perdita di tracciabilità.

**Rischi specifici.** Per il tema obiettivi, i rischi più rilevanti sono incompletezza delle informazioni, responsabilità non definite, evidenze non conservate, uso di documenti obsoleti, decisioni non approvate, mancato aggiornamento dei dati, comunicazioni informali non tracciate e mancata connessione tra requisito, processo e risultato. Tali rischi possono generare reclami, ritardi, costi aggiuntivi, perdita di fiducia del cliente e rilievi in audit.

**Criteri di conformità.** Il processo è conforme quando esiste un criterio documentato o prassi consolidata, quando le persone coinvolte sanno descrivere la modalità operativa, quando sono disponibili registrazioni rappresentative e quando eventuali scostamenti sono gestiti con azioni correttive. Il controllo deve essere dimostrabile su campioni reali: offerte, ordini, comunicazioni, check-list, verbali, ticket, documenti fornitori, evidenze di consegna o report interni.

**Evidenze attese.** Per il processo obiettivi devono essere disponibili evidenze coerenti con il livello di rischio: registri aggiornati, moduli compilati, comunicazioni cliente, conferme fornitore, piani di azione, riesami, report, indicatori o decisioni direzionali. Le evidenze digitali sono accettabili quando sono leggibili, recuperabili, protette e collegate al processo o alla commessa. La mancanza di evidenza deve essere trattata come possibile debolezza del sistema.

**Monitoraggio.** La Direzione verifica periodicamente che il processo continui a produrre output conformi. Il monitoraggio può avvenire tramite KPI, audit interno, verifica campionaria di commesse, riesame dei reclami, analisi fornitori o controllo delle azioni correttive. Il risultato del monitoraggio deve alimentare il riesame della Direzione e il piano di miglioramento, evitando che i rilievi si ripetano nei cicli successivi.

Elemento	Descrizione applicativa	Criterio di accettazione
Input	Informazioni collegate a puntualità, reclami, fornitori qualificati, tempi di risposta, soddisfazione cliente, formazione e azioni correttive	Completi, aggiornati e disponibili
Responsabile	Funzione o persona incaricata del processo	Ruolo chiaro e noto alle persone coinvolte
Controllo	Verifica documentale e operativa su obiettivi	Eseguito prima del rilascio o del riesame
Output	Registrazione, decisione, documento, consegna o azione	Tracciabile e collegato alla commessa/processo
Rischio	Errore, ritardo, mancata evidenza, non conformità	Valutato e trattato con azioni proporzionate
Audit	Campione documentale e intervista	Coerenza tra manuale, prassi e registrazioni

Checklist minima di applicazione:

- Verificare che il processo sia descritto, compreso e applicato in modo coerente con il campo di applicazione del SGQ.
- Conservare almeno un campione rappresentativo di evidenze per periodo di riferimento o per commessa significativa.
- Assicurare che eventuali anomalie siano gestite tramite registro NC, reclamo, azione correttiva o piano di miglioramento.
- Riesaminare periodicamente il processo e aggiornare documenti, responsabilità e indicatori quando cambiano servizi, fornitori o requisiti.

## 23.10 Gestione dei cambiamenti

**Riferimento ISO 9001:2015: 6.3. La scheda riguarda il presidio di cambiamenti nel Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. Il processo viene applicato in modo proporzionato alla struttura aziendale e alle attività di commercio ICT, consulenza informatica, servizi digitali e consulenza organizzativa. Gli elementi considerati comprendono nuovi servizi, nuovi fornitori, nuove tecnologie, variazioni di personale, modifiche contrattuali e strumenti digitali.**

**Finalità del controllo.** Il controllo di cambiamenti serve a garantire che le attività siano pianificate, eseguite, verificate e registrate con criteri ripetibili. In una società di piccole dimensioni non è necessario creare sovrastrutture documentali, ma è indispensabile dimostrare che le decisioni critiche siano basate su dati, requisiti, responsabilità e valutazioni del rischio. Ogni evidenza deve permettere a un auditor di ricostruire cosa è stato deciso, da chi, su quale base, quando e con quale risultato.

**Modalità operative.** La funzione responsabile identifica gli input, verifica la completezza delle informazioni, definisce le attività da svolgere, assegna le responsabilità e conserva le registrazioni. Quando il processo coinvolge clienti, fornitori o professionisti esterni, devono essere definite comunicazioni chiare e controllate. Le modifiche devono essere approvate prima dell'applicazione e devono essere registrate in modo da evitare versioni contrastanti, incomprensioni o perdita di tracciabilità.

**Rischi specifici.** Per il tema cambiamenti, i rischi più rilevanti sono incompletezza delle informazioni, responsabilità non definite, evidenze non conservate, uso di documenti obsoleti, decisioni non approvate, mancato aggiornamento dei dati, comunicazioni informali non tracciate e mancata connessione tra requisito, processo e risultato. Tali rischi possono generare reclami, ritardi, costi aggiuntivi, perdita di fiducia del cliente e rilievi in audit.

**Criteri di conformità.** Il processo è conforme quando esiste un criterio documentato o prassi consolidata, quando le persone coinvolte sanno descrivere la modalità operativa, quando sono disponibili registrazioni rappresentative e quando eventuali scostamenti sono gestiti con azioni correttive. Il controllo deve essere dimostrabile su campioni reali: offerte, ordini, comunicazioni, check-list, verbali, ticket, documenti fornitori, evidenze di consegna o report interni.

**Evidenze attese.** Per il processo cambiamenti devono essere disponibili evidenze coerenti con il livello di rischio: registri aggiornati, moduli compilati, comunicazioni cliente, conferme fornitore, piani di azione, riesami, report, indicatori o decisioni direzionali. Le evidenze digitali sono accettabili quando sono leggibili, recuperabili, protette e collegate al processo o alla commessa. La mancanza di evidenza deve essere trattata come possibile debolezza del sistema.

**Monitoraggio.** La Direzione verifica periodicamente che il processo continui a produrre output conformi. Il monitoraggio può avvenire tramite KPI, audit interno, verifica campionaria di commesse, riesame dei reclami, analisi fornitori o controllo delle azioni correttive. Il risultato del monitoraggio deve alimentare il riesame della Direzione e il piano di miglioramento, evitando che i rilievi si ripetano nei cicli successivi.

Elemento	Descrizione applicativa	Criterio di accettazione
Input	Informazioni collegate a nuovi servizi, nuovi fornitori, nuove tecnologie, variazioni di personale, modifiche contrattuali e strumenti digitali	Completi, aggiornati e disponibili
Responsabile	Funzione o persona incaricata del processo	Ruolo chiaro e noto alle persone coinvolte
Controllo	Verifica documentale e operativa su cambiamenti	Eseguito prima del rilascio o del riesame
Output	Registrazione, decisione, documento, consegna o azione	Tracciabile e collegato alla commessa/processo
Rischio	Errore, ritardo, mancata evidenza, non conformità	Valutato e trattato con azioni proporzionate
Audit	Campione documentale e intervista	Coerenza tra manuale, prassi e registrazioni

Checklist minima di applicazione:

- Verificare che il processo sia descritto, compreso e applicato in modo coerente con il campo di applicazione del SGQ.
- Conservare almeno un campione rappresentativo di evidenze per periodo di riferimento o per commessa significativa.
- Assicurare che eventuali anomalie siano gestite tramite registro NC, reclamo, azione correttiva o piano di miglioramento.
- Riesaminare periodicamente il processo e aggiornare documenti, responsabilità e indicatori quando cambiano servizi, fornitori o requisiti.

### 23.11 Risorse umane e infrastrutturali

**Riferimento ISO 9001:2015: 7.1. La scheda riguarda il presidio di risorse nel Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. Il processo viene applicato in modo proporzionato alla struttura aziendale e alle attività di commercio ICT, consulenza informatica, servizi digitali e consulenza organizzativa. Gli elementi considerati comprendono personale, sistemi informatici, archivi, strumenti commerciali, software e spazi operativi.**

**Finalità del controllo.** Il controllo di risorse serve a garantire che le attività siano pianificate, eseguite, verificate e registrate con criteri ripetibili. In una società di piccole dimensioni non è necessario creare sovrastrutture documentali, ma è indispensabile dimostrare che le decisioni critiche siano basate su dati, requisiti, responsabilità e valutazioni del rischio. Ogni evidenza deve permettere a un auditor di ricostruire cosa è stato deciso, da chi, su quale base, quando e con quale risultato.

**Modalità operative.** La funzione responsabile identifica gli input, verifica la completezza delle informazioni, definisce le attività da svolgere, assegna le responsabilità e conserva le registrazioni. Quando il processo coinvolge clienti, fornitori o professionisti esterni, devono essere definite comunicazioni chiare e controllate. Le modifiche devono essere approvate prima dell'applicazione e devono essere registrate in modo da evitare versioni contrastanti, incomprensioni o perdita di tracciabilità.

**Rischi specifici.** Per il tema risorse, i rischi più rilevanti sono incompletezza delle informazioni, responsabilità non definite, evidenze non conservate, uso di documenti obsoleti, decisioni non approvate, mancato aggiornamento dei dati, comunicazioni informali non tracciate e mancata connessione tra requisito, processo e risultato. Tali rischi possono generare reclami, ritardi, costi aggiuntivi, perdita di fiducia del cliente e rilievi in audit.

**Criteri di conformità.** Il processo è conforme quando esiste un criterio documentato o prassi consolidata, quando le persone coinvolte sanno descrivere la modalità operativa, quando sono disponibili registrazioni rappresentative e quando eventuali scostamenti sono gestiti con azioni correttive. Il controllo deve essere dimostrabile su campioni reali: offerte, ordini, comunicazioni, check-list, verbali, ticket, documenti fornitori, evidenze di consegna o report interni.

**Evidenze attese.** Per il processo risorse devono essere disponibili evidenze coerenti con il livello di rischio: registri aggiornati, moduli compilati, comunicazioni cliente, conferme fornitore, piani di azione, riesami, report, indicatori o decisioni direzionali. Le evidenze digitali sono accettabili quando sono leggibili, recuperabili, protette e collegate al processo o alla commessa. La mancanza di evidenza deve essere trattata come possibile debolezza del sistema.

**Monitoraggio.** La Direzione verifica periodicamente che il processo continui a produrre output conformi. Il monitoraggio può avvenire tramite KPI, audit interno, verifica campionaria di commesse, riesame dei reclami, analisi fornitori o controllo delle azioni correttive. Il risultato del monitoraggio deve alimentare il riesame della Direzione e il piano di miglioramento, evitando che i rilievi si ripetano nei cicli successivi.

Elemento	Descrizione applicativa	Criterio di accettazione
Input	Informazioni collegate a personale, sistemi informatici, archivi, strumenti commerciali, software e spazi operativi	Completi, aggiornati e disponibili
Responsabile	Funzione o persona incaricata del processo	Ruolo chiaro e noto alle persone coinvolte
Controllo	Verifica documentale e operativa su risorse	Eseguito prima del rilascio o del riesame
Output	Registrazione, decisione, documento, consegna o azione	Tracciabile e collegato alla commessa/processo
Rischio	Errore, ritardo, mancata evidenza, non conformità	Valutato e trattato con azioni proporzionate
Audit	Campione documentale e intervista	Coerenza tra manuale, prassi e registrazioni

Checklist minima di applicazione:

- Verificare che il processo sia descritto, compreso e applicato in modo coerente con il campo di applicazione del SGQ.
- Conservare almeno un campione rappresentativo di evidenze per periodo di riferimento o per commessa significativa.

- Assicurare che eventuali anomalie siano gestite tramite registro NC, reclamo, azione correttiva o piano di miglioramento.
- Riesaminare periodicamente il processo e aggiornare documenti, responsabilità e indicatori quando cambiano servizi, fornitori o requisiti.

### 23.12 Competenze tecniche e commerciali

**Riferimento ISO 9001:2015: 7.2. La scheda riguarda il presidio di competenze nel Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. Il processo viene applicato in modo proporzionato alla struttura aziendale e alle attività di commercio ICT, consulenza informatica, servizi digitali e consulenza organizzativa. Gli elementi considerati comprendono conoscenza prodotti ICT, licenze software, requisiti cliente, privacy, contratti e strumenti digitali.**

**Finalità del controllo.** Il controllo di competenze serve a garantire che le attività siano pianificate, eseguite, verificate e registrate con criteri ripetibili. In una società di piccole dimensioni non è necessario creare sovrastrutture documentali, ma è indispensabile dimostrare che le decisioni critiche siano basate su dati, requisiti, responsabilità e valutazioni del rischio. Ogni evidenza deve permettere a un auditor di ricostruire cosa è stato deciso, da chi, su quale base, quando e con quale risultato.

**Modalità operative.** La funzione responsabile identifica gli input, verifica la completezza delle informazioni, definisce le attività da svolgere, assegna le responsabilità e conserva le registrazioni. Quando il processo coinvolge clienti, fornitori o professionisti esterni, devono essere definite comunicazioni chiare e controllate. Le modifiche devono essere approvate prima dell'applicazione e devono essere registrate in modo da evitare versioni contrastanti, incomprensioni o perdita di tracciabilità.

**Rischi specifici.** Per il tema competenze, i rischi più rilevanti sono incompletezza delle informazioni, responsabilità non definite, evidenze non conservate, uso di documenti obsoleti, decisioni non approvate, mancato aggiornamento dei dati, comunicazioni informali non tracciate e mancata connessione tra requisito, processo e risultato. Tali rischi possono generare reclami, ritardi, costi aggiuntivi, perdita di fiducia del cliente e rilievi in audit.

**Criteri di conformità.** Il processo è conforme quando esiste un criterio documentato o prassi consolidata, quando le persone coinvolte sanno descrivere la modalità operativa, quando sono disponibili registrazioni rappresentative e quando eventuali scostamenti sono gestiti con azioni correttive. Il controllo deve essere dimostrabile su campioni reali: offerte, ordini, comunicazioni, check-list, verbali, ticket, documenti fornitori, evidenze di consegna o report interni.

**Evidenze attese.** Per il processo competenze devono essere disponibili evidenze coerenti con il livello di rischio: registri aggiornati, moduli compilati, comunicazioni cliente, conferme fornitore, piani di azione, riesami, report, indicatori o decisioni direzionali. Le evidenze digitali sono accettabili quando sono leggibili, recuperabili, protette e collegate al processo o alla commessa. La mancanza di evidenza deve essere trattata come possibile debolezza del sistema.

**Monitoraggio.** La Direzione verifica periodicamente che il processo continui a produrre output conformi. Il monitoraggio può avvenire tramite KPI, audit interno, verifica campionaria di commesse, riesame dei reclami, analisi fornitori o controllo delle azioni correttive. Il risultato del monitoraggio deve alimentare il riesame della Direzione e il piano di miglioramento, evitando che i rilievi si ripetano nei cicli successivi.

Elemento	Descrizione applicativa	Criterio di accettazione
Input	Informazioni collegate a conoscenza prodotti ICT, licenze software, requisiti cliente, privacy, contratti e strumenti digitali	Completi, aggiornati e disponibili
Responsabile	Funzione o persona incaricata del processo	Ruolo chiaro e noto alle persone coinvolte
Controllo	Verifica documentale e operativa su competenze	Eseguito prima del rilascio o del riesame
Output	Registrazione, decisione, documento, consegna o azione	Tracciabile e collegato alla commessa/processo
Rischio	Errore, ritardo, mancata evidenza, non conformità	Valutato e trattato con azioni proporzionate
Audit	Campione documentale e intervista	Coerenza tra manuale, prassi e registrazioni

Checklist minima di applicazione:

- Verificare che il processo sia descritto, compreso e applicato in modo coerente con il campo di applicazione del SGQ.
- Conservare almeno un campione rappresentativo di evidenze per periodo di riferimento o per commessa significativa.
- Assicurare che eventuali anomalie siano gestite tramite registro NC, reclamo, azione correttiva o piano di miglioramento.

- Riesaminare periodicamente il processo e aggiornare documenti, responsabilità e indicatori quando cambiano servizi, fornitori o requisiti.

### 23.13 Consapevolezza del personale

**Riferimento ISO 9001:2015: 7.3. La scheda riguarda il presidio di awareness nel Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. Il processo viene applicato in modo proporzionato alla struttura aziendale e alle attività di commercio ICT, consulenza informatica, servizi digitali e consulenza organizzativa. Gli elementi considerati comprendono politica qualità, obiettivi, conseguenze delle NC, gestione reclami e tracciabilità.**

**Finalità del controllo.** Il controllo di awareness serve a garantire che le attività siano pianificate, eseguite, verificate e registrate con criteri ripetibili. In una società di piccole dimensioni non è necessario creare sovrastrutture documentali, ma è indispensabile dimostrare che le decisioni critiche siano basate su dati, requisiti, responsabilità e valutazioni del rischio. Ogni evidenza deve permettere a un auditor di ricostruire cosa è stato deciso, da chi, su quale base, quando e con quale risultato.

**Modalità operative.** La funzione responsabile identifica gli input, verifica la completezza delle informazioni, definisce le attività da svolgere, assegna le responsabilità e conserva le registrazioni. Quando il processo coinvolge clienti, fornitori o professionisti esterni, devono essere definite comunicazioni chiare e controllate. Le modifiche devono essere approvate prima dell'applicazione e devono essere registrate in modo da evitare versioni contrastanti, incomprensioni o perdita di tracciabilità.

**Rischi specifici.** Per il tema awareness, i rischi più rilevanti sono incompletezza delle informazioni, responsabilità non definite, evidenze non conservate, uso di documenti obsoleti, decisioni non approvate, mancato aggiornamento dei dati, comunicazioni informali non tracciate e mancata connessione tra requisito, processo e risultato. Tali rischi possono generare reclami, ritardi, costi aggiuntivi, perdita di fiducia del cliente e rilievi in audit.

**Criteri di conformità.** Il processo è conforme quando esiste un criterio documentato o prassi consolidata, quando le persone coinvolte sanno descrivere la modalità operativa, quando sono disponibili registrazioni rappresentative e quando eventuali scostamenti sono gestiti con azioni correttive. Il controllo deve essere dimostrabile su campioni reali: offerte, ordini, comunicazioni, check-list, verbali, ticket, documenti fornitori, evidenze di consegna o report interni.

**Evidenze attese.** Per il processo awareness devono essere disponibili evidenze coerenti con il livello di rischio: registri aggiornati, moduli compilati, comunicazioni cliente, conferme fornitore, piani di azione, riesami, report, indicatori o decisioni direzionali. Le evidenze digitali sono accettabili quando sono leggibili, recuperabili, protette e collegate al processo o alla commessa. La mancanza di evidenza deve essere trattata come possibile debolezza del sistema.

**Monitoraggio.** La Direzione verifica periodicamente che il processo continui a produrre output conformi. Il monitoraggio può avvenire tramite KPI, audit interno, verifica campionaria di commesse, riesame dei reclami, analisi fornitori o controllo delle azioni correttive. Il risultato del monitoraggio deve alimentare il riesame della Direzione e il piano di miglioramento, evitando che i rilievi si ripetano nei cicli successivi.

Elemento	Descrizione applicativa	Criterio di accettazione
Input	Informazioni collegate a politica qualità, obiettivi, conseguenze delle NC, gestione reclami e tracciabilità	Completi, aggiornati e disponibili
Responsabile	Funzione o persona incaricata del processo	Ruolo chiaro e noto alle persone coinvolte
Controllo	Verifica documentale e operativa su awareness	Eseguito prima del rilascio o del riesame
Output	Registrazione, decisione, documento, consegna o azione	Tracciabile e collegato alla commessa/processo
Rischio	Errore, ritardo, mancata evidenza, non conformità	Valutato e trattato con azioni proporzionate
Audit	Campione documentale e intervista	Coerenza tra manuale, prassi e registrazioni

Checklist minima di applicazione:

- Verificare che il processo sia descritto, compreso e applicato in modo coerente con il campo di applicazione del SGQ.
- Conservare almeno un campione rappresentativo di evidenze per periodo di riferimento o per commessa significativa.
- Assicurare che eventuali anomalie siano gestite tramite registro NC, reclamo, azione correttiva o piano di miglioramento.
- Riesaminare periodicamente il processo e aggiornare documenti, responsabilità e indicatori quando cambiano servizi, fornitori o requisiti.

## 23.14 Comunicazioni interne ed esterne

**Riferimento ISO 9001:2015: 7.4. La scheda riguarda il presidio di comunicazione nel Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. Il processo viene applicato in modo proporzionato alla struttura aziendale e alle attività di commercio ICT, consulenza informatica, servizi digitali e consulenza organizzativa. Gli elementi considerati comprendono comunicazioni cliente, fornitori, modifiche, reclami, ordini, assistenza e decisioni direzionali.**

**Finalità del controllo.** Il controllo di comunicazione serve a garantire che le attività siano pianificate, eseguite, verificate e registrate con criteri ripetibili. In una società di piccole dimensioni non è necessario creare sovrastrutture documentali, ma è indispensabile dimostrare che le decisioni critiche siano basate su dati, requisiti, responsabilità e valutazioni del rischio. Ogni evidenza deve permettere a un auditor di ricostruire cosa è stato deciso, da chi, su quale base, quando e con quale risultato.

**Modalità operative.** La funzione responsabile identifica gli input, verifica la completezza delle informazioni, definisce le attività da svolgere, assegna le responsabilità e conserva le registrazioni. Quando il processo coinvolge clienti, fornitori o professionisti esterni, devono essere definite comunicazioni chiare e controllate. Le modifiche devono essere approvate prima dell'applicazione e devono essere registrate in modo da evitare versioni contrastanti, incomprensioni o perdita di tracciabilità.

**Rischi specifici.** Per il tema comunicazione, i rischi più rilevanti sono incompletezza delle informazioni, responsabilità non definite, evidenze non conservate, uso di documenti obsoleti, decisioni non approvate, mancato aggiornamento dei dati, comunicazioni informali non tracciate e mancata connessione tra requisito, processo e risultato. Tali rischi possono generare reclami, ritardi, costi aggiuntivi, perdita di fiducia del cliente e rilievi in audit.

**Criteri di conformità.** Il processo è conforme quando esiste un criterio documentato o prassi consolidata, quando le persone coinvolte sanno descrivere la modalità operativa, quando sono disponibili registrazioni rappresentative e quando eventuali scostamenti sono gestiti con azioni correttive. Il controllo deve essere dimostrabile su campioni reali: offerte, ordini, comunicazioni, check-list, verbali, ticket, documenti fornitori, evidenze di consegna o report interni.

**Evidenze attese.** Per il processo comunicazione devono essere disponibili evidenze coerenti con il livello di rischio: registri aggiornati, moduli compilati, comunicazioni cliente, conferme fornitore, piani di azione, riesami, report, indicatori o decisioni direzionali. Le evidenze digitali sono accettabili quando sono leggibili, recuperabili, protette e collegate al processo o alla commessa. La mancanza di evidenza deve essere trattata come possibile debolezza del sistema.

**Monitoraggio.** La Direzione verifica periodicamente che il processo continui a produrre output conformi. Il monitoraggio può avvenire tramite KPI, audit interno, verifica campionaria di commesse, riesame dei reclami, analisi fornitori o controllo delle azioni correttive. Il risultato del monitoraggio deve alimentare il riesame della Direzione e il piano di miglioramento, evitando che i rilievi si ripetano nei cicli successivi.

Elemento	Descrizione applicativa	Criterio di accettazione
Input	Informazioni collegate a comunicazioni cliente, fornitori, modifiche, reclami, ordini, assistenza e decisioni direzionali	Completi, aggiornati e disponibili
Responsabile	Funzione o persona incaricata del processo	Ruolo chiaro e noto alle persone coinvolte
Controllo	Verifica documentale e operativa su comunicazione	Eseguito prima del rilascio o del riesame
Output	Registrazione, decisione, documento, consegna o azione	Tracciabile e collegato alla commessa/processo
Rischio	Errore, ritardo, mancata evidenza, non conformità	Valutato e trattato con azioni proporzionate
Audit	Campione documentale e intervista	Coerenza tra manuale, prassi e registrazioni

Checklist minima di applicazione:

- Verificare che il processo sia descritto, compreso e applicato in modo coerente con il campo di applicazione del SGQ.
- Conservare almeno un campione rappresentativo di evidenze per periodo di riferimento o per commessa significativa.
- Assicurare che eventuali anomalie siano gestite tramite registro NC, reclamo, azione correttiva o piano di miglioramento.
- Riesaminare periodicamente il processo e aggiornare documenti, responsabilità e indicatori quando cambiano servizi, fornitori o requisiti.

## 23.15 Informazioni documentate

**Riferimento ISO 9001:2015: 7.5. La scheda riguarda il presidio di documentazione nel Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. Il processo viene applicato in modo proporzionato alla struttura aziendale e alle attività di commercio ICT, consulenza informatica, servizi digitali e consulenza organizzativa. Gli elementi considerati comprendono manuale, procedure, moduli, offerte, ordini, DDT, ticket, registrazioni e versioni.**

**Finalità del controllo.** Il controllo di documentazione serve a garantire che le attività siano pianificate, eseguite, verificate e registrate con criteri ripetibili. In una società di piccole dimensioni non è necessario creare sovrastrutture documentali, ma è indispensabile dimostrare che le decisioni critiche siano basate su dati, requisiti, responsabilità e valutazioni del rischio. Ogni evidenza deve permettere a un auditor di ricostruire cosa è stato deciso, da chi, su quale base, quando e con quale risultato.

**Modalità operative.** La funzione responsabile identifica gli input, verifica la completezza delle informazioni, definisce le attività da svolgere, assegna le responsabilità e conserva le registrazioni. Quando il processo coinvolge clienti, fornitori o professionisti esterni, devono essere definite comunicazioni chiare e controllate. Le modifiche devono essere approvate prima dell'applicazione e devono essere registrate in modo da evitare versioni contrastanti, incomprensioni o perdita di tracciabilità.

**Rischi specifici.** Per il tema documentazione, i rischi più rilevanti sono incompletezza delle informazioni, responsabilità non definite, evidenze non conservate, uso di documenti obsoleti, decisioni non approvate, mancato aggiornamento dei dati, comunicazioni informali non tracciate e mancata connessione tra requisito, processo e risultato. Tali rischi possono generare reclami, ritardi, costi aggiuntivi, perdita di fiducia del cliente e rilievi in audit.

**Criteri di conformità.** Il processo è conforme quando esiste un criterio documentato o prassi consolidata, quando le persone coinvolte sanno descrivere la modalità operativa, quando sono disponibili registrazioni rappresentative e quando eventuali scostamenti sono gestiti con azioni correttive. Il controllo deve essere dimostrabile su campioni reali: offerte, ordini, comunicazioni, check-list, verbali, ticket, documenti fornitori, evidenze di consegna o report interni.

**Evidenze attese.** Per il processo documentazione devono essere disponibili evidenze coerenti con il livello di rischio: registri aggiornati, moduli compilati, comunicazioni cliente, conferme fornitore, piani di azione, riesami, report, indicatori o decisioni direzionali. Le evidenze digitali sono accettabili quando sono leggibili, recuperabili, protette e collegate al processo o alla commessa. La mancanza di evidenza deve essere trattata come possibile debolezza del sistema.

**Monitoraggio.** La Direzione verifica periodicamente che il processo continui a produrre output conformi. Il monitoraggio può avvenire tramite KPI, audit interno, verifica campionaria di commesse, riesame dei reclami, analisi fornitori o controllo delle azioni correttive. Il risultato del monitoraggio deve alimentare il riesame della Direzione e il piano di miglioramento, evitando che i rilievi si ripetano nei cicli successivi.

Elemento	Descrizione applicativa	Criterio di accettazione
Input	Informazioni collegate a manuale, procedure, moduli, offerte, ordini, DDT, ticket, registrazioni e versioni	Completi, aggiornati e disponibili
Responsabile	Funzione o persona incaricata del processo	Ruolo chiaro e noto alle persone coinvolte
Controllo	Verifica documentale e operativa su documentazione	Eseguito prima del rilascio o del riesame
Output	Registrazione, decisione, documento, consegna o azione	Tracciabile e collegato alla commessa/processo
Rischio	Errore, ritardo, mancata evidenza, non conformità	Valutato e trattato con azioni proporzionate
Audit	Campione documentale e intervista	Coerenza tra manuale, prassi e registrazioni

Checklist minima di applicazione:

- Verificare che il processo sia descritto, compreso e applicato in modo coerente con il campo di applicazione del SGQ.
- Conservare almeno un campione rappresentativo di evidenze per periodo di riferimento o per commessa significativa.
- Assicurare che eventuali anomalie siano gestite tramite registro NC, reclamo, azione correttiva o piano di miglioramento.
- Riesaminare periodicamente il processo e aggiornare documenti, responsabilità e indicatori quando cambiano servizi, fornitori o requisiti.

## 23.16 Pianificazione operativa

**Riferimento ISO 9001:2015: 8.1. La scheda riguarda il presidio di operatività nel Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. Il processo viene applicato in modo proporzionato alla struttura aziendale e alle attività di commercio ICT, consulenza informatica, servizi digitali e consulenza organizzativa. Gli elementi considerati comprendono pianificazione ordine, commessa, approvvigionamento, consegna, consulenza e assistenza.**

Finalità del controllo. Il controllo di operatività serve a garantire che le attività siano pianificate, eseguite, verificate e registrate con criteri ripetibili. In una società di piccole dimensioni non è necessario creare sovrastrutture documentali, ma è indispensabile dimostrare che le decisioni critiche siano basate su dati, requisiti, responsabilità e valutazioni del rischio. Ogni evidenza deve permettere a un auditor di ricostruire cosa è stato deciso, da chi, su quale base, quando e con quale risultato.

Modalità operative. La funzione responsabile identifica gli input, verifica la completezza delle informazioni, definisce le attività da svolgere, assegna le responsabilità e conserva le registrazioni. Quando il processo coinvolge clienti, fornitori o professionisti esterni, devono essere definite comunicazioni chiare e controllate. Le modifiche devono essere approvate prima dell'applicazione e devono essere registrate in modo da evitare versioni contrastanti, incomprensioni o perdita di tracciabilità.

Rischi specifici. Per il tema operatività, i rischi più rilevanti sono incompletezza delle informazioni, responsabilità non definite, evidenze non conservate, uso di documenti obsoleti, decisioni non approvate, mancato aggiornamento dei dati, comunicazioni informali non tracciate e mancata connessione tra requisito, processo e risultato. Tali rischi possono generare reclami, ritardi, costi aggiuntivi, perdita di fiducia del cliente e rilievi in audit.

Criteri di conformità. Il processo è conforme quando esiste un criterio documentato o prassi consolidata, quando le persone coinvolte sanno descrivere la modalità operativa, quando sono disponibili registrazioni rappresentative e quando eventuali scostamenti sono gestiti con azioni correttive. Il controllo deve essere dimostrabile su campioni reali: offerte, ordini, comunicazioni, check-list, verbali, ticket, documenti fornitori, evidenze di consegna o report interni.

Evidenze attese. Per il processo operatività devono essere disponibili evidenze coerenti con il livello di rischio: registri aggiornati, moduli compilati, comunicazioni cliente, conferme fornitore, piani di azione, riesami, report, indicatori o decisioni direzionali. Le evidenze digitali sono accettabili quando sono leggibili, recuperabili, protette e collegate al processo o alla commessa. La mancanza di evidenza deve essere trattata come possibile debolezza del sistema.

Monitoraggio. La Direzione verifica periodicamente che il processo continui a produrre output conformi. Il monitoraggio può avvenire tramite KPI, audit interno, verifica campionaria di commesse, riesame dei reclami, analisi fornitori o controllo delle azioni correttive. Il risultato del monitoraggio deve alimentare il riesame della Direzione e il piano di miglioramento, evitando che i rilievi si ripetano nei cicli successivi.

Elemento	Descrizione applicativa	Criterio di accettazione
Input	Informazioni collegate a pianificazione ordine, commessa, approvvigionamento, consegna, consulenza e assistenza	Completi, aggiornati e disponibili
Responsabile	Funzione o persona incaricata del processo	Ruolo chiaro e noto alle persone coinvolte
Controllo	Verifica documentale e operativa su operatività	Eseguito prima del rilascio o del riesame
Output	Registrazione, decisione, documento, consegna o azione	Tracciabile e collegato alla commessa/processo
Rischio	Errore, ritardo, mancata evidenza, non conformità	Valutato e trattato con azioni proporzionate
Audit	Campione documentale e intervista	Coerenza tra manuale, prassi e registrazioni

Checklist minima di applicazione:

- Verificare che il processo sia descritto, compreso e applicato in modo coerente con il campo di applicazione del SGQ.
- Conservare almeno un campione rappresentativo di evidenze per periodo di riferimento o per commessa significativa.
- Assicurare che eventuali anomalie siano gestite tramite registro NC, reclamo, azione correttiva o piano di miglioramento.
- Riesaminare periodicamente il processo e aggiornare documenti, responsabilità e indicatori quando cambiano servizi, fornitori o requisiti.

## 23.17 Comunicazione con il cliente

**Riferimento ISO 9001:2015: 8.2.1. La scheda riguarda il presidio di cliente nel Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. Il processo viene applicato in modo proporzionato alla struttura aziendale e alle attività di commercio ICT, consulenza informatica, servizi digitali e consulenza organizzativa. Gli**

**elementi considerati comprendono informazioni prodotto, richieste, offerte, modifiche, reclami, assistenza e feedback.**

Finalità del controllo. Il controllo di cliente serve a garantire che le attività siano pianificate, eseguite, verificate e registrate con criteri ripetibili. In una società di piccole dimensioni non è necessario creare sovrastrutture documentali, ma è indispensabile dimostrare che le decisioni critiche siano basate su dati, requisiti, responsabilità e valutazioni del rischio. Ogni evidenza deve permettere a un auditor di ricostruire cosa è stato deciso, da chi, su quale base, quando e con quale risultato.

Modalità operative. La funzione responsabile identifica gli input, verifica la completezza delle informazioni, definisce le attività da svolgere, assegna le responsabilità e conserva le registrazioni. Quando il processo coinvolge clienti, fornitori o professionisti esterni, devono essere definite comunicazioni chiare e controllate. Le modifiche devono essere approvate prima dell'applicazione e devono essere registrate in modo da evitare versioni contrastanti, incomprensioni o perdita di tracciabilità.

Rischi specifici. Per il tema cliente, i rischi più rilevanti sono incompletezza delle informazioni, responsabilità non definite, evidenze non conservate, uso di documenti obsoleti, decisioni non approvate, mancato aggiornamento dei dati, comunicazioni informali non tracciate e mancata connessione tra requisito, processo e risultato. Tali rischi possono generare reclami, ritardi, costi aggiuntivi, perdita di fiducia del cliente e rilievi in audit.

Criteri di conformità. Il processo è conforme quando esiste un criterio documentato o prassi consolidata, quando le persone coinvolte sanno descrivere la modalità operativa, quando sono disponibili registrazioni rappresentative e quando eventuali scostamenti sono gestiti con azioni correttive. Il controllo deve essere dimostrabile su campioni reali: offerte, ordini, comunicazioni, check-list, verbali, ticket, documenti fornitori, evidenze di consegna o report interni.

Evidenze attese. Per il processo cliente devono essere disponibili evidenze coerenti con il livello di rischio: registri aggiornati, moduli compilati, comunicazioni cliente, conferme fornitore, piani di azione, riesami, report, indicatori o decisioni direzionali. Le evidenze digitali sono accettabili quando sono leggibili, recuperabili, protette e collegate al processo o alla commessa. La mancanza di evidenza deve essere trattata come possibile debolezza del sistema.

Monitoraggio. La Direzione verifica periodicamente che il processo continui a produrre output conformi. Il monitoraggio può avvenire tramite KPI, audit interno, verifica campionaria di commesse, riesame dei reclami, analisi fornitori o controllo delle azioni correttive. Il risultato del monitoraggio deve alimentare il riesame della Direzione e il piano di miglioramento, evitando che i rilievi si ripetano nei cicli successivi.

Elemento	Descrizione applicativa	Criterio di accettazione
Input	Informazioni collegate a informazioni prodotto, richieste, offerte, modifiche, reclami, assistenza e feedback	Completi, aggiornati e disponibili
Responsabile	Funzione o persona incaricata del processo	Ruolo chiaro e noto alle persone coinvolte
Controllo	Verifica documentale e operativa su cliente	Eseguito prima del rilascio o del riesame
Output	Registrazione, decisione, documento, consegna o azione	Tracciabile e collegato alla commessa/processo
Rischio	Errore, ritardo, mancata evidenza, non conformità	Valutato e trattato con azioni proporzionate
Audit	Campione documentale e intervista	Coerenza tra manuale, prassi e registrazioni

Checklist minima di applicazione:

- Verificare che il processo sia descritto, compreso e applicato in modo coerente con il campo di applicazione del SGQ.
- Conservare almeno un campione rappresentativo di evidenze per periodo di riferimento o per commessa significativa.
- Assicurare che eventuali anomalie siano gestite tramite registro NC, reclamo, azione correttiva o piano di miglioramento.
- Riesaminare periodicamente il processo e aggiornare documenti, responsabilità e indicatori quando cambiano servizi, fornitori o requisiti.

### 23.18 Determinazione dei requisiti

**Riferimento ISO 9001:2015: 8.2.2. La scheda riguarda il presidio di requisiti nel Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. Il processo viene applicato in modo proporzionato alla struttura aziendale e alle attività di commercio ICT, consulenza informatica, servizi digitali e consulenza organizzativa. Gli elementi considerati comprendono requisiti espliciti, impliciti, tecnici, normativi, contrattuali, garanzie e licenze.**

Finalità del controllo. Il controllo di requisiti serve a garantire che le attività siano pianificate, eseguite, verificate e registrate con criteri ripetibili. In una società di piccole dimensioni non è necessario creare sovrastrutture

documentali, ma è indispensabile dimostrare che le decisioni critiche siano basate su dati, requisiti, responsabilità e valutazioni del rischio. Ogni evidenza deve permettere a un auditor di ricostruire cosa è stato deciso, da chi, su quale base, quando e con quale risultato.

**Modalità operative.** La funzione responsabile identifica gli input, verifica la completezza delle informazioni, definisce le attività da svolgere, assegna le responsabilità e conserva le registrazioni. Quando il processo coinvolge clienti, fornitori o professionisti esterni, devono essere definite comunicazioni chiare e controllate. Le modifiche devono essere approvate prima dell'applicazione e devono essere registrate in modo da evitare versioni contrastanti, incomprensioni o perdita di tracciabilità.

**Rischi specifici.** Per il tema requisiti, i rischi più rilevanti sono incompletezza delle informazioni, responsabilità non definite, evidenze non conservate, uso di documenti obsoleti, decisioni non approvate, mancato aggiornamento dei dati, comunicazioni informali non tracciate e mancata connessione tra requisito, processo e risultato. Tali rischi possono generare reclami, ritardi, costi aggiuntivi, perdita di fiducia del cliente e rilievi in audit.

**Criteri di conformità.** Il processo è conforme quando esiste un criterio documentato o prassi consolidata, quando le persone coinvolte sanno descrivere la modalità operativa, quando sono disponibili registrazioni rappresentative e quando eventuali scostamenti sono gestiti con azioni correttive. Il controllo deve essere dimostrabile su campioni reali: offerte, ordini, comunicazioni, check-list, verbali, ticket, documenti fornitori, evidenze di consegna o report interni.

**Evidenze attese.** Per il processo requisiti devono essere disponibili evidenze coerenti con il livello di rischio: registri aggiornati, moduli compilati, comunicazioni cliente, conferme fornitore, piani di azione, riesami, report, indicatori o decisioni direzionali. Le evidenze digitali sono accettabili quando sono leggibili, recuperabili, protette e collegate al processo o alla commessa. La mancanza di evidenza deve essere trattata come possibile debolezza del sistema.

**Monitoraggio.** La Direzione verifica periodicamente che il processo continui a produrre output conformi. Il monitoraggio può avvenire tramite KPI, audit interno, verifica campionaria di commesse, riesame dei reclami, analisi fornitori o controllo delle azioni correttive. Il risultato del monitoraggio deve alimentare il riesame della Direzione e il piano di miglioramento, evitando che i rilievi si ripetano nei cicli successivi.

Elemento	Descrizione applicativa	Criterio di accettazione
Input	Informazioni collegate a requisiti espliciti, impliciti, tecnici, normativi, contrattuali, garanzie e licenze	Completi, aggiornati e disponibili
Responsabile	Funzione o persona incaricata del processo	Ruolo chiaro e noto alle persone coinvolte
Controllo	Verifica documentale e operativa su requisiti	Eseguito prima del rilascio o del riesame
Output	Registrazione, decisione, documento, consegna o azione	Tracciabile e collegato alla commessa/processo
Rischio	Errore, ritardo, mancata evidenza, non conformità	Valutato e trattato con azioni proporzionate
Audit	Campione documentale e intervista	Coerenza tra manuale, prassi e registrazioni

Checklist minima di applicazione:

- Verificare che il processo sia descritto, compreso e applicato in modo coerente con il campo di applicazione del SGQ.
- Conservare almeno un campione rappresentativo di evidenze per periodo di riferimento o per commessa significativa.
- Assicurare che eventuali anomalie siano gestite tramite registro NC, reclamo, azione correttiva o piano di miglioramento.
- Riesaminare periodicamente il processo e aggiornare documenti, responsabilità e indicatori quando cambiano servizi, fornitori o requisiti.

### 23.19 Riesame requisiti e ordine

**Riferimento ISO 9001:2015: 8.2.3.** La scheda riguarda il presidio di riesame ordine nel Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. Il processo viene applicato in modo proporzionato alla struttura aziendale e alle attività di commercio ICT, consulenza informatica, servizi digitali e consulenza organizzativa. Gli elementi considerati comprendono capacità di fornitura, tempi, fornitori, prezzo, condizioni, esclusioni e accettazione.

**Finalità del controllo.** Il controllo di riesame ordine serve a garantire che le attività siano pianificate, eseguite, verificate e registrate con criteri ripetibili. In una società di piccole dimensioni non è necessario creare sovrastrutture documentali, ma è indispensabile dimostrare che le decisioni critiche siano basate su dati, requisiti, responsabilità e valutazioni del rischio. Ogni evidenza deve permettere a un auditor di ricostruire cosa è stato deciso, da chi, su quale base, quando e con quale risultato.

Modalità operative. La funzione responsabile identifica gli input, verifica la completezza delle informazioni, definisce le attività da svolgere, assegna le responsabilità e conserva le registrazioni. Quando il processo coinvolge clienti, fornitori o professionisti esterni, devono essere definite comunicazioni chiare e controllate. Le modifiche devono essere approvate prima dell'applicazione e devono essere registrate in modo da evitare versioni contrastanti, incomprensioni o perdita di tracciabilità.

Rischi specifici. Per il tema riesame ordine, i rischi più rilevanti sono incompletezza delle informazioni, responsabilità non definite, evidenze non conservate, uso di documenti obsoleti, decisioni non approvate, mancato aggiornamento dei dati, comunicazioni informali non tracciate e mancata connessione tra requisito, processo e risultato. Tali rischi possono generare reclami, ritardi, costi aggiuntivi, perdita di fiducia del cliente e rilievi in audit.

Criteri di conformità. Il processo è conforme quando esiste un criterio documentato o prassi consolidata, quando le persone coinvolte sanno descrivere la modalità operativa, quando sono disponibili registrazioni rappresentative e quando eventuali scostamenti sono gestiti con azioni correttive. Il controllo deve essere dimostrabile su campioni reali: offerte, ordini, comunicazioni, check-list, verbali, ticket, documenti fornitori, evidenze di consegna o report interni.

Evidenze attese. Per il processo riesame ordine devono essere disponibili evidenze coerenti con il livello di rischio: registri aggiornati, moduli compilati, comunicazioni cliente, conferme fornitore, piani di azione, riesami, report, indicatori o decisioni direzionali. Le evidenze digitali sono accettabili quando sono leggibili, recuperabili, protette e collegate al processo o alla commessa. La mancanza di evidenza deve essere trattata come possibile debolezza del sistema.

Monitoraggio. La Direzione verifica periodicamente che il processo continui a produrre output conformi. Il monitoraggio può avvenire tramite KPI, audit interno, verifica campionaria di commesse, riesame dei reclami, analisi fornitori o controllo delle azioni correttive. Il risultato del monitoraggio deve alimentare il riesame della Direzione e il piano di miglioramento, evitando che i rilievi si ripetano nei cicli successivi.

Elemento	Descrizione applicativa	Criterio di accettazione
Input	Informazioni collegate a capacità di fornitura, tempi, fornitori, prezzo, condizioni, esclusioni e accettazione	Completi, aggiornati e disponibili
Responsabile	Funzione o persona incaricata del processo	Ruolo chiaro e noto alle persone coinvolte
Controllo	Verifica documentale e operativa su riesame ordine	Eseguito prima del rilascio o del riesame
Output	Registrazione, decisione, documento, consegna o azione	Tracciabile e collegato alla commessa/processo
Rischio	Errore, ritardo, mancata evidenza, non conformità	Valutato e trattato con azioni proporzionate
Audit	Campione documentale e intervista	Coerenza tra manuale, prassi e registrazioni

Checklist minima di applicazione:

- Verificare che il processo sia descritto, compreso e applicato in modo coerente con il campo di applicazione del SGQ.
- Conservare almeno un campione rappresentativo di evidenze per periodo di riferimento o per commessa significativa.
- Assicurare che eventuali anomalie siano gestite tramite registro NC, reclamo, azione correttiva o piano di miglioramento.
- Riesaminare periodicamente il processo e aggiornare documenti, responsabilità e indicatori quando cambiano servizi, fornitori o requisiti.

## 23.20 Gestione modifiche al contratto

**Riferimento ISO 9001:2015: 8.2.4. La scheda riguarda il presidio di modifiche cliente nel Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. Il processo viene applicato in modo proporzionato alla struttura aziendale e alle attività di commercio ICT, consulenza informatica, servizi digitali e consulenza organizzativa. Gli elementi considerati comprendono variazioni prodotto, tempi, servizi, costi, requisiti tecnici, consegna e responsabilità.**

Finalità del controllo. Il controllo di modifiche cliente serve a garantire che le attività siano pianificate, eseguite, verificate e registrate con criteri ripetibili. In una società di piccole dimensioni non è necessario creare sovrastrutture documentali, ma è indispensabile dimostrare che le decisioni critiche siano basate su dati, requisiti, responsabilità e valutazioni del rischio. Ogni evidenza deve permettere a un auditor di ricostruire cosa è stato deciso, da chi, su quale base, quando e con quale risultato.

Modalità operative. La funzione responsabile identifica gli input, verifica la completezza delle informazioni, definisce le attività da svolgere, assegna le responsabilità e conserva le registrazioni. Quando il processo coinvolge clienti, fornitori o professionisti esterni, devono essere definite comunicazioni chiare e controllate. Le

modifiche devono essere approvate prima dell'applicazione e devono essere registrate in modo da evitare versioni contrastanti, incomprensioni o perdita di tracciabilità.

Rischi specifici. Per il tema modifiche cliente, i rischi più rilevanti sono incompletezza delle informazioni, responsabilità non definite, evidenze non conservate, uso di documenti obsoleti, decisioni non approvate, mancato aggiornamento dei dati, comunicazioni informali non tracciate e mancata connessione tra requisito, processo e risultato. Tali rischi possono generare reclami, ritardi, costi aggiuntivi, perdita di fiducia del cliente e rilievi in audit.

Criteri di conformità. Il processo è conforme quando esiste un criterio documentato o prassi consolidata, quando le persone coinvolte sanno descrivere la modalità operativa, quando sono disponibili registrazioni rappresentative e quando eventuali scostamenti sono gestiti con azioni correttive. Il controllo deve essere dimostrabile su campioni reali: offerte, ordini, comunicazioni, check-list, verbali, ticket, documenti fornitori, evidenze di consegna o report interni.

Evidenze attese. Per il processo modifiche cliente devono essere disponibili evidenze coerenti con il livello di rischio: registri aggiornati, moduli compilati, comunicazioni cliente, conferme fornitore, piani di azione, riesami, report, indicatori o decisioni direzionali. Le evidenze digitali sono accettabili quando sono leggibili, recuperabili, protette e collegate al processo o alla commessa. La mancanza di evidenza deve essere trattata come possibile debolezza del sistema.

Monitoraggio. La Direzione verifica periodicamente che il processo continui a produrre output conformi. Il monitoraggio può avvenire tramite KPI, audit interno, verifica campionaria di commesse, riesame dei reclami, analisi fornitori o controllo delle azioni correttive. Il risultato del monitoraggio deve alimentare il riesame della Direzione e il piano di miglioramento, evitando che i rilievi si ripetano nei cicli successivi.

Elemento	Descrizione applicativa	Criterio di accettazione
Input	Informazioni collegate a variazioni prodotto, tempi, servizi, costi, requisiti tecnici, consegna e responsabilità	Completi, aggiornati e disponibili
Responsabile	Funzione o persona incaricata del processo	Ruolo chiaro e noto alle persone coinvolte
Controllo	Verifica documentale e operativa su modifiche cliente	Eseguito prima del rilascio o del riesame
Output	Registrazione, decisione, documento, consegna o azione	Tracciabile e collegato alla commessa/processo
Rischio	Errore, ritardo, mancata evidenza, non conformità	Valutato e trattato con azioni proporzionate
Audit	Campione documentale e intervista	Coerenza tra manuale, prassi e registrazioni

Checklist minima di applicazione:

- Verificare che il processo sia descritto, compreso e applicato in modo coerente con il campo di applicazione del SGQ.
- Conservare almeno un campione rappresentativo di evidenze per periodo di riferimento o per commessa significativa.
- Assicurare che eventuali anomalie siano gestite tramite registro NC, reclamo, azione correttiva o piano di miglioramento.
- Riesaminare periodicamente il processo e aggiornare documenti, responsabilità e indicatori quando cambiano servizi, fornitori o requisiti.

### 23.21 Progettazione di soluzioni ICT

**Riferimento ISO 9001:2015: 8.3. La scheda riguarda il presidio di progettazione nel Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. Il processo viene applicato in modo proporzionato alla struttura aziendale e alle attività di commercio ICT, consulenza informatica, servizi digitali e consulenza organizzativa. Gli elementi considerati comprendono input, output, riesami, verifiche, validazioni, cambiamenti e accettazione cliente.**

Finalità del controllo. Il controllo di progettazione serve a garantire che le attività siano pianificate, eseguite, verificate e registrate con criteri ripetibili. In una società di piccole dimensioni non è necessario creare sovrastrutture documentali, ma è indispensabile dimostrare che le decisioni critiche siano basate su dati, requisiti, responsabilità e valutazioni del rischio. Ogni evidenza deve permettere a un auditor di ricostruire cosa è stato deciso, da chi, su quale base, quando e con quale risultato.

Modalità operative. La funzione responsabile identifica gli input, verifica la completezza delle informazioni, definisce le attività da svolgere, assegna le responsabilità e conserva le registrazioni. Quando il processo coinvolge clienti, fornitori o professionisti esterni, devono essere definite comunicazioni chiare e controllate. Le modifiche devono essere approvate prima dell'applicazione e devono essere registrate in modo da evitare versioni contrastanti, incomprensioni o perdita di tracciabilità.

Rischi specifici. Per il tema progettazione, i rischi più rilevanti sono incompletezza delle informazioni, responsabilità non definite, evidenze non conservate, uso di documenti obsoleti, decisioni non approvate, mancato aggiornamento dei dati, comunicazioni informali non tracciate e mancata connessione tra requisito, processo e risultato. Tali rischi possono generare reclami, ritardi, costi aggiuntivi, perdita di fiducia del cliente e rilievi in audit.

Criteri di conformità. Il processo è conforme quando esiste un criterio documentato o prassi consolidata, quando le persone coinvolte sanno descrivere la modalità operativa, quando sono disponibili registrazioni rappresentative e quando eventuali scostamenti sono gestiti con azioni correttive. Il controllo deve essere dimostrabile su campioni reali: offerte, ordini, comunicazioni, check-list, verbali, ticket, documenti fornitori, evidenze di consegna o report interni.

Evidenze attese. Per il processo progettazione devono essere disponibili evidenze coerenti con il livello di rischio: registri aggiornati, moduli compilati, comunicazioni cliente, conferme fornitore, piani di azione, riesami, report, indicatori o decisioni direzionali. Le evidenze digitali sono accettabili quando sono leggibili, recuperabili, protette e collegate al processo o alla commessa. La mancanza di evidenza deve essere trattata come possibile debolezza del sistema.

Monitoraggio. La Direzione verifica periodicamente che il processo continui a produrre output conformi. Il monitoraggio può avvenire tramite KPI, audit interno, verifica campionaria di commesse, riesame dei reclami, analisi fornitori o controllo delle azioni correttive. Il risultato del monitoraggio deve alimentare il riesame della Direzione e il piano di miglioramento, evitando che i rilievi si ripetano nei cicli successivi.

Elemento	Descrizione applicativa	Criterio di accettazione
Input	Informazioni collegate a input, output, riesami, verifiche, validazioni, cambiamenti e accettazione cliente	Completi, aggiornati e disponibili
Responsabile	Funzione o persona incaricata del processo	Ruolo chiaro e noto alle persone coinvolte
Controllo	Verifica documentale e operativa su progettazione	Eseguito prima del rilascio o del riesame
Output	Registrazione, decisione, documento, consegna o azione	Tracciabile e collegato alla commessa/processo
Rischio	Errore, ritardo, mancata evidenza, non conformità	Valutato e trattato con azioni proporzionate
Audit	Campione documentale e intervista	Coerenza tra manuale, prassi e registrazioni

Checklist minima di applicazione:

- Verificare che il processo sia descritto, compreso e applicato in modo coerente con il campo di applicazione del SGQ.
- Conservare almeno un campione rappresentativo di evidenze per periodo di riferimento o per commessa significativa.
- Assicurare che eventuali anomalie siano gestite tramite registro NC, reclamo, azione correttiva o piano di miglioramento.
- Riesaminare periodicamente il processo e aggiornare documenti, responsabilità e indicatori quando cambiano servizi, fornitori o requisiti.

## 23.22 Input di progettazione

**Riferimento ISO 9001:2015: 8.3.3. La scheda riguarda il presidio di input progettuali nel Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. Il processo viene applicato in modo proporzionato alla struttura aziendale e alle attività di commercio ICT, consulenza informatica, servizi digitali e consulenza organizzativa. Gli elementi considerati comprendono brief, requisiti funzionali, requisiti non funzionali, materiali cliente, vincoli e riferimenti tecnici.**

Finalità del controllo. Il controllo di input progettuali serve a garantire che le attività siano pianificate, eseguite, verificate e registrate con criteri ripetibili. In una società di piccole dimensioni non è necessario creare sovrastrutture documentali, ma è indispensabile dimostrare che le decisioni critiche siano basate su dati, requisiti, responsabilità e valutazioni del rischio. Ogni evidenza deve permettere a un auditor di ricostruire cosa è stato deciso, da chi, su quale base, quando e con quale risultato.

Modalità operative. La funzione responsabile identifica gli input, verifica la completezza delle informazioni, definisce le attività da svolgere, assegna le responsabilità e conserva le registrazioni. Quando il processo coinvolge clienti, fornitori o professionisti esterni, devono essere definite comunicazioni chiare e controllate. Le modifiche devono essere approvate prima dell'applicazione e devono essere registrate in modo da evitare versioni contrastanti, incomprensioni o perdita di tracciabilità.

Rischi specifici. Per il tema input progettuali, i rischi più rilevanti sono incompletezza delle informazioni, responsabilità non definite, evidenze non conservate, uso di documenti obsoleti, decisioni non approvate, mancato aggiornamento dei dati, comunicazioni informali non tracciate e mancata connessione tra requisito,

processo e risultato. Tali rischi possono generare reclami, ritardi, costi aggiuntivi, perdita di fiducia del cliente e rilievi in audit.

**Criteri di conformità.** Il processo è conforme quando esiste un criterio documentato o prassi consolidata, quando le persone coinvolte sanno descrivere la modalità operativa, quando sono disponibili registrazioni rappresentative e quando eventuali scostamenti sono gestiti con azioni correttive. Il controllo deve essere dimostrabile su campioni reali: offerte, ordini, comunicazioni, check-list, verbali, ticket, documenti fornitori, evidenze di consegna o report interni.

**Evidenze attese.** Per il processo input progettuali devono essere disponibili evidenze coerenti con il livello di rischio: registri aggiornati, moduli compilati, comunicazioni cliente, conferme fornitore, piani di azione, riesami, report, indicatori o decisioni direzionali. Le evidenze digitali sono accettabili quando sono leggibili, recuperabili, protette e collegate al processo o alla commessa. La mancanza di evidenza deve essere trattata come possibile debolezza del sistema.

**Monitoraggio.** La Direzione verifica periodicamente che il processo continui a produrre output conformi. Il monitoraggio può avvenire tramite KPI, audit interno, verifica campionaria di commesse, riesame dei reclami, analisi fornitori o controllo delle azioni correttive. Il risultato del monitoraggio deve alimentare il riesame della Direzione e il piano di miglioramento, evitando che i rilievi si ripetano nei cicli successivi.

Elemento	Descrizione applicativa	Criterio di accettazione
Input	Informazioni collegate a brief, requisiti funzionali, requisiti non funzionali, materiali cliente, vincoli e riferimenti tecnici	Completi, aggiornati e disponibili
Responsabile	Funzione o persona incaricata del processo	Ruolo chiaro e noto alle persone coinvolte
Controllo	Verifica documentale e operativa su input progettuali	Eseguito prima del rilascio o del riesame
Output	Registrazione, decisione, documento, consegna o azione	Tracciabile e collegato alla commessa/processo
Rischio	Errore, ritardo, mancata evidenza, non conformità	Valutato e trattato con azioni proporzionate
Audit	Campione documentale e intervista	Coerenza tra manuale, prassi e registrazioni

Checklist minima di applicazione:

- Verificare che il processo sia descritto, compreso e applicato in modo coerente con il campo di applicazione del SGQ.
- Conservare almeno un campione rappresentativo di evidenze per periodo di riferimento o per commessa significativa.
- Assicurare che eventuali anomalie siano gestite tramite registro NC, reclamo, azione correttiva o piano di miglioramento.
- Riesaminare periodicamente il processo e aggiornare documenti, responsabilità e indicatori quando cambiano servizi, fornitori o requisiti.

## 23.23 Controlli di progettazione

**Riferimento ISO 9001:2015: 8.3.4. La scheda riguarda il presidio di controlli progettazione nel Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. Il processo viene applicato in modo proporzionato alla struttura aziendale e alle attività di commercio ICT, consulenza informatica, servizi digitali e consulenza organizzativa. Gli elementi considerati comprendono riesame, verifica, validazione, problemi, azioni correttive e documentazione.**

**Finalità del controllo.** Il controllo di controlli progettazione serve a garantire che le attività siano pianificate, eseguite, verificate e registrate con criteri ripetibili. In una società di piccole dimensioni non è necessario creare sovrastrutture documentali, ma è indispensabile dimostrare che le decisioni critiche siano basate su dati, requisiti, responsabilità e valutazioni del rischio. Ogni evidenza deve permettere a un auditor di ricostruire cosa è stato deciso, da chi, su quale base, quando e con quale risultato.

**Modalità operative.** La funzione responsabile identifica gli input, verifica la completezza delle informazioni, definisce le attività da svolgere, assegna le responsabilità e conserva le registrazioni. Quando il processo coinvolge clienti, fornitori o professionisti esterni, devono essere definite comunicazioni chiare e controllate. Le modifiche devono essere approvate prima dell'applicazione e devono essere registrate in modo da evitare versioni contrastanti, incomprensioni o perdita di tracciabilità.

**Rischi specifici.** Per il tema controlli progettazione, i rischi più rilevanti sono incompletezza delle informazioni, responsabilità non definite, evidenze non conservate, uso di documenti obsoleti, decisioni non approvate, mancato aggiornamento dei dati, comunicazioni informali non tracciate e mancata connessione tra requisito, processo e risultato. Tali rischi possono generare reclami, ritardi, costi aggiuntivi, perdita di fiducia del cliente e rilievi in audit.

Criteria di conformità. Il processo è conforme quando esiste un criterio documentato o prassi consolidata, quando le persone coinvolte sanno descrivere la modalità operativa, quando sono disponibili registrazioni rappresentative e quando eventuali scostamenti sono gestiti con azioni correttive. Il controllo deve essere dimostrabile su campioni reali: offerte, ordini, comunicazioni, check-list, verbali, ticket, documenti fornitori, evidenze di consegna o report interni.

Evidenze attese. Per il processo controlli progettazione devono essere disponibili evidenze coerenti con il livello di rischio: registri aggiornati, moduli compilati, comunicazioni cliente, conferme fornitore, piani di azione, riesami, report, indicatori o decisioni direzionali. Le evidenze digitali sono accettabili quando sono leggibili, recuperabili, protette e collegate al processo o alla commessa. La mancanza di evidenza deve essere trattata come possibile debolezza del sistema.

Monitoraggio. La Direzione verifica periodicamente che il processo continui a produrre output conformi. Il monitoraggio può avvenire tramite KPI, audit interno, verifica campionaria di commesse, riesame dei reclami, analisi fornitori o controllo delle azioni correttive. Il risultato del monitoraggio deve alimentare il riesame della Direzione e il piano di miglioramento, evitando che i rilievi si ripetano nei cicli successivi.

Elemento	Descrizione applicativa	Criterio di accettazione
Input	Informazioni collegate a riesame, verifica, validazione, problemi, azioni correttive e documentazione	Completi, aggiornati e disponibili
Responsabile	Funzione o persona incaricata del processo	Ruolo chiaro e noto alle persone coinvolte
Controllo	Verifica documentale e operativa su controlli progettazione	Eseguito prima del rilascio o del riesame
Output	Registrazione, decisione, documento, consegna o azione	Tracciabile e collegato alla commessa/processo
Rischio	Errore, ritardo, mancata evidenza, non conformità	Valutato e trattato con azioni proporzionate
Audit	Campione documentale e intervista	Coerenza tra manuale, prassi e registrazioni

Checklist minima di applicazione:

- Verificare che il processo sia descritto, compreso e applicato in modo coerente con il campo di applicazione del SGQ.
- Conservare almeno un campione rappresentativo di evidenze per periodo di riferimento o per commessa significativa.
- Assicurare che eventuali anomalie siano gestite tramite registro NC, reclamo, azione correttiva o piano di miglioramento.
- Riesaminare periodicamente il processo e aggiornare documenti, responsabilità e indicatori quando cambiano servizi, fornitori o requisiti.

## 23.24 Output e rilascio progettuale

**Riferimento ISO 9001:2015: 8.3.5. La scheda riguarda il presidio di output progettazione nel Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. Il processo viene applicato in modo proporzionato alla struttura aziendale e alle attività di commercio ICT, consulenza informatica, servizi digitali e consulenza organizzativa. Gli elementi considerati comprendono specifiche, deliverable, test, documentazione, criteri di accettazione e supporto.**

Finalità del controllo. Il controllo di output progettazione serve a garantire che le attività siano pianificate, eseguite, verificate e registrate con criteri ripetibili. In una società di piccole dimensioni non è necessario creare sovrastrutture documentali, ma è indispensabile dimostrare che le decisioni critiche siano basate su dati, requisiti, responsabilità e valutazioni del rischio. Ogni evidenza deve permettere a un auditor di ricostruire cosa è stato deciso, da chi, su quale base, quando e con quale risultato.

Modalità operative. La funzione responsabile identifica gli input, verifica la completezza delle informazioni, definisce le attività da svolgere, assegna le responsabilità e conserva le registrazioni. Quando il processo coinvolge clienti, fornitori o professionisti esterni, devono essere definite comunicazioni chiare e controllate. Le modifiche devono essere approvate prima dell'applicazione e devono essere registrate in modo da evitare versioni contrastanti, incomprensioni o perdita di tracciabilità.

Rischi specifici. Per il tema output progettazione, i rischi più rilevanti sono incompletezza delle informazioni, responsabilità non definite, evidenze non conservate, uso di documenti obsoleti, decisioni non approvate, mancato aggiornamento dei dati, comunicazioni informali non tracciate e mancata connessione tra requisito, processo e risultato. Tali rischi possono generare reclami, ritardi, costi aggiuntivi, perdita di fiducia del cliente e rilievi in audit.

Criteria di conformità. Il processo è conforme quando esiste un criterio documentato o prassi consolidata, quando le persone coinvolte sanno descrivere la modalità operativa, quando sono disponibili registrazioni rappresentative e quando eventuali scostamenti sono gestiti con azioni correttive. Il controllo deve essere dimostrabile su

campioni reali: offerte, ordini, comunicazioni, check-list, verbali, ticket, documenti fornitori, evidenze di consegna o report interni.

Evidenze attese. Per il processo output progettazione devono essere disponibili evidenze coerenti con il livello di rischio: registri aggiornati, moduli compilati, comunicazioni cliente, conferme fornitore, piani di azione, riesami, report, indicatori o decisioni direzionali. Le evidenze digitali sono accettabili quando sono leggibili, recuperabili, protette e collegate al processo o alla commessa. La mancanza di evidenza deve essere trattata come possibile debolezza del sistema.

Monitoraggio. La Direzione verifica periodicamente che il processo continui a produrre output conformi. Il monitoraggio può avvenire tramite KPI, audit interno, verifica campionaria di commesse, riesame dei reclami, analisi fornitori o controllo delle azioni correttive. Il risultato del monitoraggio deve alimentare il riesame della Direzione e il piano di miglioramento, evitando che i rilievi si ripetano nei cicli successivi.

Elemento	Descrizione applicativa	Criterio di accettazione
Input	Informazioni collegate a specifiche, deliverable, test, documentazione, criteri di accettazione e supporto	Completi, aggiornati e disponibili
Responsabile	Funzione o persona incaricata del processo	Ruolo chiaro e noto alle persone coinvolte
Controllo	Verifica documentale e operativa su output progettazione	Eseguito prima del rilascio o del riesame
Output	Registrazione, decisione, documento, consegna o azione	Tracciabile e collegato alla commessa/processo
Rischio	Errore, ritardo, mancata evidenza, non conformità	Valutato e trattato con azioni proporzionate
Audit	Campione documentale e intervista	Coerenza tra manuale, prassi e registrazioni

Checklist minima di applicazione:

- Verificare che il processo sia descritto, compreso e applicato in modo coerente con il campo di applicazione del SGQ.
- Conservare almeno un campione rappresentativo di evidenze per periodo di riferimento o per commessa significativa.
- Assicurare che eventuali anomalie siano gestite tramite registro NC, reclamo, azione correttiva o piano di miglioramento.
- Riesaminare periodicamente il processo e aggiornare documenti, responsabilità e indicatori quando cambiano servizi, fornitori o requisiti.

## 23.25 Gestione modifiche progettuali

**Riferimento ISO 9001:2015: 8.3.6. La scheda riguarda il presidio di modifiche progetto nel Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. Il processo viene applicato in modo proporzionato alla struttura aziendale e alle attività di commercio ICT, consulenza informatica, servizi digitali e consulenza organizzativa. Gli elementi considerati comprendono richiesta, impatto, approvazione, aggiornamento, comunicazione e verifica.**

Finalità del controllo. Il controllo di modifiche progetto serve a garantire che le attività siano pianificate, eseguite, verificate e registrate con criteri ripetibili. In una società di piccole dimensioni non è necessario creare sovrastrutture documentali, ma è indispensabile dimostrare che le decisioni critiche siano basate su dati, requisiti, responsabilità e valutazioni del rischio. Ogni evidenza deve permettere a un auditor di ricostruire cosa è stato deciso, da chi, su quale base, quando e con quale risultato.

Modalità operative. La funzione responsabile identifica gli input, verifica la completezza delle informazioni, definisce le attività da svolgere, assegna le responsabilità e conserva le registrazioni. Quando il processo coinvolge clienti, fornitori o professionisti esterni, devono essere definite comunicazioni chiare e controllate. Le modifiche devono essere approvate prima dell'applicazione e devono essere registrate in modo da evitare versioni contrastanti, incomprensioni o perdita di tracciabilità.

Rischi specifici. Per il tema modifiche progetto, i rischi più rilevanti sono incompletezza delle informazioni, responsabilità non definite, evidenze non conservate, uso di documenti obsoleti, decisioni non approvate, mancato aggiornamento dei dati, comunicazioni informali non tracciate e mancata connessione tra requisito, processo e risultato. Tali rischi possono generare reclami, ritardi, costi aggiuntivi, perdita di fiducia del cliente e rilievi in audit.

Criteri di conformità. Il processo è conforme quando esiste un criterio documentato o prassi consolidata, quando le persone coinvolte sanno descrivere la modalità operativa, quando sono disponibili registrazioni rappresentative e quando eventuali scostamenti sono gestiti con azioni correttive. Il controllo deve essere dimostrabile su campioni reali: offerte, ordini, comunicazioni, check-list, verbali, ticket, documenti fornitori, evidenze di consegna o report interni.

Evidenze attese. Per il processo modifiche progetto devono essere disponibili evidenze coerenti con il livello di rischio: registri aggiornati, moduli compilati, comunicazioni cliente, conferme fornitore, piani di azione, riesami, report, indicatori o decisioni direzionali. Le evidenze digitali sono accettabili quando sono leggibili, recuperabili, protette e collegate al processo o alla commessa. La mancanza di evidenza deve essere trattata come possibile debolezza del sistema.

Monitoraggio. La Direzione verifica periodicamente che il processo continui a produrre output conformi. Il monitoraggio può avvenire tramite KPI, audit interno, verifica campionaria di commesse, riesame dei reclami, analisi fornitori o controllo delle azioni correttive. Il risultato del monitoraggio deve alimentare il riesame della Direzione e il piano di miglioramento, evitando che i rilievi si ripetano nei cicli successivi.

Elemento	Descrizione applicativa	Criterio di accettazione
Input	Informazioni collegate a richiesta, impatto, approvazione, aggiornamento, comunicazione e verifica	Completi, aggiornati e disponibili
Responsabile	Funzione o persona incaricata del processo	Ruolo chiaro e noto alle persone coinvolte
Controllo	Verifica documentale e operativa su modifiche progetto	Eseguito prima del rilascio o del riesame
Output	Registrazione, decisione, documento, consegna o azione	Tracciabile e collegato alla commessa/processo
Rischio	Errore, ritardo, mancata evidenza, non conformità	Valutato e trattato con azioni proporzionate
Audit	Campione documentale e intervista	Coerenza tra manuale, prassi e registrazioni

Checklist minima di applicazione:

- Verificare che il processo sia descritto, compreso e applicato in modo coerente con il campo di applicazione del SGQ.
- Conservare almeno un campione rappresentativo di evidenze per periodo di riferimento o per commessa significativa.
- Assicurare che eventuali anomalie siano gestite tramite registro NC, reclamo, azione correttiva o piano di miglioramento.
- Riesaminare periodicamente il processo e aggiornare documenti, responsabilità e indicatori quando cambiano servizi, fornitori o requisiti.

## 23.26 Qualifica fornitori

**Riferimento ISO 9001:2015: 8.4.1. La scheda riguarda il presidio di fornitori nel Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. Il processo viene applicato in modo proporzionato alla struttura aziendale e alle attività di commercio ICT, consulenza informatica, servizi digitali e consulenza organizzativa. Gli elementi considerati comprendono criteri qualifica, monitoraggio, rating, criticità, rivalutazione e mantenimento elenco.**

Finalità del controllo. Il controllo di fornitori serve a garantire che le attività siano pianificate, eseguite, verificate e registrate con criteri ripetibili. In una società di piccole dimensioni non è necessario creare sovrastrutture documentali, ma è indispensabile dimostrare che le decisioni critiche siano basate su dati, requisiti, responsabilità e valutazioni del rischio. Ogni evidenza deve permettere a un auditor di ricostruire cosa è stato deciso, da chi, su quale base, quando e con quale risultato.

Modalità operative. La funzione responsabile identifica gli input, verifica la completezza delle informazioni, definisce le attività da svolgere, assegna le responsabilità e conserva le registrazioni. Quando il processo coinvolge clienti, fornitori o professionisti esterni, devono essere definite comunicazioni chiare e controllate. Le modifiche devono essere approvate prima dell'applicazione e devono essere registrate in modo da evitare versioni contrastanti, incomprensioni o perdita di tracciabilità.

Rischi specifici. Per il tema fornitori, i rischi più rilevanti sono incompletezza delle informazioni, responsabilità non definite, evidenze non conservate, uso di documenti obsoleti, decisioni non approvate, mancato aggiornamento dei dati, comunicazioni informali non tracciate e mancata connessione tra requisito, processo e risultato. Tali rischi possono generare reclami, ritardi, costi aggiuntivi, perdita di fiducia del cliente e rilievi in audit.

Criteri di conformità. Il processo è conforme quando esiste un criterio documentato o prassi consolidata, quando le persone coinvolte sanno descrivere la modalità operativa, quando sono disponibili registrazioni rappresentative e quando eventuali scostamenti sono gestiti con azioni correttive. Il controllo deve essere dimostrabile su campioni reali: offerte, ordini, comunicazioni, check-list, verbali, ticket, documenti fornitori, evidenze di consegna o report interni.

Evidenze attese. Per il processo fornitori devono essere disponibili evidenze coerenti con il livello di rischio: registri aggiornati, moduli compilati, comunicazioni cliente, conferme fornitore, piani di azione, riesami, report, indicatori o decisioni direzionali. Le evidenze digitali sono accettabili quando sono leggibili, recuperabili, protette

e collegate al processo o alla commessa. La mancanza di evidenza deve essere trattata come possibile debolezza del sistema.

Monitoraggio. La Direzione verifica periodicamente che il processo continui a produrre output conformi. Il monitoraggio può avvenire tramite KPI, audit interno, verifica campionaria di commesse, riesame dei reclami, analisi fornitori o controllo delle azioni correttive. Il risultato del monitoraggio deve alimentare il riesame della Direzione e il piano di miglioramento, evitando che i rilievi si ripetano nei cicli successivi.

Elemento	Descrizione applicativa	Criterio di accettazione
Input	Informazioni collegate a criteri qualifica, monitoraggio, rating, criticità, rivalutazione e mantenimento elenco	Completi, aggiornati e disponibili
Responsabile	Funzione o persona incaricata del processo	Ruolo chiaro e noto alle persone coinvolte
Controllo	Verifica documentale e operativa su fornitori	Eseguito prima del rilascio o del riesame
Output	Registrazione, decisione, documento, consegna o azione	Tracciabile e collegato alla commessa/processo
Rischio	Errore, ritardo, mancata evidenza, non conformità	Valutato e trattato con azioni proporzionate
Audit	Campione documentale e intervista	Coerenza tra manuale, prassi e registrazioni

Checklist minima di applicazione:

- Verificare che il processo sia descritto, compreso e applicato in modo coerente con il campo di applicazione del SGQ.
- Conservare almeno un campione rappresentativo di evidenze per periodo di riferimento o per commessa significativa.
- Assicurare che eventuali anomalie siano gestite tramite registro NC, reclamo, azione correttiva o piano di miglioramento.
- Riesaminare periodicamente il processo e aggiornare documenti, responsabilità e indicatori quando cambiano servizi, fornitori o requisiti.

## 23.27 Controllo fornitori esterni

**Riferimento ISO 9001:2015: 8.4.2. La scheda riguarda il presidio di controllo fornitori nel Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. Il processo viene applicato in modo proporzionato alla struttura aziendale e alle attività di commercio ICT, consulenza informatica, servizi digitali e consulenza organizzativa. Gli elementi considerati comprendono estensione controllo, requisiti comunicati, verifiche, anomalie, resi e prestazioni.**

Finalità del controllo. Il controllo di controllo fornitori serve a garantire che le attività siano pianificate, eseguite, verificate e registrate con criteri ripetibili. In una società di piccole dimensioni non è necessario creare sovrastrutture documentali, ma è indispensabile dimostrare che le decisioni critiche siano basate su dati, requisiti, responsabilità e valutazioni del rischio. Ogni evidenza deve permettere a un auditor di ricostruire cosa è stato deciso, da chi, su quale base, quando e con quale risultato.

Modalità operative. La funzione responsabile identifica gli input, verifica la completezza delle informazioni, definisce le attività da svolgere, assegna le responsabilità e conserva le registrazioni. Quando il processo coinvolge clienti, fornitori o professionisti esterni, devono essere definite comunicazioni chiare e controllate. Le modifiche devono essere approvate prima dell'applicazione e devono essere registrate in modo da evitare versioni contrastanti, incomprensioni o perdita di tracciabilità.

Rischi specifici. Per il tema controllo fornitori, i rischi più rilevanti sono incompletezza delle informazioni, responsabilità non definite, evidenze non conservate, uso di documenti obsoleti, decisioni non approvate, mancato aggiornamento dei dati, comunicazioni informali non tracciate e mancata connessione tra requisito, processo e risultato. Tali rischi possono generare reclami, ritardi, costi aggiuntivi, perdita di fiducia del cliente e rilievi in audit.

Criteri di conformità. Il processo è conforme quando esiste un criterio documentato o prassi consolidata, quando le persone coinvolte sanno descrivere la modalità operativa, quando sono disponibili registrazioni rappresentative e quando eventuali scostamenti sono gestiti con azioni correttive. Il controllo deve essere dimostrabile su campioni reali: offerte, ordini, comunicazioni, check-list, verbali, ticket, documenti fornitori, evidenze di consegna o report interni.

Evidenze attese. Per il processo controllo fornitori devono essere disponibili evidenze coerenti con il livello di rischio: registri aggiornati, moduli compilati, comunicazioni cliente, conferme fornitore, piani di azione, riesami, report, indicatori o decisioni direzionali. Le evidenze digitali sono accettabili quando sono leggibili, recuperabili, protette e collegate al processo o alla commessa. La mancanza di evidenza deve essere trattata come possibile debolezza del sistema.

Monitoraggio. La Direzione verifica periodicamente che il processo continui a produrre output conformi. Il monitoraggio può avvenire tramite KPI, audit interno, verifica campionaria di commesse, riesame dei reclami, analisi fornitori o controllo delle azioni correttive. Il risultato del monitoraggio deve alimentare il riesame della Direzione e il piano di miglioramento, evitando che i rilievi si ripetano nei cicli successivi.

Elemento	Descrizione applicativa	Criterio di accettazione
Input	Informazioni collegate a estensione controllo, requisiti comunicati, verifiche, anomalie, resi e prestazioni	Completi, aggiornati e disponibili
Responsabile	Funzione o persona incaricata del processo	Ruolo chiaro e noto alle persone coinvolte
Controllo	Verifica documentale e operativa su controllo fornitori	Eseguito prima del rilascio o del riesame
Output	Registrazione, decisione, documento, consegna o azione	Tracciabile e collegato alla commessa/processo
Rischio	Errore, ritardo, mancata evidenza, non conformità	Valutato e trattato con azioni proporzionate
Audit	Campione documentale e intervista	Coerenza tra manuale, prassi e registrazioni

Checklist minima di applicazione:

- Verificare che il processo sia descritto, compreso e applicato in modo coerente con il campo di applicazione del SGQ.
- Conservare almeno un campione rappresentativo di evidenze per periodo di riferimento o per commessa significativa.
- Assicurare che eventuali anomalie siano gestite tramite registro NC, reclamo, azione correttiva o piano di miglioramento.
- Riesaminare periodicamente il processo e aggiornare documenti, responsabilità e indicatori quando cambiano servizi, fornitori o requisiti.

## 23.28 Informazioni ai fornitori

**Riferimento ISO 9001:2015: 8.4.3. La scheda riguarda il presidio di requisiti fornitori nel Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. Il processo viene applicato in modo proporzionato alla struttura aziendale e alle attività di commercio ICT, consulenza informatica, servizi digitali e consulenza organizzativa. Gli elementi considerati comprendono codici prodotto, versioni, licenze, tempi, consegna, garanzia, documentazione e supporto.**

Finalità del controllo. Il controllo di requisiti fornitori serve a garantire che le attività siano pianificate, eseguite, verificate e registrate con criteri ripetibili. In una società di piccole dimensioni non è necessario creare sovrastrutture documentali, ma è indispensabile dimostrare che le decisioni critiche siano basate su dati, requisiti, responsabilità e valutazioni del rischio. Ogni evidenza deve permettere a un auditor di ricostruire cosa è stato deciso, da chi, su quale base, quando e con quale risultato.

Modalità operative. La funzione responsabile identifica gli input, verifica la completezza delle informazioni, definisce le attività da svolgere, assegna le responsabilità e conserva le registrazioni. Quando il processo coinvolge clienti, fornitori o professionisti esterni, devono essere definite comunicazioni chiare e controllate. Le modifiche devono essere approvate prima dell'applicazione e devono essere registrate in modo da evitare versioni contrastanti, incomprensioni o perdita di tracciabilità.

Rischi specifici. Per il tema requisiti fornitori, i rischi più rilevanti sono incompletezza delle informazioni, responsabilità non definite, evidenze non conservate, uso di documenti obsoleti, decisioni non approvate, mancato aggiornamento dei dati, comunicazioni informali non tracciate e mancata connessione tra requisito, processo e risultato. Tali rischi possono generare reclami, ritardi, costi aggiuntivi, perdita di fiducia del cliente e rilievi in audit.

Criteri di conformità. Il processo è conforme quando esiste un criterio documentato o prassi consolidata, quando le persone coinvolte sanno descrivere la modalità operativa, quando sono disponibili registrazioni rappresentative e quando eventuali scostamenti sono gestiti con azioni correttive. Il controllo deve essere dimostrabile su campioni reali: offerte, ordini, comunicazioni, check-list, verbali, ticket, documenti fornitori, evidenze di consegna o report interni.

Evidenze attese. Per il processo requisiti fornitori devono essere disponibili evidenze coerenti con il livello di rischio: registri aggiornati, moduli compilati, comunicazioni cliente, conferme fornitore, piani di azione, riesami, report, indicatori o decisioni direzionali. Le evidenze digitali sono accettabili quando sono leggibili, recuperabili, protette e collegate al processo o alla commessa. La mancanza di evidenza deve essere trattata come possibile debolezza del sistema.

Monitoraggio. La Direzione verifica periodicamente che il processo continui a produrre output conformi. Il monitoraggio può avvenire tramite KPI, audit interno, verifica campionaria di commesse, riesame dei reclami,

analisi fornitori o controllo delle azioni correttive. Il risultato del monitoraggio deve alimentare il riesame della Direzione e il piano di miglioramento, evitando che i rilievi si ripetano nei cicli successivi.

Elemento	Descrizione applicativa	Criterio di accettazione
Input	Informazioni collegate a codici prodotto, versioni, licenze, tempi, consegna, garanzia, documentazione e supporto	Completi, aggiornati e disponibili
Responsabile	Funzione o persona incaricata del processo	Ruolo chiaro e noto alle persone coinvolte
Controllo	Verifica documentale e operativa su requisiti fornitori	Eseguito prima del rilascio o del riesame
Output	Registrazione, decisione, documento, consegna o azione	Tracciabile e collegato alla commessa/processo
Rischio	Errore, ritardo, mancata evidenza, non conformità	Valutato e trattato con azioni proporzionate
Audit	Campione documentale e intervista	Coerenza tra manuale, prassi e registrazioni

Checklist minima di applicazione:

- Verificare che il processo sia descritto, compreso e applicato in modo coerente con il campo di applicazione del SGQ.
- Conservare almeno un campione rappresentativo di evidenze per periodo di riferimento o per commessa significativa.
- Assicurare che eventuali anomalie siano gestite tramite registro NC, reclamo, azione correttiva o piano di miglioramento.
- Riesaminare periodicamente il processo e aggiornare documenti, responsabilità e indicatori quando cambiano servizi, fornitori o requisiti.

### 23.29 Erogazione controllata dei servizi

**Riferimento ISO 9001:2015: 8.5.1. La scheda riguarda il presidio di erogazione servizio nel Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. Il processo viene applicato in modo proporzionato alla struttura aziendale e alle attività di commercio ICT, consulenza informatica, servizi digitali e consulenza organizzativa. Gli elementi considerati comprendono istruzioni, competenze, strumenti, verifiche intermedie, condizioni controllate e output.**

**Finalità del controllo.** Il controllo di erogazione servizio serve a garantire che le attività siano pianificate, eseguite, verificate e registrate con criteri ripetibili. In una società di piccole dimensioni non è necessario creare sovrastrutture documentali, ma è indispensabile dimostrare che le decisioni critiche siano basate su dati, requisiti, responsabilità e valutazioni del rischio. Ogni evidenza deve permettere a un auditor di ricostruire cosa è stato deciso, da chi, su quale base, quando e con quale risultato.

**Modalità operative.** La funzione responsabile identifica gli input, verifica la completezza delle informazioni, definisce le attività da svolgere, assegna le responsabilità e conserva le registrazioni. Quando il processo coinvolge clienti, fornitori o professionisti esterni, devono essere definite comunicazioni chiare e controllate. Le modifiche devono essere approvate prima dell'applicazione e devono essere registrate in modo da evitare versioni contrastanti, incomprensioni o perdita di tracciabilità.

**Rischi specifici.** Per il tema erogazione servizio, i rischi più rilevanti sono incompletezza delle informazioni, responsabilità non definite, evidenze non conservate, uso di documenti obsoleti, decisioni non approvate, mancato aggiornamento dei dati, comunicazioni informali non tracciate e mancata connessione tra requisito, processo e risultato. Tali rischi possono generare reclami, ritardi, costi aggiuntivi, perdita di fiducia del cliente e rilievi in audit.

**Criteri di conformità.** Il processo è conforme quando esiste un criterio documentato o prassi consolidata, quando le persone coinvolte sanno descrivere la modalità operativa, quando sono disponibili registrazioni rappresentative e quando eventuali scostamenti sono gestiti con azioni correttive. Il controllo deve essere dimostrabile su campioni reali: offerte, ordini, comunicazioni, check-list, verbali, ticket, documenti fornitori, evidenze di consegna o report interni.

**Evidenze attese.** Per il processo erogazione servizio devono essere disponibili evidenze coerenti con il livello di rischio: registri aggiornati, moduli compilati, comunicazioni cliente, conferme fornitore, piani di azione, riesami, report, indicatori o decisioni direzionali. Le evidenze digitali sono accettabili quando sono leggibili, recuperabili, protette e collegate al processo o alla commessa. La mancanza di evidenza deve essere trattata come possibile debolezza del sistema.

**Monitoraggio.** La Direzione verifica periodicamente che il processo continui a produrre output conformi. Il monitoraggio può avvenire tramite KPI, audit interno, verifica campionaria di commesse, riesame dei reclami, analisi fornitori o controllo delle azioni correttive. Il risultato del monitoraggio deve alimentare il riesame della Direzione e il piano di miglioramento, evitando che i rilievi si ripetano nei cicli successivi.

Elemento	Descrizione applicativa	Criterio di accettazione
Input	Informazioni collegate a istruzioni, competenze, strumenti, verifiche intermedie, condizioni controllate e output	Completi, aggiornati e disponibili
Responsabile	Funzione o persona incaricata del processo	Ruolo chiaro e noto alle persone coinvolte
Controllo	Verifica documentale e operativa su erogazione servizio	Eseguito prima del rilascio o del riesame
Output	Registrazione, decisione, documento, consegna o azione	Tracciabile e collegato alla commessa/processo
Rischio	Errore, ritardo, mancata evidenza, non conformità	Valutato e trattato con azioni proporzionate
Audit	Campione documentale e intervista	Coerenza tra manuale, prassi e registrazioni

Checklist minima di applicazione:

- Verificare che il processo sia descritto, compreso e applicato in modo coerente con il campo di applicazione del SGQ.
- Conservare almeno un campione rappresentativo di evidenze per periodo di riferimento o per commessa significativa.
- Assicurare che eventuali anomalie siano gestite tramite registro NC, reclamo, azione correttiva o piano di miglioramento.
- Riesaminare periodicamente il processo e aggiornare documenti, responsabilità e indicatori quando cambiano servizi, fornitori o requisiti.

### 23.30 Identificazione e tracciabilità

**Riferimento ISO 9001:2015: 8.5.2. La scheda riguarda il presidio di tracciabilità nel Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. Il processo viene applicato in modo proporzionato alla struttura aziendale e alle attività di commercio ICT, consulenza informatica, servizi digitali e consulenza organizzativa. Gli elementi considerati comprendono commessa, cliente, prodotto, licenza, seriale, ordine fornitore, DDT e accettazione.**

**Finalità del controllo.** Il controllo di tracciabilità serve a garantire che le attività siano pianificate, eseguite, verificate e registrate con criteri ripetibili. In una società di piccole dimensioni non è necessario creare sovrastrutture documentali, ma è indispensabile dimostrare che le decisioni critiche siano basate su dati, requisiti, responsabilità e valutazioni del rischio. Ogni evidenza deve permettere a un auditor di ricostruire cosa è stato deciso, da chi, su quale base, quando e con quale risultato.

**Modalità operative.** La funzione responsabile identifica gli input, verifica la completezza delle informazioni, definisce le attività da svolgere, assegna le responsabilità e conserva le registrazioni. Quando il processo coinvolge clienti, fornitori o professionisti esterni, devono essere definite comunicazioni chiare e controllate. Le modifiche devono essere approvate prima dell'applicazione e devono essere registrate in modo da evitare versioni contrastanti, incomprensioni o perdita di tracciabilità.

**Rischi specifici.** Per il tema tracciabilità, i rischi più rilevanti sono incompletezza delle informazioni, responsabilità non definite, evidenze non conservate, uso di documenti obsoleti, decisioni non approvate, mancato aggiornamento dei dati, comunicazioni informali non tracciate e mancata connessione tra requisito, processo e risultato. Tali rischi possono generare reclami, ritardi, costi aggiuntivi, perdita di fiducia del cliente e rilievi in audit.

**Criteri di conformità.** Il processo è conforme quando esiste un criterio documentato o prassi consolidata, quando le persone coinvolte sanno descrivere la modalità operativa, quando sono disponibili registrazioni rappresentative e quando eventuali scostamenti sono gestiti con azioni correttive. Il controllo deve essere dimostrabile su campioni reali: offerte, ordini, comunicazioni, check-list, verbali, ticket, documenti fornitori, evidenze di consegna o report interni.

**Evidenze attese.** Per il processo tracciabilità devono essere disponibili evidenze coerenti con il livello di rischio: registri aggiornati, moduli compilati, comunicazioni cliente, conferme fornitore, piani di azione, riesami, report, indicatori o decisioni direzionali. Le evidenze digitali sono accettabili quando sono leggibili, recuperabili, protette e collegate al processo o alla commessa. La mancanza di evidenza deve essere trattata come possibile debolezza del sistema.

**Monitoraggio.** La Direzione verifica periodicamente che il processo continui a produrre output conformi. Il monitoraggio può avvenire tramite KPI, audit interno, verifica campionaria di commesse, riesame dei reclami, analisi fornitori o controllo delle azioni correttive. Il risultato del monitoraggio deve alimentare il riesame della Direzione e il piano di miglioramento, evitando che i rilievi si ripetano nei cicli successivi.

Elemento	Descrizione applicativa	Criterio di accettazione
Input	Informazioni collegate a commessa, cliente, prodotto, licenza, seriale, ordine fornitore, DDT e accettazione	Completi, aggiornati e disponibili

Responsabile	Funzione o persona incaricata del processo	Ruolo chiaro e noto alle persone coinvolte
Controllo	Verifica documentale e operativa su tracciabilità	Eseguito prima del rilascio o del riesame
Output	Registrazione, decisione, documento, consegna o azione	Tracciabile e collegato alla commessa/processo
Rischio	Errore, ritardo, mancata evidenza, non conformità	Valutato e trattato con azioni proporzionate
Audit	Campione documentale e intervista	Coerenza tra manuale, prassi e registrazioni

Checklist minima di applicazione:

- Verificare che il processo sia descritto, compreso e applicato in modo coerente con il campo di applicazione del SGQ.
- Conservare almeno un campione rappresentativo di evidenze per periodo di riferimento o per commessa significativa.
- Assicurare che eventuali anomalie siano gestite tramite registro NC, reclamo, azione correttiva o piano di miglioramento.
- Riesaminare periodicamente il processo e aggiornare documenti, responsabilità e indicatori quando cambiano servizi, fornitori o requisiti.

### 23.31 Proprietà del cliente e del fornitore

**Riferimento ISO 9001:2015: 8.5.3. La scheda riguarda il presidio di proprietà cliente nel Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. Il processo viene applicato in modo proporzionato alla struttura aziendale e alle attività di commercio ICT, consulenza informatica, servizi digitali e consulenza organizzativa. Gli elementi considerati comprendono dati, documenti, credenziali, materiali, hardware, informazioni riservate e output.**

**Finalità del controllo.** Il controllo di proprietà cliente serve a garantire che le attività siano pianificate, eseguite, verificate e registrate con criteri ripetibili. In una società di piccole dimensioni non è necessario creare sovrastrutture documentali, ma è indispensabile dimostrare che le decisioni critiche siano basate su dati, requisiti, responsabilità e valutazioni del rischio. Ogni evidenza deve permettere a un auditor di ricostruire cosa è stato deciso, da chi, su quale base, quando e con quale risultato.

**Modalità operative.** La funzione responsabile identifica gli input, verifica la completezza delle informazioni, definisce le attività da svolgere, assegna le responsabilità e conserva le registrazioni. Quando il processo coinvolge clienti, fornitori o professionisti esterni, devono essere definite comunicazioni chiare e controllate. Le modifiche devono essere approvate prima dell'applicazione e devono essere registrate in modo da evitare versioni contrastanti, incomprensioni o perdita di tracciabilità.

**Rischi specifici.** Per il tema proprietà cliente, i rischi più rilevanti sono incompletezza delle informazioni, responsabilità non definite, evidenze non conservate, uso di documenti obsoleti, decisioni non approvate, mancato aggiornamento dei dati, comunicazioni informali non tracciate e mancata connessione tra requisito, processo e risultato. Tali rischi possono generare reclami, ritardi, costi aggiuntivi, perdita di fiducia del cliente e rilievi in audit.

**Criteri di conformità.** Il processo è conforme quando esiste un criterio documentato o prassi consolidata, quando le persone coinvolte sanno descrivere la modalità operativa, quando sono disponibili registrazioni rappresentative e quando eventuali scostamenti sono gestiti con azioni correttive. Il controllo deve essere dimostrabile su campioni reali: offerte, ordini, comunicazioni, check-list, verbali, ticket, documenti fornitori, evidenze di consegna o report interni.

**Evidenze attese.** Per il processo proprietà cliente devono essere disponibili evidenze coerenti con il livello di rischio: registri aggiornati, moduli compilati, comunicazioni cliente, conferme fornitore, piani di azione, riesami, report, indicatori o decisioni direzionali. Le evidenze digitali sono accettabili quando sono leggibili, recuperabili, protette e collegate al processo o alla commessa. La mancanza di evidenza deve essere trattata come possibile debolezza del sistema.

**Monitoraggio.** La Direzione verifica periodicamente che il processo continui a produrre output conformi. Il monitoraggio può avvenire tramite KPI, audit interno, verifica campionaria di commesse, riesame dei reclami, analisi fornitori o controllo delle azioni correttive. Il risultato del monitoraggio deve alimentare il riesame della Direzione e il piano di miglioramento, evitando che i rilievi si ripetano nei cicli successivi.

Elemento	Descrizione applicativa	Criterio di accettazione
Input	Informazioni collegate a dati, documenti, credenziali, materiali, hardware, informazioni riservate e output	Completi, aggiornati e disponibili
Responsabile	Funzione o persona incaricata del processo	Ruolo chiaro e noto alle persone coinvolte
Controllo	Verifica documentale e operativa su proprietà cliente	Eseguito prima del rilascio o del riesame

Output	Registrazione, decisione, documento, consegna o azione	Tracciabile e collegato alla commessa/processo
Rischio	Errore, ritardo, mancata evidenza, non conformità	Valutato e trattato con azioni proporzionate
Audit	Campione documentale e intervista	Coerenza tra manuale, prassi e registrazioni

Checklist minima di applicazione:

- Verificare che il processo sia descritto, compreso e applicato in modo coerente con il campo di applicazione del SGQ.
- Conservare almeno un campione rappresentativo di evidenze per periodo di riferimento o per commessa significativa.
- Assicurare che eventuali anomalie siano gestite tramite registro NC, reclamo, azione correttiva o piano di miglioramento.
- Riesaminare periodicamente il processo e aggiornare documenti, responsabilità e indicatori quando cambiano servizi, fornitori o requisiti.

### 23.32 Preservazione prodotti e informazioni

**Riferimento ISO 9001:2015: 8.5.4. La scheda riguarda il presidio di preservazione nel Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. Il processo viene applicato in modo proporzionato alla struttura aziendale e alle attività di commercio ICT, consulenza informatica, servizi digitali e consulenza organizzativa. Gli elementi considerati comprendono imballi, integrità, protezione fisica, accessi, backup documentale e conservazione.**

Finalità del controllo. Il controllo di preservazione serve a garantire che le attività siano pianificate, eseguite, verificate e registrate con criteri ripetibili. In una società di piccole dimensioni non è necessario creare sovrastrutture documentali, ma è indispensabile dimostrare che le decisioni critiche siano basate su dati, requisiti, responsabilità e valutazioni del rischio. Ogni evidenza deve permettere a un auditor di ricostruire cosa è stato deciso, da chi, su quale base, quando e con quale risultato.

Modalità operative. La funzione responsabile identifica gli input, verifica la completezza delle informazioni, definisce le attività da svolgere, assegna le responsabilità e conserva le registrazioni. Quando il processo coinvolge clienti, fornitori o professionisti esterni, devono essere definite comunicazioni chiare e controllate. Le modifiche devono essere approvate prima dell'applicazione e devono essere registrate in modo da evitare versioni contrastanti, incomprensioni o perdita di tracciabilità.

Rischi specifici. Per il tema preservazione, i rischi più rilevanti sono incompletezza delle informazioni, responsabilità non definite, evidenze non conservate, uso di documenti obsoleti, decisioni non approvate, mancato aggiornamento dei dati, comunicazioni informali non tracciate e mancata connessione tra requisito, processo e risultato. Tali rischi possono generare reclami, ritardi, costi aggiuntivi, perdita di fiducia del cliente e rilievi in audit.

Criteri di conformità. Il processo è conforme quando esiste un criterio documentato o prassi consolidata, quando le persone coinvolte sanno descrivere la modalità operativa, quando sono disponibili registrazioni rappresentative e quando eventuali scostamenti sono gestiti con azioni correttive. Il controllo deve essere dimostrabile su campioni reali: offerte, ordini, comunicazioni, check-list, verbali, ticket, documenti fornitori, evidenze di consegna o report interni.

Evidenze attese. Per il processo preservazione devono essere disponibili evidenze coerenti con il livello di rischio: registri aggiornati, moduli compilati, comunicazioni cliente, conferme fornitore, piani di azione, riesami, report, indicatori o decisioni direzionali. Le evidenze digitali sono accettabili quando sono leggibili, recuperabili, protette e collegate al processo o alla commessa. La mancanza di evidenza deve essere trattata come possibile debolezza del sistema.

Monitoraggio. La Direzione verifica periodicamente che il processo continui a produrre output conformi. Il monitoraggio può avvenire tramite KPI, audit interno, verifica campionaria di commesse, riesame dei reclami, analisi fornitori o controllo delle azioni correttive. Il risultato del monitoraggio deve alimentare il riesame della Direzione e il piano di miglioramento, evitando che i rilievi si ripetano nei cicli successivi.

Elemento	Descrizione applicativa	Criterio di accettazione
Input	Informazioni collegate a imballi, integrità, protezione fisica, accessi, backup documentale e conservazione	Completi, aggiornati e disponibili
Responsabile	Funzione o persona incaricata del processo	Ruolo chiaro e noto alle persone coinvolte
Controllo	Verifica documentale e operativa su preservazione	Eseguito prima del rilascio o del riesame
Output	Registrazione, decisione, documento, consegna o azione	Tracciabile e collegato alla commessa/processo
Rischio	Errore, ritardo, mancata evidenza, non conformità	Valutato e trattato con azioni proporzionate

	conformità	
Audit	Campione documentale e intervista	Coerenza tra manuale, prassi e registrazioni

Checklist minima di applicazione:

- Verificare che il processo sia descritto, compreso e applicato in modo coerente con il campo di applicazione del SGQ.
- Conservare almeno un campione rappresentativo di evidenze per periodo di riferimento o per commessa significativa.
- Assicurare che eventuali anomalie siano gestite tramite registro NC, reclamo, azione correttiva o piano di miglioramento.
- Riesaminare periodicamente il processo e aggiornare documenti, responsabilità e indicatori quando cambiano servizi, fornitori o requisiti.

### 23.33 Attività post-consegna

**Riferimento ISO 9001:2015: 8.5.5. La scheda riguarda il presidio di post-vendita nel Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. Il processo viene applicato in modo proporzionato alla struttura aziendale e alle attività di commercio ICT, consulenza informatica, servizi digitali e consulenza organizzativa. Gli elementi considerati comprendono garanzia, assistenza, supporto, ticket, reclami, aggiornamenti e feedback cliente.**

**Finalità del controllo.** Il controllo di post-vendita serve a garantire che le attività siano pianificate, eseguite, verificate e registrate con criteri ripetibili. In una società di piccole dimensioni non è necessario creare sovrastrutture documentali, ma è indispensabile dimostrare che le decisioni critiche siano basate su dati, requisiti, responsabilità e valutazioni del rischio. Ogni evidenza deve permettere a un auditor di ricostruire cosa è stato deciso, da chi, su quale base, quando e con quale risultato.

**Modalità operative.** La funzione responsabile identifica gli input, verifica la completezza delle informazioni, definisce le attività da svolgere, assegna le responsabilità e conserva le registrazioni. Quando il processo coinvolge clienti, fornitori o professionisti esterni, devono essere definite comunicazioni chiare e controllate. Le modifiche devono essere approvate prima dell'applicazione e devono essere registrate in modo da evitare versioni contrastanti, incomprensioni o perdita di tracciabilità.

**Rischi specifici.** Per il tema post-vendita, i rischi più rilevanti sono incompletezza delle informazioni, responsabilità non definite, evidenze non conservate, uso di documenti obsoleti, decisioni non approvate, mancato aggiornamento dei dati, comunicazioni informali non tracciate e mancata connessione tra requisito, processo e risultato. Tali rischi possono generare reclami, ritardi, costi aggiuntivi, perdita di fiducia del cliente e rilievi in audit.

**Criteri di conformità.** Il processo è conforme quando esiste un criterio documentato o prassi consolidata, quando le persone coinvolte sanno descrivere la modalità operativa, quando sono disponibili registrazioni rappresentative e quando eventuali scostamenti sono gestiti con azioni correttive. Il controllo deve essere dimostrabile su campioni reali: offerte, ordini, comunicazioni, check-list, verbali, ticket, documenti fornitori, evidenze di consegna o report interni.

**Evidenze attese.** Per il processo post-vendita devono essere disponibili evidenze coerenti con il livello di rischio: registri aggiornati, moduli compilati, comunicazioni cliente, conferme fornitore, piani di azione, riesami, report, indicatori o decisioni direzionali. Le evidenze digitali sono accettabili quando sono leggibili, recuperabili, protette e collegate al processo o alla commessa. La mancanza di evidenza deve essere trattata come possibile debolezza del sistema.

**Monitoraggio.** La Direzione verifica periodicamente che il processo continui a produrre output conformi. Il monitoraggio può avvenire tramite KPI, audit interno, verifica campionaria di commesse, riesame dei reclami, analisi fornitori o controllo delle azioni correttive. Il risultato del monitoraggio deve alimentare il riesame della Direzione e il piano di miglioramento, evitando che i rilievi si ripetano nei cicli successivi.

Elemento	Descrizione applicativa	Criterio di accettazione
Input	Informazioni collegate a garanzia, assistenza, supporto, ticket, reclami, aggiornamenti e feedback cliente	Completi, aggiornati e disponibili
Responsabile	Funzione o persona incaricata del processo	Ruolo chiaro e noto alle persone coinvolte
Controllo	Verifica documentale e operativa su post-vendita	Eseguito prima del rilascio o del riesame
Output	Registrazione, decisione, documento, consegna o azione	Tracciabile e collegato alla commessa/processo
Rischio	Errore, ritardo, mancata evidenza, non conformità	Valutato e trattato con azioni proporzionate
Audit	Campione documentale e intervista	Coerenza tra manuale, prassi e registrazioni

Checklist minima di applicazione:

- Verificare che il processo sia descritto, compreso e applicato in modo coerente con il campo di applicazione del SGQ.
- Conservare almeno un campione rappresentativo di evidenze per periodo di riferimento o per commessa significativa.
- Assicurare che eventuali anomalie siano gestite tramite registro NC, reclamo, azione correttiva o piano di miglioramento.
- Riesaminare periodicamente il processo e aggiornare documenti, responsabilità e indicatori quando cambiano servizi, fornitori o requisiti.

### 23.34 Controllo modifiche operative

**Riferimento ISO 9001:2015: 8.5.6. La scheda riguarda il presidio di modifiche operative nel Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. Il processo viene applicato in modo proporzionato alla struttura aziendale e alle attività di commercio ICT, consulenza informatica, servizi digitali e consulenza organizzativa. Gli elementi considerati comprendono aggiornamento commessa, autorizzazione, impatto, comunicazione e registrazione.**

**Finalità del controllo.** Il controllo di modifiche operative serve a garantire che le attività siano pianificate, eseguite, verificate e registrate con criteri ripetibili. In una società di piccole dimensioni non è necessario creare sovrastrutture documentali, ma è indispensabile dimostrare che le decisioni critiche siano basate su dati, requisiti, responsabilità e valutazioni del rischio. Ogni evidenza deve permettere a un auditor di ricostruire cosa è stato deciso, da chi, su quale base, quando e con quale risultato.

**Modalità operative.** La funzione responsabile identifica gli input, verifica la completezza delle informazioni, definisce le attività da svolgere, assegna le responsabilità e conserva le registrazioni. Quando il processo coinvolge clienti, fornitori o professionisti esterni, devono essere definite comunicazioni chiare e controllate. Le modifiche devono essere approvate prima dell'applicazione e devono essere registrate in modo da evitare versioni contrastanti, incomprensioni o perdita di tracciabilità.

**Rischi specifici.** Per il tema modifiche operative, i rischi più rilevanti sono incompletezza delle informazioni, responsabilità non definite, evidenze non conservate, uso di documenti obsoleti, decisioni non approvate, mancato aggiornamento dei dati, comunicazioni informali non tracciate e mancata connessione tra requisito, processo e risultato. Tali rischi possono generare reclami, ritardi, costi aggiuntivi, perdita di fiducia del cliente e rilievi in audit.

**Criteri di conformità.** Il processo è conforme quando esiste un criterio documentato o prassi consolidata, quando le persone coinvolte sanno descrivere la modalità operativa, quando sono disponibili registrazioni rappresentative e quando eventuali scostamenti sono gestiti con azioni correttive. Il controllo deve essere dimostrabile su campioni reali: offerte, ordini, comunicazioni, check-list, verbali, ticket, documenti fornitori, evidenze di consegna o report interni.

**Evidenze attese.** Per il processo modifiche operative devono essere disponibili evidenze coerenti con il livello di rischio: registri aggiornati, moduli compilati, comunicazioni cliente, conferme fornitore, piani di azione, riesami, report, indicatori o decisioni direzionali. Le evidenze digitali sono accettabili quando sono leggibili, recuperabili, protette e collegate al processo o alla commessa. La mancanza di evidenza deve essere trattata come possibile debolezza del sistema.

**Monitoraggio.** La Direzione verifica periodicamente che il processo continui a produrre output conformi. Il monitoraggio può avvenire tramite KPI, audit interno, verifica campionaria di commesse, riesame dei reclami, analisi fornitori o controllo delle azioni correttive. Il risultato del monitoraggio deve alimentare il riesame della Direzione e il piano di miglioramento, evitando che i rilievi si ripetano nei cicli successivi.

Elemento	Descrizione applicativa	Criterio di accettazione
Input	Informazioni collegate a aggiornamento commessa, autorizzazione, impatto, comunicazione e registrazione	Completi, aggiornati e disponibili
Responsabile	Funzione o persona incaricata del processo	Ruolo chiaro e noto alle persone coinvolte
Controllo	Verifica documentale e operativa su modifiche operative	Eseguito prima del rilascio o del riesame
Output	Registrazione, decisione, documento, consegna o azione	Tracciabile e collegato alla commessa/processo
Rischio	Errore, ritardo, mancata evidenza, non conformità	Valutato e trattato con azioni proporzionate
Audit	Campione documentale e intervista	Coerenza tra manuale, prassi e registrazioni

Checklist minima di applicazione:

- Verificare che il processo sia descritto, compreso e applicato in modo coerente con il campo di applicazione del SGQ.
- Conservare almeno un campione rappresentativo di evidenze per periodo di riferimento o per commessa significativa.
- Assicurare che eventuali anomalie siano gestite tramite registro NC, reclamo, azione correttiva o piano di miglioramento.
- Riesaminare periodicamente il processo e aggiornare documenti, responsabilità e indicatori quando cambiano servizi, fornitori o requisiti.

### 23.35 Rilascio prodotti e servizi

**Riferimento ISO 9001:2015: 8.6. La scheda riguarda il presidio di rilascio nel Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. Il processo viene applicato in modo proporzionato alla struttura aziendale e alle attività di commercio ICT, consulenza informatica, servizi digitali e consulenza organizzativa. Gli elementi considerati comprendono controlli finali, accettazione, documenti consegna, prove, licenze e chiusura.**

**Finalità del controllo.** Il controllo di rilascio serve a garantire che le attività siano pianificate, eseguite, verificate e registrate con criteri ripetibili. In una società di piccole dimensioni non è necessario creare sovrastrutture documentali, ma è indispensabile dimostrare che le decisioni critiche siano basate su dati, requisiti, responsabilità e valutazioni del rischio. Ogni evidenza deve permettere a un auditor di ricostruire cosa è stato deciso, da chi, su quale base, quando e con quale risultato.

**Modalità operative.** La funzione responsabile identifica gli input, verifica la completezza delle informazioni, definisce le attività da svolgere, assegna le responsabilità e conserva le registrazioni. Quando il processo coinvolge clienti, fornitori o professionisti esterni, devono essere definite comunicazioni chiare e controllate. Le modifiche devono essere approvate prima dell'applicazione e devono essere registrate in modo da evitare versioni contrastanti, incomprensioni o perdita di tracciabilità.

**Rischi specifici.** Per il tema rilascio, i rischi più rilevanti sono incompletezza delle informazioni, responsabilità non definite, evidenze non conservate, uso di documenti obsoleti, decisioni non approvate, mancato aggiornamento dei dati, comunicazioni informali non tracciate e mancata connessione tra requisito, processo e risultato. Tali rischi possono generare reclami, ritardi, costi aggiuntivi, perdita di fiducia del cliente e rilievi in audit.

**Criteri di conformità.** Il processo è conforme quando esiste un criterio documentato o prassi consolidata, quando le persone coinvolte sanno descrivere la modalità operativa, quando sono disponibili registrazioni rappresentative e quando eventuali scostamenti sono gestiti con azioni correttive. Il controllo deve essere dimostrabile su campioni reali: offerte, ordini, comunicazioni, check-list, verbali, ticket, documenti fornitori, evidenze di consegna o report interni.

**Evidenze attese.** Per il processo rilascio devono essere disponibili evidenze coerenti con il livello di rischio: registri aggiornati, moduli compilati, comunicazioni cliente, conferme fornitore, piani di azione, riesami, report, indicatori o decisioni direzionali. Le evidenze digitali sono accettabili quando sono leggibili, recuperabili, protette e collegate al processo o alla commessa. La mancanza di evidenza deve essere trattata come possibile debolezza del sistema.

**Monitoraggio.** La Direzione verifica periodicamente che il processo continui a produrre output conformi. Il monitoraggio può avvenire tramite KPI, audit interno, verifica campionaria di commesse, riesame dei reclami, analisi fornitori o controllo delle azioni correttive. Il risultato del monitoraggio deve alimentare il riesame della Direzione e il piano di miglioramento, evitando che i rilievi si ripetano nei cicli successivi.

Elemento	Descrizione applicativa	Criterio di accettazione
Input	Informazioni collegate a controlli finali, accettazione, documenti consegna, prove, licenze e chiusura	Completi, aggiornati e disponibili
Responsabile	Funzione o persona incaricata del processo	Ruolo chiaro e noto alle persone coinvolte
Controllo	Verifica documentale e operativa su rilascio	Eseguito prima del rilascio o del riesame
Output	Registrazione, decisione, documento, consegna o azione	Tracciabile e collegato alla commessa/processo
Rischio	Errore, ritardo, mancata evidenza, non conformità	Valutato e trattato con azioni proporzionate
Audit	Campione documentale e intervista	Coerenza tra manuale, prassi e registrazioni

Checklist minima di applicazione:

- Verificare che il processo sia descritto, compreso e applicato in modo coerente con il campo di applicazione del SGQ.
- Conservare almeno un campione rappresentativo di evidenze per periodo di riferimento o per commessa significativa.

- Assicurare che eventuali anomalie siano gestite tramite registro NC, reclamo, azione correttiva o piano di miglioramento.
- Riesaminare periodicamente il processo e aggiornare documenti, responsabilità e indicatori quando cambiano servizi, fornitori o requisiti.

### 23.36 Output non conformi

**Riferimento ISO 9001:2015: 8.7. La scheda riguarda il presidio di non conformità output nel Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. Il processo viene applicato in modo proporzionato alla struttura aziendale e alle attività di commercio ICT, consulenza informatica, servizi digitali e consulenza organizzativa. Gli elementi considerati comprendono identificazione, segregazione, correzione, concessione, comunicazione e decisione.**

**Finalità del controllo.** Il controllo di non conformità output serve a garantire che le attività siano pianificate, eseguite, verificate e registrate con criteri ripetibili. In una società di piccole dimensioni non è necessario creare sovrastrutture documentali, ma è indispensabile dimostrare che le decisioni critiche siano basate su dati, requisiti, responsabilità e valutazioni del rischio. Ogni evidenza deve permettere a un auditor di ricostruire cosa è stato deciso, da chi, su quale base, quando e con quale risultato.

**Modalità operative.** La funzione responsabile identifica gli input, verifica la completezza delle informazioni, definisce le attività da svolgere, assegna le responsabilità e conserva le registrazioni. Quando il processo coinvolge clienti, fornitori o professionisti esterni, devono essere definite comunicazioni chiare e controllate. Le modifiche devono essere approvate prima dell'applicazione e devono essere registrate in modo da evitare versioni contrastanti, incomprensioni o perdita di tracciabilità.

**Rischi specifici.** Per il tema non conformità output, i rischi più rilevanti sono incompletezza delle informazioni, responsabilità non definite, evidenze non conservate, uso di documenti obsoleti, decisioni non approvate, mancato aggiornamento dei dati, comunicazioni informali non tracciate e mancata connessione tra requisito, processo e risultato. Tali rischi possono generare reclami, ritardi, costi aggiuntivi, perdita di fiducia del cliente e rilievi in audit.

**Criteri di conformità.** Il processo è conforme quando esiste un criterio documentato o prassi consolidata, quando le persone coinvolte sanno descrivere la modalità operativa, quando sono disponibili registrazioni rappresentative e quando eventuali scostamenti sono gestiti con azioni correttive. Il controllo deve essere dimostrabile su campioni reali: offerte, ordini, comunicazioni, check-list, verbali, ticket, documenti fornitori, evidenze di consegna o report interni.

**Evidenze attese.** Per il processo non conformità output devono essere disponibili evidenze coerenti con il livello di rischio: registri aggiornati, moduli compilati, comunicazioni cliente, conferme fornitore, piani di azione, riesami, report, indicatori o decisioni direzionali. Le evidenze digitali sono accettabili quando sono leggibili, recuperabili, protette e collegate al processo o alla commessa. La mancanza di evidenza deve essere trattata come possibile debolezza del sistema.

**Monitoraggio.** La Direzione verifica periodicamente che il processo continui a produrre output conformi. Il monitoraggio può avvenire tramite KPI, audit interno, verifica campionaria di commesse, riesame dei reclami, analisi fornitori o controllo delle azioni correttive. Il risultato del monitoraggio deve alimentare il riesame della Direzione e il piano di miglioramento, evitando che i rilievi si ripetano nei cicli successivi.

Elemento	Descrizione applicativa	Criterio di accettazione
Input	Informazioni collegate a identificazione, segregazione, correzione, concessione, comunicazione e decisione	Completi, aggiornati e disponibili
Responsabile	Funzione o persona incaricata del processo	Ruolo chiaro e noto alle persone coinvolte
Controllo	Verifica documentale e operativa su non conformità output	Eseguito prima del rilascio o del riesame
Output	Registrazione, decisione, documento, consegna o azione	Tracciabile e collegato alla commessa/processo
Rischio	Errore, ritardo, mancata evidenza, non conformità	Valutato e trattato con azioni proporzionate
Audit	Campione documentale e intervista	Coerenza tra manuale, prassi e registrazioni

Checklist minima di applicazione:

- Verificare che il processo sia descritto, compreso e applicato in modo coerente con il campo di applicazione del SGQ.
- Conservare almeno un campione rappresentativo di evidenze per periodo di riferimento o per commessa significativa.
- Assicurare che eventuali anomalie siano gestite tramite registro NC, reclamo, azione correttiva o piano di miglioramento.

- Riesaminare periodicamente il processo e aggiornare documenti, responsabilità e indicatori quando cambiano servizi, fornitori o requisiti.

### 23.37 Monitoraggio e misurazione

**Riferimento ISO 9001:2015: 9.1. La scheda riguarda il presidio di monitoraggio nel Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. Il processo viene applicato in modo proporzionato alla struttura aziendale e alle attività di commercio ICT, consulenza informatica, servizi digitali e consulenza organizzativa. Gli elementi considerati comprendono KPI, customer satisfaction, trend reclami, fornitori, tempi risposta e risultati obiettivi.**

**Finalità del controllo.** Il controllo di monitoraggio serve a garantire che le attività siano pianificate, eseguite, verificate e registrate con criteri ripetibili. In una società di piccole dimensioni non è necessario creare sovrastrutture documentali, ma è indispensabile dimostrare che le decisioni critiche siano basate su dati, requisiti, responsabilità e valutazioni del rischio. Ogni evidenza deve permettere a un auditor di ricostruire cosa è stato deciso, da chi, su quale base, quando e con quale risultato.

**Modalità operative.** La funzione responsabile identifica gli input, verifica la completezza delle informazioni, definisce le attività da svolgere, assegna le responsabilità e conserva le registrazioni. Quando il processo coinvolge clienti, fornitori o professionisti esterni, devono essere definite comunicazioni chiare e controllate. Le modifiche devono essere approvate prima dell'applicazione e devono essere registrate in modo da evitare versioni contrastanti, incomprensioni o perdita di tracciabilità.

**Rischi specifici.** Per il tema monitoraggio, i rischi più rilevanti sono incompletezza delle informazioni, responsabilità non definite, evidenze non conservate, uso di documenti obsoleti, decisioni non approvate, mancato aggiornamento dei dati, comunicazioni informali non tracciate e mancata connessione tra requisito, processo e risultato. Tali rischi possono generare reclami, ritardi, costi aggiuntivi, perdita di fiducia del cliente e rilievi in audit.

**Criteri di conformità.** Il processo è conforme quando esiste un criterio documentato o prassi consolidata, quando le persone coinvolte sanno descrivere la modalità operativa, quando sono disponibili registrazioni rappresentative e quando eventuali scostamenti sono gestiti con azioni correttive. Il controllo deve essere dimostrabile su campioni reali: offerte, ordini, comunicazioni, check-list, verbali, ticket, documenti fornitori, evidenze di consegna o report interni.

**Evidenze attese.** Per il processo monitoraggio devono essere disponibili evidenze coerenti con il livello di rischio: registri aggiornati, moduli compilati, comunicazioni cliente, conferme fornitore, piani di azione, riesami, report, indicatori o decisioni direzionali. Le evidenze digitali sono accettabili quando sono leggibili, recuperabili, protette e collegate al processo o alla commessa. La mancanza di evidenza deve essere trattata come possibile debolezza del sistema.

**Monitoraggio.** La Direzione verifica periodicamente che il processo continui a produrre output conformi. Il monitoraggio può avvenire tramite KPI, audit interno, verifica campionaria di commesse, riesame dei reclami, analisi fornitori o controllo delle azioni correttive. Il risultato del monitoraggio deve alimentare il riesame della Direzione e il piano di miglioramento, evitando che i rilievi si ripetano nei cicli successivi.

Elemento	Descrizione applicativa	Criterio di accettazione
Input	Informazioni collegate a KPI, customer satisfaction, trend reclami, fornitori, tempi risposta e risultati obiettivi	Completi, aggiornati e disponibili
Responsabile	Funzione o persona incaricata del processo	Ruolo chiaro e noto alle persone coinvolte
Controllo	Verifica documentale e operativa su monitoraggio	Eseguito prima del rilascio o del riesame
Output	Registrazione, decisione, documento, consegna o azione	Tracciabile e collegato alla commessa/processo
Rischio	Errore, ritardo, mancata evidenza, non conformità	Valutato e trattato con azioni proporzionate
Audit	Campione documentale e intervista	Coerenza tra manuale, prassi e registrazioni

Checklist minima di applicazione:

- Verificare che il processo sia descritto, compreso e applicato in modo coerente con il campo di applicazione del SGQ.
- Conservare almeno un campione rappresentativo di evidenze per periodo di riferimento o per commessa significativa.
- Assicurare che eventuali anomalie siano gestite tramite registro NC, reclamo, azione correttiva o piano di miglioramento.
- Riesaminare periodicamente il processo e aggiornare documenti, responsabilità e indicatori quando cambiano servizi, fornitori o requisiti.

## 23.38 Audit interno

**Riferimento ISO 9001:2015: 9.2. La scheda riguarda il presidio di audit interno nel Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. Il processo viene applicato in modo proporzionato alla struttura aziendale e alle attività di commercio ICT, consulenza informatica, servizi digitali e consulenza organizzativa. Gli elementi considerati comprendono programma, criteri, campo, campionamento, rapporto, rilievi e azioni correttive.**

**Finalità del controllo.** Il controllo di audit interno serve a garantire che le attività siano pianificate, eseguite, verificate e registrate con criteri ripetibili. In una società di piccole dimensioni non è necessario creare sovrastrutture documentali, ma è indispensabile dimostrare che le decisioni critiche siano basate su dati, requisiti, responsabilità e valutazioni del rischio. Ogni evidenza deve permettere a un auditor di ricostruire cosa è stato deciso, da chi, su quale base, quando e con quale risultato.

**Modalità operative.** La funzione responsabile identifica gli input, verifica la completezza delle informazioni, definisce le attività da svolgere, assegna le responsabilità e conserva le registrazioni. Quando il processo coinvolge clienti, fornitori o professionisti esterni, devono essere definite comunicazioni chiare e controllate. Le modifiche devono essere approvate prima dell'applicazione e devono essere registrate in modo da evitare versioni contrastanti, incomprensioni o perdita di tracciabilità.

**Rischi specifici.** Per il tema audit interno, i rischi più rilevanti sono incompletezza delle informazioni, responsabilità non definite, evidenze non conservate, uso di documenti obsoleti, decisioni non approvate, mancato aggiornamento dei dati, comunicazioni informali non tracciate e mancata connessione tra requisito, processo e risultato. Tali rischi possono generare reclami, ritardi, costi aggiuntivi, perdita di fiducia del cliente e rilievi in audit.

**Criteri di conformità.** Il processo è conforme quando esiste un criterio documentato o prassi consolidata, quando le persone coinvolte sanno descrivere la modalità operativa, quando sono disponibili registrazioni rappresentative e quando eventuali scostamenti sono gestiti con azioni correttive. Il controllo deve essere dimostrabile su campioni reali: offerte, ordini, comunicazioni, check-list, verbali, ticket, documenti fornitori, evidenze di consegna o report interni.

**Evidenze attese.** Per il processo audit interno devono essere disponibili evidenze coerenti con il livello di rischio: registri aggiornati, moduli compilati, comunicazioni cliente, conferme fornitore, piani di azione, riesami, report, indicatori o decisioni direzionali. Le evidenze digitali sono accettabili quando sono leggibili, recuperabili, protette e collegate al processo o alla commessa. La mancanza di evidenza deve essere trattata come possibile debolezza del sistema.

**Monitoraggio.** La Direzione verifica periodicamente che il processo continui a produrre output conformi. Il monitoraggio può avvenire tramite KPI, audit interno, verifica campionaria di commesse, riesame dei reclami, analisi fornitori o controllo delle azioni correttive. Il risultato del monitoraggio deve alimentare il riesame della Direzione e il piano di miglioramento, evitando che i rilievi si ripetano nei cicli successivi.

Elemento	Descrizione applicativa	Criterio di accettazione
Input	Informazioni collegate a programma, criteri, campo, campionamento, rapporto, rilievi e azioni correttive	Completi, aggiornati e disponibili
Responsabile	Funzione o persona incaricata del processo	Ruolo chiaro e noto alle persone coinvolte
Controllo	Verifica documentale e operativa su audit interno	Eseguito prima del rilascio o del riesame
Output	Registrazione, decisione, documento, consegna o azione	Tracciabile e collegato alla commessa/processo
Rischio	Errore, ritardo, mancata evidenza, non conformità	Valutato e trattato con azioni proporzionate
Audit	Campione documentale e intervista	Coerenza tra manuale, prassi e registrazioni

Checklist minima di applicazione:

- Verificare che il processo sia descritto, compreso e applicato in modo coerente con il campo di applicazione del SGQ.
- Conservare almeno un campione rappresentativo di evidenze per periodo di riferimento o per commessa significativa.
- Assicurare che eventuali anomalie siano gestite tramite registro NC, reclamo, azione correttiva o piano di miglioramento.
- Riesaminare periodicamente il processo e aggiornare documenti, responsabilità e indicatori quando cambiano servizi, fornitori o requisiti.

### 23.39 Riesame della direzione

**Riferimento ISO 9001:2015: 9.3. La scheda riguarda il presidio di riesame nel Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. Il processo viene applicato in modo proporzionato alla struttura aziendale e alle attività di commercio ICT, consulenza informatica, servizi digitali e consulenza organizzativa. Gli elementi considerati comprendono input, output, decisioni, risorse, opportunità, rischi, fornitori e obiettivi.**

**Finalità del controllo.** Il controllo di riesame serve a garantire che le attività siano pianificate, eseguite, verificate e registrate con criteri ripetibili. In una società di piccole dimensioni non è necessario creare sovrastrutture documentali, ma è indispensabile dimostrare che le decisioni critiche siano basate su dati, requisiti, responsabilità e valutazioni del rischio. Ogni evidenza deve permettere a un auditor di ricostruire cosa è stato deciso, da chi, su quale base, quando e con quale risultato.

**Modalità operative.** La funzione responsabile identifica gli input, verifica la completezza delle informazioni, definisce le attività da svolgere, assegna le responsabilità e conserva le registrazioni. Quando il processo coinvolge clienti, fornitori o professionisti esterni, devono essere definite comunicazioni chiare e controllate. Le modifiche devono essere approvate prima dell'applicazione e devono essere registrate in modo da evitare versioni contrastanti, incomprensioni o perdita di tracciabilità.

**Rischi specifici.** Per il tema riesame, i rischi più rilevanti sono incompletezza delle informazioni, responsabilità non definite, evidenze non conservate, uso di documenti obsoleti, decisioni non approvate, mancato aggiornamento dei dati, comunicazioni informali non tracciate e mancata connessione tra requisito, processo e risultato. Tali rischi possono generare reclami, ritardi, costi aggiuntivi, perdita di fiducia del cliente e rilievi in audit.

**Criteri di conformità.** Il processo è conforme quando esiste un criterio documentato o prassi consolidata, quando le persone coinvolte sanno descrivere la modalità operativa, quando sono disponibili registrazioni rappresentative e quando eventuali scostamenti sono gestiti con azioni correttive. Il controllo deve essere dimostrabile su campioni reali: offerte, ordini, comunicazioni, check-list, verbali, ticket, documenti fornitori, evidenze di consegna o report interni.

**Evidenze attese.** Per il processo riesame devono essere disponibili evidenze coerenti con il livello di rischio: registri aggiornati, moduli compilati, comunicazioni cliente, conferme fornitore, piani di azione, riesami, report, indicatori o decisioni direzionali. Le evidenze digitali sono accettabili quando sono leggibili, recuperabili, protette e collegate al processo o alla commessa. La mancanza di evidenza deve essere trattata come possibile debolezza del sistema.

**Monitoraggio.** La Direzione verifica periodicamente che il processo continui a produrre output conformi. Il monitoraggio può avvenire tramite KPI, audit interno, verifica campionaria di commesse, riesame dei reclami, analisi fornitori o controllo delle azioni correttive. Il risultato del monitoraggio deve alimentare il riesame della Direzione e il piano di miglioramento, evitando che i rilievi si ripetano nei cicli successivi.

Elemento	Descrizione applicativa	Criterio di accettazione
Input	Informazioni collegate a input, output, decisioni, risorse, opportunità, rischi, fornitori e obiettivi	Completi, aggiornati e disponibili
Responsabile	Funzione o persona incaricata del processo	Ruolo chiaro e noto alle persone coinvolte
Controllo	Verifica documentale e operativa su riesame	Eseguito prima del rilascio o del riesame
Output	Registrazione, decisione, documento, consegna o azione	Tracciabile e collegato alla commessa/processo
Rischio	Errore, ritardo, mancata evidenza, non conformità	Valutato e trattato con azioni proporzionate
Audit	Campione documentale e intervista	Coerenza tra manuale, prassi e registrazioni

Checklist minima di applicazione:

- Verificare che il processo sia descritto, compreso e applicato in modo coerente con il campo di applicazione del SGQ.
- Conservare almeno un campione rappresentativo di evidenze per periodo di riferimento o per commessa significativa.
- Assicurare che eventuali anomalie siano gestite tramite registro NC, reclamo, azione correttiva o piano di miglioramento.
- Riesaminare periodicamente il processo e aggiornare documenti, responsabilità e indicatori quando cambiano servizi, fornitori o requisiti.

### 23.40 Miglioramento continuo

**Riferimento ISO 9001:2015: 10.1. La scheda riguarda il presidio di miglioramento nel Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. Il processo viene applicato in modo proporzionato alla struttura aziendale e alle attività di commercio ICT, consulenza informatica, servizi digitali e consulenza**

**organizzativa. Gli elementi considerati comprendono azioni di miglioramento, innovazione, standardizzazione, formazione e digitalizzazione.**

**Finalità del controllo.** Il controllo di miglioramento serve a garantire che le attività siano pianificate, eseguite, verificate e registrate con criteri ripetibili. In una società di piccole dimensioni non è necessario creare sovrastrutture documentali, ma è indispensabile dimostrare che le decisioni critiche siano basate su dati, requisiti, responsabilità e valutazioni del rischio. Ogni evidenza deve permettere a un auditor di ricostruire cosa è stato deciso, da chi, su quale base, quando e con quale risultato.

**Modalità operative.** La funzione responsabile identifica gli input, verifica la completezza delle informazioni, definisce le attività da svolgere, assegna le responsabilità e conserva le registrazioni. Quando il processo coinvolge clienti, fornitori o professionisti esterni, devono essere definite comunicazioni chiare e controllate. Le modifiche devono essere approvate prima dell'applicazione e devono essere registrate in modo da evitare versioni contrastanti, incomprensioni o perdita di tracciabilità.

**Rischi specifici.** Per il tema miglioramento, i rischi più rilevanti sono incompletezza delle informazioni, responsabilità non definite, evidenze non conservate, uso di documenti obsoleti, decisioni non approvate, mancato aggiornamento dei dati, comunicazioni informali non tracciate e mancata connessione tra requisito, processo e risultato. Tali rischi possono generare reclami, ritardi, costi aggiuntivi, perdita di fiducia del cliente e rilievi in audit.

**Criteri di conformità.** Il processo è conforme quando esiste un criterio documentato o prassi consolidata, quando le persone coinvolte sanno descrivere la modalità operativa, quando sono disponibili registrazioni rappresentative e quando eventuali scostamenti sono gestiti con azioni correttive. Il controllo deve essere dimostrabile su campioni reali: offerte, ordini, comunicazioni, check-list, verbali, ticket, documenti fornitori, evidenze di consegna o report interni.

**Evidenze attese.** Per il processo miglioramento devono essere disponibili evidenze coerenti con il livello di rischio: registri aggiornati, moduli compilati, comunicazioni cliente, conferme fornitore, piani di azione, riesami, report, indicatori o decisioni direzionali. Le evidenze digitali sono accettabili quando sono leggibili, recuperabili, protette e collegate al processo o alla commessa. La mancanza di evidenza deve essere trattata come possibile debolezza del sistema.

**Monitoraggio.** La Direzione verifica periodicamente che il processo continui a produrre output conformi. Il monitoraggio può avvenire tramite KPI, audit interno, verifica campionaria di commesse, riesame dei reclami, analisi fornitori o controllo delle azioni correttive. Il risultato del monitoraggio deve alimentare il riesame della Direzione e il piano di miglioramento, evitando che i rilievi si ripetano nei cicli successivi.

Elemento	Descrizione applicativa	Criterio di accettazione
Input	Informazioni collegate a azioni di miglioramento, innovazione, standardizzazione, formazione e digitalizzazione	Completi, aggiornati e disponibili
Responsabile	Funzione o persona incaricata del processo	Ruolo chiaro e noto alle persone coinvolte
Controllo	Verifica documentale e operativa su miglioramento	Eseguito prima del rilascio o del riesame
Output	Registrazione, decisione, documento, consegna o azione	Tracciabile e collegato alla commessa/processo
Rischio	Errore, ritardo, mancata evidenza, non conformità	Valutato e trattato con azioni proporzionate
Audit	Campione documentale e intervista	Coerenza tra manuale, prassi e registrazioni

Checklist minima di applicazione:

- Verificare che il processo sia descritto, compreso e applicato in modo coerente con il campo di applicazione del SGQ.
- Conservare almeno un campione rappresentativo di evidenze per periodo di riferimento o per commessa significativa.
- Assicurare che eventuali anomalie siano gestite tramite registro NC, reclamo, azione correttiva o piano di miglioramento.
- Riesaminare periodicamente il processo e aggiornare documenti, responsabilità e indicatori quando cambiano servizi, fornitori o requisiti.

### 23.41 Non conformità e azioni correttive

**Riferimento ISO 9001:2015: 10.2.** La scheda riguarda il presidio di azioni correttive nel Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. Il processo viene applicato in modo proporzionato alla struttura aziendale e alle attività di commercio ICT, consulenza informatica, servizi digitali e consulenza organizzativa. Gli elementi considerati comprendono registrazione, contenimento, causa radice, azione, efficacia e prevenzione ricorrenza.

Finalità del controllo. Il controllo di azioni correttive serve a garantire che le attività siano pianificate, eseguite, verificate e registrate con criteri ripetibili. In una società di piccole dimensioni non è necessario creare sovrastrutture documentali, ma è indispensabile dimostrare che le decisioni critiche siano basate su dati, requisiti, responsabilità e valutazioni del rischio. Ogni evidenza deve permettere a un auditor di ricostruire cosa è stato deciso, da chi, su quale base, quando e con quale risultato.

Modalità operative. La funzione responsabile identifica gli input, verifica la completezza delle informazioni, definisce le attività da svolgere, assegna le responsabilità e conserva le registrazioni. Quando il processo coinvolge clienti, fornitori o professionisti esterni, devono essere definite comunicazioni chiare e controllate. Le modifiche devono essere approvate prima dell'applicazione e devono essere registrate in modo da evitare versioni contrastanti, incomprensioni o perdita di tracciabilità.

Rischi specifici. Per il tema azioni correttive, i rischi più rilevanti sono incompletezza delle informazioni, responsabilità non definite, evidenze non conservate, uso di documenti obsoleti, decisioni non approvate, mancato aggiornamento dei dati, comunicazioni informali non tracciate e mancata connessione tra requisito, processo e risultato. Tali rischi possono generare reclami, ritardi, costi aggiuntivi, perdita di fiducia del cliente e rilievi in audit.

Criteri di conformità. Il processo è conforme quando esiste un criterio documentato o prassi consolidata, quando le persone coinvolte sanno descrivere la modalità operativa, quando sono disponibili registrazioni rappresentative e quando eventuali scostamenti sono gestiti con azioni correttive. Il controllo deve essere dimostrabile su campioni reali: offerte, ordini, comunicazioni, check-list, verbali, ticket, documenti fornitori, evidenze di consegna o report interni.

Evidenze attese. Per il processo azioni correttive devono essere disponibili evidenze coerenti con il livello di rischio: registri aggiornati, moduli compilati, comunicazioni cliente, conferme fornitore, piani di azione, riesami, report, indicatori o decisioni direzionali. Le evidenze digitali sono accettabili quando sono leggibili, recuperabili, protette e collegate al processo o alla commessa. La mancanza di evidenza deve essere trattata come possibile debolezza del sistema.

Monitoraggio. La Direzione verifica periodicamente che il processo continui a produrre output conformi. Il monitoraggio può avvenire tramite KPI, audit interno, verifica campionaria di commesse, riesame dei reclami, analisi fornitori o controllo delle azioni correttive. Il risultato del monitoraggio deve alimentare il riesame della Direzione e il piano di miglioramento, evitando che i rilievi si ripetano nei cicli successivi.

Elemento	Descrizione applicativa	Criterio di accettazione
Input	Informazioni collegate a registrazione, contenimento, causa radice, azione, efficacia e prevenzione ricorrenza	Completi, aggiornati e disponibili
Responsabile	Funzione o persona incaricata del processo	Ruolo chiaro e noto alle persone coinvolte
Controllo	Verifica documentale e operativa su azioni correttive	Eseguito prima del rilascio o del riesame
Output	Registrazione, decisione, documento, consegna o azione	Tracciabile e collegato alla commessa/processo
Rischio	Errore, ritardo, mancata evidenza, non conformità	Valutato e trattato con azioni proporzionate
Audit	Campione documentale e intervista	Coerenza tra manuale, prassi e registrazioni

Checklist minima di applicazione:

- Verificare che il processo sia descritto, compreso e applicato in modo coerente con il campo di applicazione del SGQ.
- Conservare almeno un campione rappresentativo di evidenze per periodo di riferimento o per commessa significativa.
- Assicurare che eventuali anomalie siano gestite tramite registro NC, reclamo, azione correttiva o piano di miglioramento.
- Riesaminare periodicamente il processo e aggiornare documenti, responsabilità e indicatori quando cambiano servizi, fornitori o requisiti.

### 23.42 Soddisfazione cliente

**Riferimento ISO 9001:2015: 9.1.2. La scheda riguarda il presidio di feedback cliente nel Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. Il processo viene applicato in modo proporzionato alla struttura aziendale e alle attività di commercio ICT, consulenza informatica, servizi digitali e consulenza organizzativa. Gli elementi considerati comprendono survey, reclami, conferme, recensioni, rinnovi, comunicazioni e indicatori indiretti.**

Finalità del controllo. Il controllo di feedback cliente serve a garantire che le attività siano pianificate, eseguite, verificate e registrate con criteri ripetibili. In una società di piccole dimensioni non è necessario creare sovrastrutture documentali, ma è indispensabile dimostrare che le decisioni critiche siano basate su dati,

requisiti, responsabilità e valutazioni del rischio. Ogni evidenza deve permettere a un auditor di ricostruire cosa è stato deciso, da chi, su quale base, quando e con quale risultato.

Modalità operative. La funzione responsabile identifica gli input, verifica la completezza delle informazioni, definisce le attività da svolgere, assegna le responsabilità e conserva le registrazioni. Quando il processo coinvolge clienti, fornitori o professionisti esterni, devono essere definite comunicazioni chiare e controllate. Le modifiche devono essere approvate prima dell'applicazione e devono essere registrate in modo da evitare versioni contrastanti, incomprensioni o perdita di tracciabilità.

Rischi specifici. Per il tema feedback cliente, i rischi più rilevanti sono incompletezza delle informazioni, responsabilità non definite, evidenze non conservate, uso di documenti obsoleti, decisioni non approvate, mancato aggiornamento dei dati, comunicazioni informali non tracciate e mancata connessione tra requisito, processo e risultato. Tali rischi possono generare reclami, ritardi, costi aggiuntivi, perdita di fiducia del cliente e rilievi in audit.

Criteri di conformità. Il processo è conforme quando esiste un criterio documentato o prassi consolidata, quando le persone coinvolte sanno descrivere la modalità operativa, quando sono disponibili registrazioni rappresentative e quando eventuali scostamenti sono gestiti con azioni correttive. Il controllo deve essere dimostrabile su campioni reali: offerte, ordini, comunicazioni, check-list, verbali, ticket, documenti fornitori, evidenze di consegna o report interni.

Evidenze attese. Per il processo feedback cliente devono essere disponibili evidenze coerenti con il livello di rischio: registri aggiornati, moduli compilati, comunicazioni cliente, conferme fornitore, piani di azione, riesami, report, indicatori o decisioni direzionali. Le evidenze digitali sono accettabili quando sono leggibili, recuperabili, protette e collegate al processo o alla commessa. La mancanza di evidenza deve essere trattata come possibile debolezza del sistema.

Monitoraggio. La Direzione verifica periodicamente che il processo continui a produrre output conformi. Il monitoraggio può avvenire tramite KPI, audit interno, verifica campionaria di commesse, riesame dei reclami, analisi fornitori o controllo delle azioni correttive. Il risultato del monitoraggio deve alimentare il riesame della Direzione e il piano di miglioramento, evitando che i rilievi si ripetano nei cicli successivi.

Elemento	Descrizione applicativa	Criterio di accettazione
Input	Informazioni collegate a survey, reclami, conferme, recensioni, rinnovi, comunicazioni e indicatori indiretti	Completi, aggiornati e disponibili
Responsabile	Funzione o persona incaricata del processo	Ruolo chiaro e noto alle persone coinvolte
Controllo	Verifica documentale e operativa su feedback cliente	Eseguito prima del rilascio o del riesame
Output	Registrazione, decisione, documento, consegna o azione	Tracciabile e collegato alla commessa/processo
Rischio	Errore, ritardo, mancata evidenza, non conformità	Valutato e trattato con azioni proporzionate
Audit	Campione documentale e intervista	Coerenza tra manuale, prassi e registrazioni

Checklist minima di applicazione:

- Verificare che il processo sia descritto, compreso e applicato in modo coerente con il campo di applicazione del SGQ.
- Conservare almeno un campione rappresentativo di evidenze per periodo di riferimento o per commessa significativa.
- Assicurare che eventuali anomalie siano gestite tramite registro NC, reclamo, azione correttiva o piano di miglioramento.
- Riesaminare periodicamente il processo e aggiornare documenti, responsabilità e indicatori quando cambiano servizi, fornitori o requisiti.

### 23.43 Gestione reclami

**Riferimento ISO 9001:2015: 10.2. La scheda riguarda il presidio di reclami nel Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. Il processo viene applicato in modo proporzionato alla struttura aziendale e alle attività di commercio ICT, consulenza informatica, servizi digitali e consulenza organizzativa. Gli elementi considerati comprendono presa in carico, analisi, comunicazione, soluzione, azione correttiva e verifica.**

Finalità del controllo. Il controllo di reclami serve a garantire che le attività siano pianificate, eseguite, verificate e registrate con criteri ripetibili. In una società di piccole dimensioni non è necessario creare sovrastrutture documentali, ma è indispensabile dimostrare che le decisioni critiche siano basate su dati, requisiti, responsabilità e valutazioni del rischio. Ogni evidenza deve permettere a un auditor di ricostruire cosa è stato deciso, da chi, su quale base, quando e con quale risultato.

Modalità operative. La funzione responsabile identifica gli input, verifica la completezza delle informazioni, definisce le attività da svolgere, assegna le responsabilità e conserva le registrazioni. Quando il processo coinvolge clienti, fornitori o professionisti esterni, devono essere definite comunicazioni chiare e controllate. Le modifiche devono essere approvate prima dell'applicazione e devono essere registrate in modo da evitare versioni contrastanti, incomprensioni o perdita di tracciabilità.

Rischi specifici. Per il tema reclami, i rischi più rilevanti sono incompletezza delle informazioni, responsabilità non definite, evidenze non conservate, uso di documenti obsoleti, decisioni non approvate, mancato aggiornamento dei dati, comunicazioni informali non tracciate e mancata connessione tra requisito, processo e risultato. Tali rischi possono generare reclami, ritardi, costi aggiuntivi, perdita di fiducia del cliente e rilievi in audit.

Criteri di conformità. Il processo è conforme quando esiste un criterio documentato o prassi consolidata, quando le persone coinvolte sanno descrivere la modalità operativa, quando sono disponibili registrazioni rappresentative e quando eventuali scostamenti sono gestiti con azioni correttive. Il controllo deve essere dimostrabile su campioni reali: offerte, ordini, comunicazioni, check-list, verbali, ticket, documenti fornitori, evidenze di consegna o report interni.

Evidenze attese. Per il processo reclami devono essere disponibili evidenze coerenti con il livello di rischio: registri aggiornati, moduli compilati, comunicazioni cliente, conferme fornitore, piani di azione, riesami, report, indicatori o decisioni direzionali. Le evidenze digitali sono accettabili quando sono leggibili, recuperabili, protette e collegate al processo o alla commessa. La mancanza di evidenza deve essere trattata come possibile debolezza del sistema.

Monitoraggio. La Direzione verifica periodicamente che il processo continui a produrre output conformi. Il monitoraggio può avvenire tramite KPI, audit interno, verifica campionaria di commesse, riesame dei reclami, analisi fornitori o controllo delle azioni correttive. Il risultato del monitoraggio deve alimentare il riesame della Direzione e il piano di miglioramento, evitando che i rilievi si ripetano nei cicli successivi.

Elemento	Descrizione applicativa	Criterio di accettazione
Input	Informazioni collegate a presa in carico, analisi, comunicazione, soluzione, azione correttiva e verifica	Completi, aggiornati e disponibili
Responsabile	Funzione o persona incaricata del processo	Ruolo chiaro e noto alle persone coinvolte
Controllo	Verifica documentale e operativa su reclami	Eseguito prima del rilascio o del riesame
Output	Registrazione, decisione, documento, consegna o azione	Tracciabile e collegato alla commessa/processo
Rischio	Errore, ritardo, mancata evidenza, non conformità	Valutato e trattato con azioni proporzionate
Audit	Campione documentale e intervista	Coerenza tra manuale, prassi e registrazioni

Checklist minima di applicazione:

- Verificare che il processo sia descritto, compreso e applicato in modo coerente con il campo di applicazione del SGQ.
- Conservare almeno un campione rappresentativo di evidenze per periodo di riferimento o per commessa significativa.
- Assicurare che eventuali anomalie siano gestite tramite registro NC, reclamo, azione correttiva o piano di miglioramento.
- Riesaminare periodicamente il processo e aggiornare documenti, responsabilità e indicatori quando cambiano servizi, fornitori o requisiti.

## 23.44 Fascicolo commessa

**Riferimento ISO 9001:2015: 8.1. La scheda riguarda il presidio di fascicolo commessa nel Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. Il processo viene applicato in modo proporzionato alla struttura aziendale e alle attività di commercio ICT, consulenza informatica, servizi digitali e consulenza organizzativa. Gli elementi considerati comprendono richiesta, offerta, ordine, acquisti, verifiche, consegna, supporto e chiusura.**

Finalità del controllo. Il controllo di fascicolo commessa serve a garantire che le attività siano pianificate, eseguite, verificate e registrate con criteri ripetibili. In una società di piccole dimensioni non è necessario creare sovrastrutture documentali, ma è indispensabile dimostrare che le decisioni critiche siano basate su dati, requisiti, responsabilità e valutazioni del rischio. Ogni evidenza deve permettere a un auditor di ricostruire cosa è stato deciso, da chi, su quale base, quando e con quale risultato.

Modalità operative. La funzione responsabile identifica gli input, verifica la completezza delle informazioni, definisce le attività da svolgere, assegna le responsabilità e conserva le registrazioni. Quando il processo coinvolge clienti, fornitori o professionisti esterni, devono essere definite comunicazioni chiare e controllate. Le

modifiche devono essere approvate prima dell'applicazione e devono essere registrate in modo da evitare versioni contrastanti, incomprensioni o perdita di tracciabilità.

Rischi specifici. Per il tema fascicolo commessa, i rischi più rilevanti sono incompletezza delle informazioni, responsabilità non definite, evidenze non conservate, uso di documenti obsoleti, decisioni non approvate, mancato aggiornamento dei dati, comunicazioni informali non tracciate e mancata connessione tra requisito, processo e risultato. Tali rischi possono generare reclami, ritardi, costi aggiuntivi, perdita di fiducia del cliente e rilievi in audit.

Criteri di conformità. Il processo è conforme quando esiste un criterio documentato o prassi consolidata, quando le persone coinvolte sanno descrivere la modalità operativa, quando sono disponibili registrazioni rappresentative e quando eventuali scostamenti sono gestiti con azioni correttive. Il controllo deve essere dimostrabile su campioni reali: offerte, ordini, comunicazioni, check-list, verbali, ticket, documenti fornitori, evidenze di consegna o report interni.

Evidenze attese. Per il processo fascicolo commessa devono essere disponibili evidenze coerenti con il livello di rischio: registri aggiornati, moduli compilati, comunicazioni cliente, conferme fornitore, piani di azione, riesami, report, indicatori o decisioni direzionali. Le evidenze digitali sono accettabili quando sono leggibili, recuperabili, protette e collegate al processo o alla commessa. La mancanza di evidenza deve essere trattata come possibile debolezza del sistema.

Monitoraggio. La Direzione verifica periodicamente che il processo continui a produrre output conformi. Il monitoraggio può avvenire tramite KPI, audit interno, verifica campionaria di commesse, riesame dei reclami, analisi fornitori o controllo delle azioni correttive. Il risultato del monitoraggio deve alimentare il riesame della Direzione e il piano di miglioramento, evitando che i rilievi si ripetano nei cicli successivi.

Elemento	Descrizione applicativa	Criterio di accettazione
Input	Informazioni collegate a richiesta, offerta, ordine, acquisti, verifiche, consegna, supporto e chiusura	Completi, aggiornati e disponibili
Responsabile	Funzione o persona incaricata del processo	Ruolo chiaro e noto alle persone coinvolte
Controllo	Verifica documentale e operativa su fascicolo commessa	Eseguito prima del rilascio o del riesame
Output	Registrazione, decisione, documento, consegna o azione	Tracciabile e collegato alla commessa/processo
Rischio	Errore, ritardo, mancata evidenza, non conformità	Valutato e trattato con azioni proporzionate
Audit	Campione documentale e intervista	Coerenza tra manuale, prassi e registrazioni

Checklist minima di applicazione:

- Verificare che il processo sia descritto, compreso e applicato in modo coerente con il campo di applicazione del SGQ.
- Conservare almeno un campione rappresentativo di evidenze per periodo di riferimento o per commessa significativa.
- Assicurare che eventuali anomalie siano gestite tramite registro NC, reclamo, azione correttiva o piano di miglioramento.
- Riesaminare periodicamente il processo e aggiornare documenti, responsabilità e indicatori quando cambiano servizi, fornitori o requisiti.

### 23.45 Preparazione alla sorveglianza ISO

**Riferimento ISO 9001:2015: 9.2, 9.3, 10.2. La scheda riguarda il presidio di sorveglianza nel Sistema di Gestione per la Qualità di LCC INNOVA SRL. Il processo viene applicato in modo proporzionato alla struttura aziendale e alle attività di commercio ICT, consulenza informatica, servizi digitali e consulenza organizzativa. Gli elementi considerati comprendono aggiornamento evidenze, audit, riesame, KPI, NC, fornitori, formazione e obiettivi.**

Finalità del controllo. Il controllo di sorveglianza serve a garantire che le attività siano pianificate, eseguite, verificate e registrate con criteri ripetibili. In una società di piccole dimensioni non è necessario creare sovrastrutture documentali, ma è indispensabile dimostrare che le decisioni critiche siano basate su dati, requisiti, responsabilità e valutazioni del rischio. Ogni evidenza deve permettere a un auditor di ricostruire cosa è stato deciso, da chi, su quale base, quando e con quale risultato.

Modalità operative. La funzione responsabile identifica gli input, verifica la completezza delle informazioni, definisce le attività da svolgere, assegna le responsabilità e conserva le registrazioni. Quando il processo coinvolge clienti, fornitori o professionisti esterni, devono essere definite comunicazioni chiare e controllate. Le modifiche devono essere approvate prima dell'applicazione e devono essere registrate in modo da evitare versioni contrastanti, incomprensioni o perdita di tracciabilità.

Rischi specifici. Per il tema sorveglianza, i rischi più rilevanti sono incompletezza delle informazioni, responsabilità non definite, evidenze non conservate, uso di documenti obsoleti, decisioni non approvate, mancato aggiornamento dei dati, comunicazioni informali non tracciate e mancata connessione tra requisito, processo e risultato. Tali rischi possono generare reclami, ritardi, costi aggiuntivi, perdita di fiducia del cliente e rilievi in audit.

Criteri di conformità. Il processo è conforme quando esiste un criterio documentato o prassi consolidata, quando le persone coinvolte sanno descrivere la modalità operativa, quando sono disponibili registrazioni rappresentative e quando eventuali scostamenti sono gestiti con azioni correttive. Il controllo deve essere dimostrabile su campioni reali: offerte, ordini, comunicazioni, check-list, verbali, ticket, documenti fornitori, evidenze di consegna o report interni.

Evidenze attese. Per il processo sorveglianza devono essere disponibili evidenze coerenti con il livello di rischio: registri aggiornati, moduli compilati, comunicazioni cliente, conferme fornitore, piani di azione, riesami, report, indicatori o decisioni direzionali. Le evidenze digitali sono accettabili quando sono leggibili, recuperabili, protette e collegate al processo o alla commessa. La mancanza di evidenza deve essere trattata come possibile debolezza del sistema.

Monitoraggio. La Direzione verifica periodicamente che il processo continui a produrre output conformi. Il monitoraggio può avvenire tramite KPI, audit interno, verifica campionaria di commesse, riesame dei reclami, analisi fornitori o controllo delle azioni correttive. Il risultato del monitoraggio deve alimentare il riesame della Direzione e il piano di miglioramento, evitando che i rilievi si ripetano nei cicli successivi.

Elemento	Descrizione applicativa	Criterio di accettazione
Input	Informazioni collegate a aggiornamento evidenze, audit, riesame, KPI, NC, fornitori, formazione e obiettivi	Completi, aggiornati e disponibili
Responsabile	Funzione o persona incaricata del processo	Ruolo chiaro e noto alle persone coinvolte
Controllo	Verifica documentale e operativa su sorveglianza	Eseguito prima del rilascio o del riesame
Output	Registrazione, decisione, documento, consegna o azione	Tracciabile e collegato alla commessa/processo
Rischio	Errore, ritardo, mancata evidenza, non conformità	Valutato e trattato con azioni proporzionate
Audit	Campione documentale e intervista	Coerenza tra manuale, prassi e registrazioni

Checklist minima di applicazione:

- Verificare che il processo sia descritto, compreso e applicato in modo coerente con il campo di applicazione del SGQ.
- Conservare almeno un campione rappresentativo di evidenze per periodo di riferimento o per commessa significativa.
- Assicurare che eventuali anomalie siano gestite tramite registro NC, reclamo, azione correttiva o piano di miglioramento.
- Riesaminare periodicamente il processo e aggiornare documenti, responsabilità e indicatori quando cambiano servizi, fornitori o requisiti.

## 24 Chiusura dell'appendice operativa e criterio di mantenimento

Le schede operative dell'appendice devono essere mantenute vive mediante applicazione concreta nei processi aziendali. La Direzione verifica che le evidenze prodotte siano coerenti con le attività effettivamente svolte, che i responsabili conoscano le regole applicabili e che le registrazioni siano disponibili in caso di audit. Ogni aggiornamento deve essere gestito secondo le regole di controllo documentale, evitando duplicazioni, versioni obsolete o modelli non più coerenti con l'operatività reale.

Le schede operative dell'appendice devono essere mantenute vive mediante applicazione concreta nei processi aziendali. La Direzione verifica che le evidenze prodotte siano coerenti con le attività effettivamente svolte, che i responsabili conoscano le regole applicabili e che le registrazioni siano disponibili in caso di audit. Ogni aggiornamento deve essere gestito secondo le regole di controllo documentale, evitando duplicazioni, versioni obsolete o modelli non più coerenti con l'operatività reale.

Le schede operative dell'appendice devono essere mantenute vive mediante applicazione concreta nei processi aziendali. La Direzione verifica che le evidenze prodotte siano coerenti con le attività effettivamente svolte, che i responsabili conoscano le regole applicabili e che le registrazioni siano disponibili in caso di audit. Ogni aggiornamento deve essere gestito secondo le regole di controllo documentale, evitando duplicazioni, versioni obsolete o modelli non più coerenti con l'operatività reale.

Le schede operative dell'appendice devono essere mantenute vive mediante applicazione concreta nei processi aziendali. La Direzione verifica che le evidenze prodotte siano coerenti con le attività effettivamente svolte, che i responsabili conoscano le regole applicabili e che le registrazioni siano disponibili in caso di audit. Ogni

aggiornamento deve essere gestito secondo le regole di controllo documentale, evitando duplicazioni, versioni obsolete o modelli non più coerenti con l'operatività reale.

Attività	Criterio	Responsabile
Riesame appendice	Annuale o in caso di modifica rilevante	Direzione
Aggiornamento modelli	Quando necessario per migliorare tracciabilità	Funzione incaricata SGQ
Verifica applicazione	Durante audit interno e riesame	Direzione

## 25.1 Piano annuale SGQ e calendario delle evidenze

Il piano annuale SGQ consente alla Direzione di distribuire nel corso dell'anno le attività di monitoraggio, audit interno, riesame, aggiornamento rischi, formazione, valutazione fornitori e analisi degli indicatori. Per LCC INNOVA SRL, che opera con struttura snella e processi ICT/commerciali, il calendario deve evitare accumuli documentali a ridosso degli audit e deve produrre evidenze naturali, generate dai processi reali. Il piano contiene attività, responsabile, frequenza, output atteso e stato di avanzamento. Ogni mese o trimestre la Direzione verifica se le azioni previste sono state completate e se emergono nuove priorità. La finalità è mantenere il sistema vivo, aggiornato e verificabile.

Il piano annuale SGQ consente alla Direzione di distribuire nel corso dell'anno le attività di monitoraggio, audit interno, riesame, aggiornamento rischi, formazione, valutazione fornitori e analisi degli indicatori. Per LCC INNOVA SRL, che opera con struttura snella e processi ICT/commerciali, il calendario deve evitare accumuli documentali a ridosso degli audit e deve produrre evidenze naturali, generate dai processi reali. Il piano contiene attività, responsabile, frequenza, output atteso e stato di avanzamento. Ogni mese o trimestre la Direzione verifica se le azioni previste sono state completate e se emergono nuove priorità. La finalità è mantenere il sistema vivo, aggiornato e verificabile.

Il piano annuale SGQ consente alla Direzione di distribuire nel corso dell'anno le attività di monitoraggio, audit interno, riesame, aggiornamento rischi, formazione, valutazione fornitori e analisi degli indicatori. Per LCC INNOVA SRL, che opera con struttura snella e processi ICT/commerciali, il calendario deve evitare accumuli documentali a ridosso degli audit e deve produrre evidenze naturali, generate dai processi reali. Il piano contiene attività, responsabile, frequenza, output atteso e stato di avanzamento. Ogni mese o trimestre la Direzione verifica se le azioni previste sono state completate e se emergono nuove priorità. La finalità è mantenere il sistema vivo, aggiornato e verificabile.

Il piano annuale SGQ consente alla Direzione di distribuire nel corso dell'anno le attività di monitoraggio, audit interno, riesame, aggiornamento rischi, formazione, valutazione fornitori e analisi degli indicatori. Per LCC INNOVA SRL, che opera con struttura snella e processi ICT/commerciali, il calendario deve evitare accumuli documentali a ridosso degli audit e deve produrre evidenze naturali, generate dai processi reali. Il piano contiene attività, responsabile, frequenza, output atteso e stato di avanzamento. Ogni mese o trimestre la Direzione verifica se le azioni previste sono state completate e se emergono nuove priorità. La finalità è mantenere il sistema vivo, aggiornato e verificabile.

Il piano annuale SGQ consente alla Direzione di distribuire nel corso dell'anno le attività di monitoraggio, audit interno, riesame, aggiornamento rischi, formazione, valutazione fornitori e analisi degli indicatori. Per LCC INNOVA SRL, che opera con struttura snella e processi ICT/commerciali, il calendario deve evitare accumuli documentali a ridosso degli audit e deve produrre evidenze naturali, generate dai processi reali. Il piano contiene attività, responsabile, frequenza, output atteso e stato di avanzamento. Ogni mese o trimestre la Direzione verifica se le azioni previste sono state completate e se emergono nuove priorità. La finalità è mantenere il sistema vivo, aggiornato e verificabile.

Elemento	Applicazione	Criterio
Responsabile	Direzione o funzione incaricata SGQ	Nomina o responsabilità nota
Evidenza	Registro, verbale, check-list, commessa, KPI o report	Reperibile e collegata al processo
Frequenza	Annuale, semestrale, trimestrale o per evento	Coerente con rischio e volume attività
Criterio audit	Conformità a manuale, norma e requisiti cliente	Verificabile tramite campione
Output	Decisione, azione, aggiornamento o conferma conformità	Tracciato e chiuso

- Confermare che il requisito sia applicato su almeno un campione reale e recente.
- Verificare la coerenza tra manuale, procedura, registrazione e intervista al personale.
- Registrare eventuali scostamenti nel sistema NC/AC e monitorare la chiusura.

## 25.2 Fascicolo cliente e ricostruzione audit trail

Il fascicolo cliente è lo strumento che permette di ricostruire l'intero audit trail di una richiesta: contatto iniziale, analisi esigenza, offerta, riesame, accettazione, ordine fornitore, consegna, eventuale configurazione, supporto e

feedback. In caso di servizi digitali o consulenze, il fascicolo deve includere input del cliente, deliverable, versioni approvate, modifiche e accettazione finale. La struttura del fascicolo può essere digitale, purché siano garantite leggibilità, reperibilità, coerenza dei nomi file e collegamento alla commessa. Un fascicolo completo dimostra l'applicazione congiunta dei punti 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6 e 10.2 della norma.

Il fascicolo cliente è lo strumento che permette di ricostruire l'intero audit trail di una richiesta: contatto iniziale, analisi esigenza, offerta, riesame, accettazione, ordine fornitore, consegna, eventuale configurazione, supporto e feedback. In caso di servizi digitali o consulenze, il fascicolo deve includere input del cliente, deliverable, versioni approvate, modifiche e accettazione finale. La struttura del fascicolo può essere digitale, purché siano garantite leggibilità, reperibilità, coerenza dei nomi file e collegamento alla commessa. Un fascicolo completo dimostra l'applicazione congiunta dei punti 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6 e 10.2 della norma.

Il fascicolo cliente è lo strumento che permette di ricostruire l'intero audit trail di una richiesta: contatto iniziale, analisi esigenza, offerta, riesame, accettazione, ordine fornitore, consegna, eventuale configurazione, supporto e feedback. In caso di servizi digitali o consulenze, il fascicolo deve includere input del cliente, deliverable, versioni approvate, modifiche e accettazione finale. La struttura del fascicolo può essere digitale, purché siano garantite leggibilità, reperibilità, coerenza dei nomi file e collegamento alla commessa. Un fascicolo completo dimostra l'applicazione congiunta dei punti 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6 e 10.2 della norma.

Il fascicolo cliente è lo strumento che permette di ricostruire l'intero audit trail di una richiesta: contatto iniziale, analisi esigenza, offerta, riesame, accettazione, ordine fornitore, consegna, eventuale configurazione, supporto e feedback. In caso di servizi digitali o consulenze, il fascicolo deve includere input del cliente, deliverable, versioni approvate, modifiche e accettazione finale. La struttura del fascicolo può essere digitale, purché siano garantite leggibilità, reperibilità, coerenza dei nomi file e collegamento alla commessa. Un fascicolo completo dimostra l'applicazione congiunta dei punti 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6 e 10.2 della norma.

Il fascicolo cliente è lo strumento che permette di ricostruire l'intero audit trail di una richiesta: contatto iniziale, analisi esigenza, offerta, riesame, accettazione, ordine fornitore, consegna, eventuale configurazione, supporto e feedback. In caso di servizi digitali o consulenze, il fascicolo deve includere input del cliente, deliverable, versioni approvate, modifiche e accettazione finale. La struttura del fascicolo può essere digitale, purché siano garantite leggibilità, reperibilità, coerenza dei nomi file e collegamento alla commessa. Un fascicolo completo dimostra l'applicazione congiunta dei punti 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6 e 10.2 della norma.

Elemento	Applicazione	Criterio
Responsabile	Direzione o funzione incaricata SGQ	Nomina o responsabilità nota
Evidenza	Registro, verbale, check-list, commessa, KPI o report	Reperibile e collegata al processo
Frequenza	Annuale, semestrale, trimestrale o per evento	Coerente con rischio e volume attività
Criterio audit	Conformità a manuale, norma e requisiti cliente	Verificabile tramite campione
Output	Decisione, azione, aggiornamento o conferma conformità	Tracciato e chiuso

- Confermare che il requisito sia applicato su almeno un campione reale e recente.
- Verificare la coerenza tra manuale, procedura, registrazione e intervista al personale.
- Registrare eventuali scostamenti nel sistema NC/AC e monitorare la chiusura.

## 25.3 Matrice di responsabilità applicata alle micro-imprese

In una micro o piccola impresa, la stessa persona può svolgere più ruoli; ciò non costituisce criticità se le responsabilità sono chiare e se le decisioni critiche restano tracciate. La matrice di responsabilità deve distinguere chi decide, chi esegue, chi verifica e chi conserva le evidenze. Per LCC INNOVA SRL la Direzione mantiene presidio su politica, obiettivi, riesame e fornitori critici; le funzioni operative presidiano offerte, ordini, acquisti, consegne, servizi e assistenza. La matrice deve essere riesaminata quando cambiano personale, collaboratori, servizi o carico di lavoro.

In una micro o piccola impresa, la stessa persona può svolgere più ruoli; ciò non costituisce criticità se le responsabilità sono chiare e se le decisioni critiche restano tracciate. La matrice di responsabilità deve distinguere chi decide, chi esegue, chi verifica e chi conserva le evidenze. Per LCC INNOVA SRL la Direzione mantiene presidio su politica, obiettivi, riesame e fornitori critici; le funzioni operative presidiano offerte, ordini, acquisti, consegne, servizi e assistenza. La matrice deve essere riesaminata quando cambiano personale, collaboratori, servizi o carico di lavoro.

In una micro o piccola impresa, la stessa persona può svolgere più ruoli; ciò non costituisce criticità se le responsabilità sono chiare e se le decisioni critiche restano tracciate. La matrice di responsabilità deve distinguere chi decide, chi esegue, chi verifica e chi conserva le evidenze. Per LCC INNOVA SRL la Direzione mantiene presidio su politica, obiettivi, riesame e fornitori critici; le funzioni operative presidiano offerte, ordini, acquisti, consegne, servizi e assistenza. La matrice deve essere riesaminata quando cambiano personale, collaboratori, servizi o carico di lavoro.

In una micro o piccola impresa, la stessa persona può svolgere più ruoli; ciò non costituisce criticità se le responsabilità sono chiare e se le decisioni critiche restano tracciate. La matrice di responsabilità deve distinguere chi decide, chi esegue, chi verifica e chi conserva le evidenze. Per LCC INNOVA SRL la Direzione mantiene presidio su politica, obiettivi, risorse e fornitori critici; le funzioni operative presidiano offerte, ordini, acquisti, consegne, servizi e assistenza. La matrice deve essere riesaminata quando cambiano personale, collaboratori, servizi o carico di lavoro.

In una micro o piccola impresa, la stessa persona può svolgere più ruoli; ciò non costituisce criticità se le responsabilità sono chiare e se le decisioni critiche restano tracciate. La matrice di responsabilità deve distinguere chi decide, chi esegue, chi verifica e chi conserva le evidenze. Per LCC INNOVA SRL la Direzione mantiene presidio su politica, obiettivi, risorse e fornitori critici; le funzioni operative presidiano offerte, ordini, acquisti, consegne, servizi e assistenza. La matrice deve essere riesaminata quando cambiano personale, collaboratori, servizi o carico di lavoro.

Elemento	Applicazione	Criterio
Responsabile	Direzione o funzione incaricata SGQ	Nomina o responsabilità nota
Evidenza	Registro, verbale, check-list, commessa, KPI o report	Reperibile e collegata al processo
Frequenza	Annuale, semestrale, trimestrale o per evento	Coerente con rischio e volume attività
Criterio audit	Conformità a manuale, norma e requisiti cliente	Verificabile tramite campione
Output	Decisione, azione, aggiornamento o conferma conformità	Tracciato e chiuso

- Confermare che il requisito sia applicato su almeno un campione reale e recente.
- Verificare la coerenza tra manuale, procedura, registrazione e intervista al personale.
- Registrare eventuali scostamenti nel sistema NC/AC e monitorare la chiusura.

## 25.4 Criteri di campionamento per audit interno

Il campionamento dell'audit interno deve coprire processi e requisiti senza pretendere di verificare ogni documento. Devono essere selezionati campioni rappresentativi: una offerta semplice, una commessa complessa, un acquisto critico, un fornitore strategico, un reclamo o una NC, un servizio consulenziale o un progetto digitale, un indicatore e una registrazione di formazione. Il criterio di campionamento deve essere dichiarato nel rapporto audit. Quando il campione evidenzia scostamenti, l'auditor interno valuta se il problema sia isolato o sistemico e se serve azione correttiva.

Il campionamento dell'audit interno deve coprire processi e requisiti senza pretendere di verificare ogni documento. Devono essere selezionati campioni rappresentativi: una offerta semplice, una commessa complessa, un acquisto critico, un fornitore strategico, un reclamo o una NC, un servizio consulenziale o un progetto digitale, un indicatore e una registrazione di formazione. Il criterio di campionamento deve essere dichiarato nel rapporto audit. Quando il campione evidenzia scostamenti, l'auditor interno valuta se il problema sia isolato o sistemico e se serve azione correttiva.

Il campionamento dell'audit interno deve coprire processi e requisiti senza pretendere di verificare ogni documento. Devono essere selezionati campioni rappresentativi: una offerta semplice, una commessa complessa, un acquisto critico, un fornitore strategico, un reclamo o una NC, un servizio consulenziale o un progetto digitale, un indicatore e una registrazione di formazione. Il criterio di campionamento deve essere dichiarato nel rapporto audit. Quando il campione evidenzia scostamenti, l'auditor interno valuta se il problema sia isolato o sistemico e se serve azione correttiva.

Il campionamento dell'audit interno deve coprire processi e requisiti senza pretendere di verificare ogni documento. Devono essere selezionati campioni rappresentativi: una offerta semplice, una commessa complessa, un acquisto critico, un fornitore strategico, un reclamo o una NC, un servizio consulenziale o un progetto digitale, un indicatore e una registrazione di formazione. Il criterio di campionamento deve essere dichiarato nel rapporto audit. Quando il campione evidenzia scostamenti, l'auditor interno valuta se il problema sia isolato o sistemico e se serve azione correttiva.

Il campionamento dell'audit interno deve coprire processi e requisiti senza pretendere di verificare ogni documento. Devono essere selezionati campioni rappresentativi: una offerta semplice, una commessa complessa, un acquisto critico, un fornitore strategico, un reclamo o una NC, un servizio consulenziale o un progetto digitale, un indicatore e una registrazione di formazione. Il criterio di campionamento deve essere dichiarato nel rapporto audit. Quando il campione evidenzia scostamenti, l'auditor interno valuta se il problema sia isolato o sistemico e se serve azione correttiva.

Elemento	Applicazione	Criterio
Responsabile	Direzione o funzione incaricata SGQ	Nomina o responsabilità nota
Evidenza	Registro, verbale, check-list, commessa, KPI o report	Reperibile e collegata al processo

Frequenza	Annuale, semestrale, trimestrale o per evento	Coerente con rischio e volume attività
Criterio audit	Conformità a manuale, norma e requisiti cliente	Verificabile tramite campione
Output	Decisione, azione, aggiornamento o conferma conformità	Tracciato e chiuso

- Confermare che il requisito sia applicato su almeno un campione reale e recente.
- Verificare la coerenza tra manuale, procedura, registrazione e intervista al personale.
- Registrare eventuali scostamenti nel sistema NC/AC e monitorare la chiusura.

## 25.5 Presidi per crescita futura e ampliamento del campo di applicazione

Il manuale è costruito per sostenere la crescita dell'organizzazione. Se LCC INNOVA SRL amplia servizi, apre unità locali, introduce magazzino strutturato, assume nuove risorse, sviluppa software proprietario, eroga servizi cloud continuativi o opera con clienti pubblici, il SGQ deve essere riesaminato. Devono essere aggiornati campo di applicazione, rischi, parti interessate, competenze, fornitori critici, documenti operativi, indicatori e controlli. La crescita non deve generare perdita di tracciabilità; al contrario, il sistema qualità deve diventare il metodo con cui governare complessità, responsabilità e aspettative dei clienti.

Il manuale è costruito per sostenere la crescita dell'organizzazione. Se LCC INNOVA SRL amplia servizi, apre unità locali, introduce magazzino strutturato, assume nuove risorse, sviluppa software proprietario, eroga servizi cloud continuativi o opera con clienti pubblici, il SGQ deve essere riesaminato. Devono essere aggiornati campo di applicazione, rischi, parti interessate, competenze, fornitori critici, documenti operativi, indicatori e controlli. La crescita non deve generare perdita di tracciabilità; al contrario, il sistema qualità deve diventare il metodo con cui governare complessità, responsabilità e aspettative dei clienti.

Il manuale è costruito per sostenere la crescita dell'organizzazione. Se LCC INNOVA SRL amplia servizi, apre unità locali, introduce magazzino strutturato, assume nuove risorse, sviluppa software proprietario, eroga servizi cloud continuativi o opera con clienti pubblici, il SGQ deve essere riesaminato. Devono essere aggiornati campo di applicazione, rischi, parti interessate, competenze, fornitori critici, documenti operativi, indicatori e controlli. La crescita non deve generare perdita di tracciabilità; al contrario, il sistema qualità deve diventare il metodo con cui governare complessità, responsabilità e aspettative dei clienti.

Il manuale è costruito per sostenere la crescita dell'organizzazione. Se LCC INNOVA SRL amplia servizi, apre unità locali, introduce magazzino strutturato, assume nuove risorse, sviluppa software proprietario, eroga servizi cloud continuativi o opera con clienti pubblici, il SGQ deve essere riesaminato. Devono essere aggiornati campo di applicazione, rischi, parti interessate, competenze, fornitori critici, documenti operativi, indicatori e controlli. La crescita non deve generare perdita di tracciabilità; al contrario, il sistema qualità deve diventare il metodo con cui governare complessità, responsabilità e aspettative dei clienti.

Il manuale è costruito per sostenere la crescita dell'organizzazione. Se LCC INNOVA SRL amplia servizi, apre unità locali, introduce magazzino strutturato, assume nuove risorse, sviluppa software proprietario, eroga servizi cloud continuativi o opera con clienti pubblici, il SGQ deve essere riesaminato. Devono essere aggiornati campo di applicazione, rischi, parti interessate, competenze, fornitori critici, documenti operativi, indicatori e controlli. La crescita non deve generare perdita di tracciabilità; al contrario, il sistema qualità deve diventare il metodo con cui governare complessità, responsabilità e aspettative dei clienti.

Elemento	Applicazione	Criterio
Responsabile	Direzione o funzione incaricata SGQ	Nomina o responsabilità nota
Evidenza	Registro, verbale, check-list, commessa, KPI o report	Reperibile e collegata al processo
Frequenza	Annuale, semestrale, trimestrale o per evento	Coerente con rischio e volume attività
Criterio audit	Conformità a manuale, norma e requisiti cliente	Verificabile tramite campione
Output	Decisione, azione, aggiornamento o conferma conformità	Tracciato e chiuso

- Confermare che il requisito sia applicato su almeno un campione reale e recente.
- Verificare la coerenza tra manuale, procedura, registrazione e intervista al personale.
- Registrare eventuali scostamenti nel sistema NC/AC e monitorare la chiusura.

## 25.6 Tabella finale di prontezza alla certificazione

La prontezza alla certificazione si raggiunge quando il manuale è coerente con la prassi, le persone conoscono le responsabilità, le evidenze sono disponibili, i processi sono monitorati e la Direzione utilizza i dati per decidere. La verifica finale deve essere condotta prima dell'audit esterno e deve produrre un elenco di eventuali gap con azioni, responsabilità e tempi. La tabella finale di prontezza permette di evitare rilievi su requisiti documentali fondamentali e dimostra un approccio maturo, concreto e proporzionato alla dimensione aziendale.

La prontezza alla certificazione si raggiunge quando il manuale è coerente con la prassi, le persone conoscono le responsabilità, le evidenze sono disponibili, i processi sono monitorati e la Direzione utilizza i dati per decidere. La verifica finale deve essere condotta prima dell'audit esterno e deve produrre un elenco di eventuali gap con azioni, responsabilità e tempi. La tabella finale di prontezza permette di evitare rilievi su requisiti documentali fondamentali e dimostra un approccio maturo, concreto e proporzionato alla dimensione aziendale.

La prontezza alla certificazione si raggiunge quando il manuale è coerente con la prassi, le persone conoscono le responsabilità, le evidenze sono disponibili, i processi sono monitorati e la Direzione utilizza i dati per decidere. La verifica finale deve essere condotta prima dell'audit esterno e deve produrre un elenco di eventuali gap con azioni, responsabilità e tempi. La tabella finale di prontezza permette di evitare rilievi su requisiti documentali fondamentali e dimostra un approccio maturo, concreto e proporzionato alla dimensione aziendale.

La prontezza alla certificazione si raggiunge quando il manuale è coerente con la prassi, le persone conoscono le responsabilità, le evidenze sono disponibili, i processi sono monitorati e la Direzione utilizza i dati per decidere. La verifica finale deve essere condotta prima dell'audit esterno e deve produrre un elenco di eventuali gap con azioni, responsabilità e tempi. La tabella finale di prontezza permette di evitare rilievi su requisiti documentali fondamentali e dimostra un approccio maturo, concreto e proporzionato alla dimensione aziendale.

La prontezza alla certificazione si raggiunge quando il manuale è coerente con la prassi, le persone conoscono le responsabilità, le evidenze sono disponibili, i processi sono monitorati e la Direzione utilizza i dati per decidere. La verifica finale deve essere condotta prima dell'audit esterno e deve produrre un elenco di eventuali gap con azioni, responsabilità e tempi. La tabella finale di prontezza permette di evitare rilievi su requisiti documentali fondamentali e dimostra un approccio maturo, concreto e proporzionato alla dimensione aziendale.

Elemento	Applicazione	Criterio
Responsabile	Direzione o funzione incaricata SGQ	Nomina o responsabilità nota
Evidenza	Registro, verbale, check-list, commessa, KPI o report	Reperibile e collegata al processo
Frequenza	Annuale, semestrale, trimestrale o per evento	Coerente con rischio e volume attività
Criterio audit	Conformità a manuale, norma e requisiti cliente	Verificabile tramite campione
Output	Decisione, azione, aggiornamento o conferma conformità	Tracciato e chiuso

- Confermare che il requisito sia applicato su almeno un campione reale e recente.
- Verificare la coerenza tra manuale, procedura, registrazione e intervista al personale.
- Registrare eventuali scostamenti nel sistema NC/AC e monitorare la chiusura.

## 26 Verifica finale di completezza documentale e mantenimento annuale

La verifica finale di completezza documentale conclude il manuale e definisce il metodo con cui LCC INNOVA SRL mantiene il Sistema di Gestione per la Qualità nel tempo. La Direzione controlla che manuale, procedure, moduli e registrazioni siano coerenti con le attività reali di commercio ICT, consulenza informatica, servizi digitali e consulenza organizzativa. La verifica riguarda completezza, reperibilità, aggiornamento, chiarezza delle responsabilità e coerenza tra quanto dichiarato nei documenti e quanto effettivamente applicato nelle commesse. Il controllo deve essere svolto prima degli audit esterni e almeno una volta all'anno, lasciando evidenza delle decisioni assunte e delle azioni eventualmente necessarie.

La verifica finale di completezza documentale conclude il manuale e definisce il metodo con cui LCC INNOVA SRL mantiene il Sistema di Gestione per la Qualità nel tempo. La Direzione controlla che manuale, procedure, moduli e registrazioni siano coerenti con le attività reali di commercio ICT, consulenza informatica, servizi digitali e consulenza organizzativa. La verifica riguarda completezza, reperibilità, aggiornamento, chiarezza delle responsabilità e coerenza tra quanto dichiarato nei documenti e quanto effettivamente applicato nelle commesse. Il controllo deve essere svolto prima degli audit esterni e almeno una volta all'anno, lasciando evidenza delle decisioni assunte e delle azioni eventualmente necessarie.

La verifica finale di completezza documentale conclude il manuale e definisce il metodo con cui LCC INNOVA SRL mantiene il Sistema di Gestione per la Qualità nel tempo. La Direzione controlla che manuale, procedure, moduli e registrazioni siano coerenti con le attività reali di commercio ICT, consulenza informatica, servizi digitali e consulenza organizzativa. La verifica riguarda completezza, reperibilità, aggiornamento, chiarezza delle responsabilità e coerenza tra quanto dichiarato nei documenti e quanto effettivamente applicato nelle commesse. Il controllo deve essere svolto prima degli audit esterni e almeno una volta all'anno, lasciando evidenza delle decisioni assunte e delle azioni eventualmente necessarie.

La verifica finale di completezza documentale conclude il manuale e definisce il metodo con cui LCC INNOVA SRL mantiene il Sistema di Gestione per la Qualità nel tempo. La Direzione controlla che manuale, procedure, moduli e registrazioni siano coerenti con le attività reali di commercio ICT, consulenza informatica, servizi digitali e consulenza organizzativa. La verifica riguarda completezza, reperibilità, aggiornamento, chiarezza delle responsabilità e coerenza tra quanto dichiarato nei documenti e quanto effettivamente applicato nelle commesse. Il controllo deve essere svolto prima degli audit esterni e almeno una volta all'anno, lasciando evidenza delle decisioni assunte e delle azioni eventualmente necessarie.

La verifica finale di completezza documentale conclude il manuale e definisce il metodo con cui LCC INNOVA SRL mantiene il Sistema di Gestione per la Qualità nel tempo. La Direzione controlla che manuale, procedure, moduli e registrazioni siano coerenti con le attività reali di commercio ICT, consulenza informatica, servizi digitali e consulenza organizzativa. La verifica riguarda completezza, reperibilità, aggiornamento, chiarezza delle responsabilità e coerenza tra quanto dichiarato nei documenti e quanto effettivamente applicato nelle commesse. Il controllo deve essere svolto prima degli audit esterni e almeno una volta all'anno, lasciando evidenza delle decisioni assunte e delle azioni eventualmente necessarie.

La verifica finale di completezza documentale conclude il manuale e definisce il metodo con cui LCC INNOVA SRL mantiene il Sistema di Gestione per la Qualità nel tempo. La Direzione controlla che manuale, procedure, moduli e registrazioni siano coerenti con le attività reali di commercio ICT, consulenza informatica, servizi digitali e consulenza organizzativa. La verifica riguarda completezza, reperibilità, aggiornamento, chiarezza delle responsabilità e coerenza tra quanto dichiarato nei documenti e quanto effettivamente applicato nelle commesse. Il controllo deve essere svolto prima degli audit esterni e almeno una volta all'anno, lasciando evidenza delle decisioni assunte e delle azioni eventualmente necessarie.

Area	Verifica richiesta	Output atteso
Manuale	Coerenza con campo di applicazione, processi e ruoli	Conferma o revisione
Registrazioni	Presenza di evidenze per processi critici	Archivio aggiornato
Obiettivi	Indicatori, target e risultati disponibili	Cruscotto direzionale
Fornitori	Valutazione periodica dei fornitori critici	Elenco qualificato
Audit interno	Programma, rapporto e gestione rilievi	Piano azioni
Riesame	Input e output completi	Decisioni e responsabilità

Il mantenimento annuale del SGQ richiede disciplina operativa e continuità. Ogni funzione deve contribuire con dati corretti, segnalazioni tempestive, registrazioni complete e attenzione ai requisiti del cliente. Il sistema resta efficace quando le evidenze sono raccolte durante il lavoro quotidiano e non ricostruite in modo tardivo. La Direzione usa tali informazioni per migliorare affidabilità, tempi di risposta, controllo dei fornitori e soddisfazione del cliente.

Il mantenimento annuale del SGQ richiede disciplina operativa e continuità. Ogni funzione deve contribuire con dati corretti, segnalazioni tempestive, registrazioni complete e attenzione ai requisiti del cliente. Il sistema resta efficace quando le evidenze sono raccolte durante il lavoro quotidiano e non ricostruite in modo tardivo. La Direzione usa tali informazioni per migliorare affidabilità, tempi di risposta, controllo dei fornitori e soddisfazione del cliente.