

	<b>PRESENTAZIONE AZIENDALE</b>	Cod.	PRA
		Ed./Rev.	2/0
		Del	03/02/2018
		Pagina	1 di 12

# Presentazione ed Introduzione al SISTEMA di GESTIONE AZIENDALE per la QUALITÀ

*redatto secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2015*

della

***Saginnovazione S.r.l.***

**Sede Legale e Operativa:** *Contrada Mendola, s.n.c. - 96011 Augusta (SR)*

**Telefono:** *0931.512876*

**Fax:** *0931.992411*

**Sito internet** *www.saginnovazione.com*

**E-mail:** *info@saginnovazione.com*

**Settore EA**    28

**Settore ATECO**    45.20.1

Copia controllata                    n° \_\_\_\_ consegnata al sig. \_\_\_\_\_

Copia non controllata                n° \_\_\_\_ consegnata al sig. \_\_\_\_\_



*L'Alta Direzione*

---

	<h1>PRESENTAZIONE AZIENDALE</h1>	Cod.	PRA
		Ed./Rev.	2/0
		Del	03/02/2018
		Pagina	2 di 12

## L'ORGANIZZAZIONE *Saginnovazione S.r.l.*

La “*Saginnovazione S.r.l.*” è un’ officina specializzata nella *assistenza, manutenzione, controllo e collaudo di autocisterne, esecuzione di trattamenti termici, metrologia e installazione e manutenzione di impianti fotovoltaici ed eolici*. Tutto il suo staff è composto da persone di grande professionalità e con grandi competenze, acquisite nei diversi anni di esperienza nel settore. In funzione di questi sono stati stabiliti e assegnati compiti e responsabilità rendendo l’Amministrazione, l’Ufficio Commerciale, l’Ufficio Acquisti e l’Ufficio Tecnico asse portante dell’intera attività.

L’azienda ha sviluppato un *Sistema di Gestione Aziendale (SGA) per la Qualità*, documentato e mantenuto attivo, tenendo in considerazione le necessità correlate alla sua applicazione, al suo aggiornamento e al suo miglioramento continuo e improntato su un approccio *Risk-Based Thinking*, che consente all’organizzazione di determinare i fattori che potrebbero generare deviazioni nei propri processi e di mettere in atto controlli preventivi per minimizzare gli effetti negativi, nel rispetto dei requisiti legali, delle *Parti Interessate (PI)* e delle norme ISO implementate e per cogliere al meglio le opportunità offerte dal mercato, anticipandone le tendenze.

Il Sistema di Gestione Aziendale contiene adeguate prescrizioni che indicano metodi e criteri per assicurare, anche in seguito a modifiche:

- l’efficacia dei processi riguardanti la qualità;
- la raccolta e disponibilità dei dati occorrenti per la gestione e il monitoraggio dei processi;
- la determinazione dei rischi e delle opportunità associati ad ogni processo;
- l’elaborazione di indicatori per garantire una buona operatività dei processi ed un loro efficace controllo.

Nel fare questo, si è provveduto a individuare:

- Il *Contesto* in cui opera l’Organizzazione;
- Le esigenze ed aspettative delle *Parti Interessate (PI)*;
- Il *Campo di Applicazione* del Sistema di Gestione;
- Le Azioni per affrontare e gestire i *Rischi* e le *Opportunità* legati ai processi (individuandoli nelle *Aree Amministrativa, Produzione, Approvvigionamento, Manutenzione e Legale*);
- La sequenza e l’interazione dei processi aziendali [Cfr. *ASG02 “Flusso dei Processi”*];
- Un quadro di riferimento per fissare gli obiettivi aziendali, l’impegno a soddisfare i requisiti applicabili e attuare il miglioramento continuo [Cfr. *ASG03 “Politica Aziendale”*];

	<h1>PRESENTAZIONE AZIENDALE</h1>	Cod.	PRA
		Ed./Rev.	2/0
		Del	03/02/2018
		Pagina	3 di 12

- Le singole responsabilità e autorità per ogni processo e servizio pertinenti alla struttura dell'Organizzazione (la figura responsabile è l'Alta Direzione che, in funzione dei processi e dei servizi da svolgere, nomina un responsabile) [Cfr. ASG04 "Organigramma"];
- I criteri, le metodologie, le misurazioni e gli indicatori necessari per assicurare efficace operatività e controllo dei processi nonché il miglioramento degli stessi, tenendo sotto controllo i potenziali discostamenti;
- Le risorse necessarie per i processi e per l'erogazione dei servizi aziendali (materie prime, fornitori, specifiche, persone, servizi, ...);
- Quali informazioni documentate mantenere per supportare il funzionamento dei processi;
- Quali informazioni documentate conservare per avere fiducia nel fatto che i processi siano stati condotti secondo quanto pianificato.

## GENERALITÀ DELL'IMPRESA

<p><i>Saginnovazione S.r.l.</i></p> <p>CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA di SIRACUSA</p> <p>- UFFICIO REGISTRO DELLE IMPRESE -</p>	
N. Repertorio Economico Amministrativo	SR - 135628
Data di iscrizione	19.05.2008
Data inizio attività	07.07.2008
Partita IVA	016117920895
Forma giuridica	Società a Responsabilità Limitata
Sede Legale e Operativa	Augusta (SR), Contrada Mendola, s.n.c., 96011
Telefono	0931.512876
Fax	0931.992411
E-mail	www.saginnovazione.com
Sito Web	info@saginnovazione.com

## IL CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

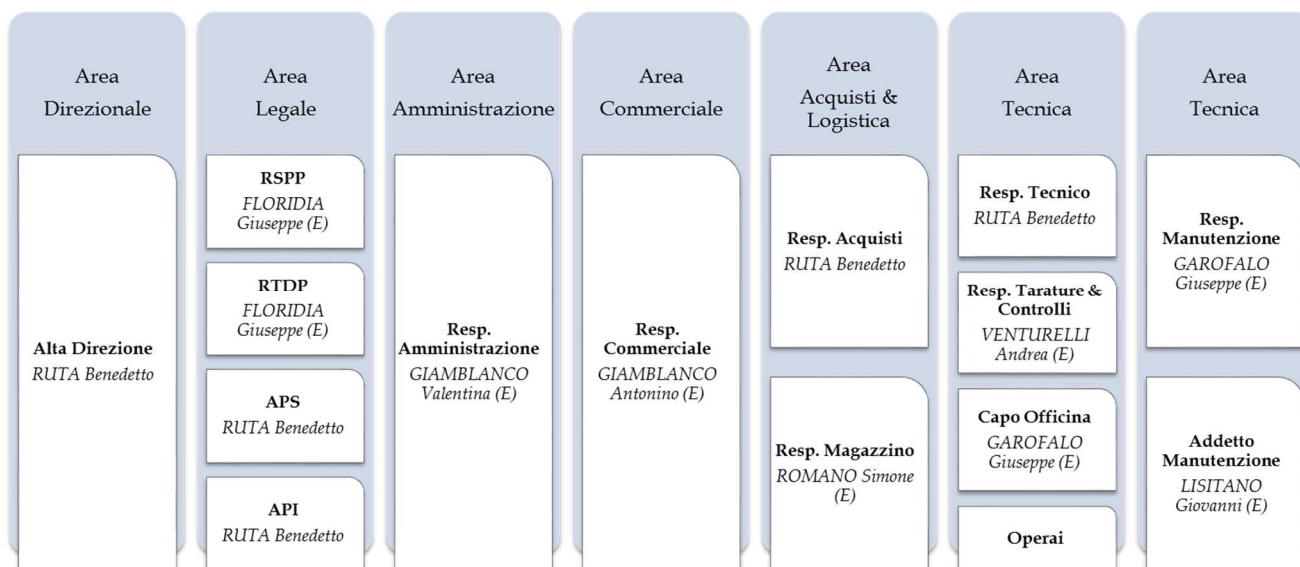
La "Saginnovazione S.r.l." è un'azienda operante nel settore delle imprese di costruzione, installatori di impianti e servizi che si occupa del collaudo, trattamenti termici e tarature delle cisterne e nella manutenzione di impianti fotovoltaici. L'azienda incomincia il suo cammino nel luglio del 2008, quando i tre soci fondatori decidono di trasferire nella nuova azienda il know-how maturato nel corso delle precedenti esperienze lavorative e di studio, collocando, fino al 2012, la Saginnovazione S.n.c. nel mercato della progettazione, costruzione e manutenzione di impianti per la produzione di energia elettrica tradizionale ed alternativa, manutenzione, controllo e collaudo delle autocisterne, esecuzione di trattamenti termici e metrologia. Con le mutate condizioni del mercato e con la volontà dell'azienda di

	<h1>PRESENTAZIONE AZIENDALE</h1>	Cod.	PRA
		Ed./Rev.	2/0
		Del	03/02/2018
		Pagina	4 di 12

ottimizzare i propri servizi, puntando su settori economicamente migliori, la Saginnovazione S.n.c. dal 2012 ha messo in disparte la progettazione degli impianti fotovoltaici, ad oggi gestita esternamente, è ha puntato sul collaudo delle cisterne e i trattamenti termici, scelta che si è rivelata ben presto vincente, come testimoniano gli incarichi ricevuti da clienti prestigiosi quali **Enti Nazionali**, *ENI S.p.A.* e *ENEL S.p.A.*, e **Compagnie di Trasporto Idrocarburi**, *Ve.Di.S. S.r.l.* e *P.T.S. S.r.l.*, per i quali si effettuano lavorazioni su cisterne e trattamenti termici. Dal 15 gennaio 2015 la *Saginnovazione S.n.c. di Ruta Benedetto e Giambianco Francesco* ha assunto la nuova denominazione di *Saginnovazione S.r.l.* ed è stata conferita al dott. Ruta Benedetto la carica di Amministratore Unico e Legale Rappresentante dell'Impresa affinché possa portare l'azienda a porsi sempre più come partner ideale di Clienti e Fornitori sempre più importanti e prestigiosi.

Il credo attorno al quale ruota la "*Saginnovazione S.r.l.*" è la chiarezza e la trasparenza, attributi che si concretizzano nel rispetto del Cliente con un approccio volto all'identificazione e, successivo, soddisfacimento dei suoi requisiti e delle sue aspettative.

La "*Saginnovazione S.r.l.*" è certificata secondo la Norma Internazionale ISO 9001 ed è officina autorizzata dalla Motorizzazione Civile per la Revisione dei Veicoli Pesanti superiori a 3,5Ton a pieno carico (Concessione n. SR/AA0 del 12.12.1997).



## LE ESIGENZE ED ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE

La "*Saginnovazione S.r.l.*" ha determinato le **Parti Interessate (PI)** rilevanti per il proprio Sistema di Gestione Aziendale per la Qualità e i loro requisiti rilevanti.

	<h1>PRESENTAZIONE AZIENDALE</h1>	Cod.	PRA
		Ed./Rev.	2/0
		Del	03/02/2018
		Pagina	5 di 12

Le parti ritenute interessate della *“Saginnovazione S.r.l.”*, in grado di influenzare o essere influenzate dalle attività aziendali, sono i *clienti*, i *fornitori esterni*, i *lavoratori*, la *comunità* nei pressi del cantiere e gli *organismi di vigilanza*.

La Parte Interessata più importante è, senza alcun dubbio, il *cliente*. Sono le necessità e le aspettative dei nostri clienti ad indirizzare la maggioranza dei processi della nostra Organizzazione, rispettando le tempistiche nell'erogazione del servizio e la conformità alle sue specifiche [Cfr. *POI 08.01 “Requisiti Prodotti e Servizi”* e *POI 08.04 “Produzione ed Erogazione dei Servizi”*].

Ulteriore Parte Interessata, estremamente importante, sono i *fornitori esterni*. La *“Saginnovazione S.r.l.”* ne valuta continuamente il grado di affidabilità e la capacità di soddisfare i requisiti e le tempistiche richieste e ne monitora il livello di rischio sui processi e servizi aziendali [Cfr. *POI 08.03 “Controllo Forniture Esterne”*].

Continuando, Parte Interessata fondamentale per la *“Saginnovazione S.r.l.”* sono i *lavoratori*. L'Organizzazione forma e istruisce i propri lavoratori per poter operare bene e in sicurezza, paga con regolarità e nella giusta misura ed è attenta alle loro necessità e reclami. Non manca di trasmettere loro *feedback* sul rendimento, affinché possano crescere e migliorarsi [Cfr. *POI 07.01 “Persone”* e *ASG04 “Organigramma”*].

La *“Saginnovazione S.r.l.”* considera Parti Interessate anche la *comunità locale* nella quale opera durante le proprie attività lavorative. La comunità comprende il territorio, le abitazioni, le organizzazioni, le istituzioni locali e le persone che vivono e lavorano vicino ai cantieri e verso i quali l'Organizzazione si mostra responsabile e rispettosa [Cfr. *POI 07.02 “Apparecchiature e Ambiente per i Processi”* e *POI 08.01 “Requisiti Prodotti e Servizi”*].

Anche gli *Organismi di Vigilanza*, che vigilano sull'operato della *“Saginnovazione S.r.l.”*, sono parti interessate, per quando riguarda il controllo dei parametri ambientali, della gestione dei rifiuti, della sicurezza dei lavoratori e della conformità del Sistema di Gestione Aziendale [Cfr. *POI 07.02 “Apparecchiature e Ambiente per i Processi”*].

Periodicamente tramite il Riesame della Direzione, l'Organizzazione, soprattutto a seguito di modifiche al SGA, rivede la determinazione delle Parti Interessate analizzando le informazioni di ritorno dalle aree considerate nel corso dei precedenti riesami e valuta l'opportunità di effettuare modifiche.

## IL CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE

Tutta la documentazione correlata al **Sistema di Gestione Aziendale per la Qualità** della *“Saginnovazione S.r.l.”* si applica alle attività di:

	<h1>PRESENTAZIONE AZIENDALE</h1>	Cod.	PRA
		Ed./Rev.	2/0
		Del	03/02/2018
		Pagina	6 di 12

*Assistenza, manutenzione, controllo e collaudo autocisterne che trasportano merci pericolose; Revisione dei Veicoli Pesanti superiori a 3,5Ton p.c.; Esecuzione di trattamenti termici; Metrologia; Installazione e manutenzione impianti fotovoltaici ed eolici.*

L'Organizzazione esclude dall'applicazione di tale sistema i seguenti punti:

- *“Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi” (Requisito 8.3 della Norma UNI EN ISO 9001:2015) poiché l'Organizzazione non effettua progettazione.*

Il Sistema di Gestione Aziendale è stato realizzato in conformità ai requisiti richiesti dalle Norme volontarie e alle leggi cogenti.

Con riferimento alle norme si prendono in considerazione:

- *UNI EN ISO 9000 Ed. 2015 Quality Management Systems – Fundamentals and Vocabulary*
- *UNI EN ISO 9001 Ed. 2015 Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti*
- *UNI EN ISO 19011 Ed. 2012 Linee guida per audit di sistemi di gestione*

Con riferimento agli obblighi cogenti si prendono in considerazione:

- *D. Lgs. del 30.06.2003, n. 196 (Codice della Privacy)*
- *D. Lgs. del 03.04.2006, n. 152 (Norme in Materia Ambientale)*
- *D. Lgs. del 09.04.2008, n. 81 (Sicurezza sui Luoghi di Lavoro)*
- *D.P.R. del 01.08.2011, n. 151 (Regolamento recante semplificazione della disciplina dei procedimenti relativi alla prevenzione degli incendi)*
- *D. M. del 06.06.1998, n. 408 (Regolamento recante norme sulla revisione generale periodica dei veicoli a motore e loro rimorchi)*

L'aggiornamento continuo è garantito attraverso newsletters in merito a nuove normative di settore applicabili, mentre l'Alta Direzione e i Consulenti Esterni provvedono costantemente a garantire la verifica di conformità del Sistema implementato alle norme cogenti e volontarie applicabili al settore di attività dell'Organizzazione e ad ogni altra nuova norma emanata ed in vigore.

I contenuti del Sistema di Gestione Aziendale sono stati elaborati in modo da definire ed esprimere con chiarezza:

- *l'organizzazione dell'Azienda tutta e il suo contesto;*

	<h1>PRESENTAZIONE AZIENDALE</h1>	Cod.	PRA
		Ed./Rev.	2/0
		Del	03/02/2018
		Pagina	7 di 12

- i processi e le attività che vi si svolgono e le loro influenze reciproche;
- l'orientamento di tali attività alle esigenze e alle aspettative di coloro che usufruiscono dei servizi e all'osservanza di leggi, norme e direttive applicabili;
- l'orientamento di tali attività alle esigenze e alle aspettative delle Parti Interessate e all'osservanza di eventuali requisiti rilevanti;
- gli obiettivi e la pianificazione della qualità;
- le procedure che controllano e documentano le modalità operative;
- i meccanismi di ritorno delle informazioni per il riesame e, quindi, per il miglioramento continuo;
- le metodologie per realizzare il miglioramento continuo e progressivo dei servizi erogati secondo i criteri di efficacia e di efficienza.

## LE AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI E OPPORTUNITÀ

L'Alta Direzione è impegnata nel determinare e rideterminare le migliori azioni per affrontare e minimizzare i rischi nelle proprie attività e accrescere le opportunità per la propria Organizzazione, questo al fine di aumentare la soddisfazione dei propri Clienti minimizzando le ripercussioni sul lavoro (e, naturalmente, anche per individuare opportunità di miglioramento).

Per individuare i rischi e le opportunità all'interno dei processi e dei servizi della "Saginnovazione S.r.l." si è deciso di utilizzare come strumento utile il *brainstorming*, utilizzando il materiale raccolto durante la fase di analisi dell'azienda (fattori interni ed esterni pertinenti alla strategia aziendale e le parti interessate) e le *performance* dell'Organizzazione durante gli anni passati, compresi gli errori commessi, le attività già avviate e quelle in programma per il futuro, in linea con il Contesto in cui opera l'Organizzazione, le esigenze ed aspettative delle Parti Interessate, il Campo di Applicazione del Sistema di Gestione.

- **Area Amministrativa, Gestione del Personale.**

I rischi rilevanti individuati connessi al *personale* riguardano la possibilità di subire danneggiamenti, delle proprietà aziendali e/o di quelle del Cliente, da parte di figure non formate o non opportunamente qualificate. Le opportunità individuate riguardano la possibilità di utilizzare l'esperienza e le idee delle varie figure al fine di apportare sviluppi e benefici alla stessa azienda e ai prodotti e servizi aziendali.

Per ridurre i rischi e aumentare le possibilità, l'Organizzazione promuove la crescita del *personale*, contribuendo decisivo dell'efficacia dei processi e servizi sviluppati in Azienda, mediante formazione, aiuti tecnologici, mentoring, ..., e la consapevolezza della rilevanza e importanza del suo specifico lavoro. L'Organizzazione effettua verifiche sistematiche, durante il normale svolgimento delle attività, delle capacità tecniche, professionali e di rapporto dei propri collaboratori, da parte dei delegati dell'Alta

	<h1>PRESENTAZIONE AZIENDALE</h1>	Cod.	PRA
		Ed./Rev.	2/0
		Del	03/02/2018
		Pagina	8 di 12

Direzione, sulla base dei meccanismi di riscontro inseriti nel disegno dei processi e nei presidi generali del Sistema. [POI 07.01 "Persone"]

- **Area Produzione, Gestione del Cliente.**

I rischi rilevanti individuati connessi al *Cliente* riguardano la possibilità di erogare un servizio non conforme alle sue aspettative, dichiarate e/o sottintese. Le opportunità individuate riguardano la possibilità di realizzare una stabile, proficua e durevole partnership, alla base dello sviluppo di nuovi progetti e crescita comune.

Per ridurre i rischi e aumentare le possibilità, l'Organizzazione, prima di accettare un ordine, valuta e definisce le richieste del *Cliente*, che influenza profondamente i processi e i servizi erogati, in modo dettagliato, cercando di ridurre i rischi di errore. [POI 08.01 "Requisiti Prodotti e Servizi" e POI 08.04 "Produzione ed Erogazione dei Servizi"]

- **Area Approvvigionamento, Gestione delle Forniture.**

I rischi rilevanti individuati connessi ai *processi*, ai *prodotti* e ai *servizi approvvigionati dall'esterno* riguardano la possibilità di erogare un servizio in ritardo alle richieste del *Cliente* e/o al contratto stipulato al seguito di ritardi nella consegna di quando ordinato. Le opportunità individuate riguardano la possibilità di realizzare una stabile, proficua e durevole partnership, alla base dello sviluppo di nuovi progetti e pianificazione di nuovi obiettivi di miglioramento.

Per ridurre i rischi e aumentare le possibilità, l'Organizzazione si assicura che i *processi*, i *prodotti* e i *servizi approvvigionati dall'esterno*, affinché possa essere garantita la conformità ai requisiti dei processi e dei servizi erogati e il mantenimento degli obiettivi di prestazione, siano conformi ai requisiti di legge e dell'Organizzazione, eseguendo un'attenta selezione dei propri fornitori, dei quali redige elenchi che aggiorna periodicamente sulla base della capacità delle aziende fornitrici di mantenere e incrementare la propria conformità alle richieste dell'Azienda. [POI 08.03 "Controllo Forniture Esterne"]

- **Area Manutenzione, Gestione delle Apparecchiature.**

I rischi rilevanti individuati connessi alle *apparecchiature* in uso presso l'Organizzazione riguardano la possibilità di erogare un servizio non conforme alle specifiche legali e contrattuali né alle tempistiche dichiarate. Le opportunità individuate riguardano la possibilità di garantire il mantenimento degli obiettivi di prestazione e l'idoneità delle apparecchiature aziendali.

Per ridurre i rischi e aumentare le possibilità, l'Organizzazione si assicura che le *apparecchiature* usate, affinché possa essere garantita la conformità ai requisiti dei processi e dei servizi erogati, siano sempre perfettamente efficienti e idonee per lo specifico utilizzo cui sono destinate, pianificando e garantendo interventi di manutenzione e taratura ordinaria e straordinaria, necessari a garantirne la perfetta funzionalità, oltre all'ottimizzazione delle risorse dell'Azienda, esprimibili in termini di costi, tempi di



	<b>PRESENTAZIONE AZIENDALE</b>	Cod.	PRA
		Ed./Rev.	2/0
		Del	03/02/2018
		Pagina	9 di 12

fermo delle attività, ritardi nell'erogazione dei servizi. [POI 07.02 "Apparecchiature e Ambiente per i Processi"]

- **Area Legale, Gestione dei Rischi e degli Obblighi Legali.**

I rischi rilevanti individuati connessi agli *Obblighi Legali* riguardano la possibilità di subire rallentamenti o sospensioni del servizio in erogazione, con ricadute negative sull'immagine dell'azienda. Le opportunità individuate riguardano la possibilità di essere da subito idonei ad erogare nuovi servizi a seguito di cambiamenti legislativi o del mercato di riferimento.

Per ridurre i rischi e aumentare le possibilità, l'Organizzazione mantiene sotto controllo la documentazione richiesta dagli Organismi di Vigilanza e ne monitora le scadenze, così da prevenire rallentamenti e/o la sospensione dei servizi in erogazione al Cliente. [POI 07.02 "Apparecchiature e Ambiente per i Processi" e POI 07.03 "Informazioni Documentate"]

Tramite l'analisi dei rischi e delle opportunità, la "Saginnovazione S.r.l." si prefigge lo scopo di:

- raggiungere i risultati desiderati;
- prevenire o ridurre gli effetti indesiderati;
- ottenere un miglioramento dei propri processi, servizi e, in generale, dell'Organizzazione stessa.

Periodicamente tramite il Riesame della Direzione, l'Organizzazione, soprattutto a seguito di modifiche al SGA, rivede l'analisi dei rischi e delle opportunità analizzando le informazioni di ritorno dai settori considerati nel corso dei precedenti riesami e valuta l'opportunità di modifiche.

## COMUNICAZIONI INTERNE ED ESTERNE

L'Alta Direzione determina le comunicazioni interne ed esterne pertinenti al proprio Sistema di Gestione Aziendale per la Qualità. A tal proposito l'Organizzazione, nelle e con le tempistiche previste all'interno della *Presentazione Aziendale* e nei documenti ad essa allegati, tramite email, sito aziendale, preventivi, contratti, progetti, allegati del SGA, disponibili presso l'azienda e/o consegnati agli interessati, comunica ai propri collaboratori e responsabili aziendali, clienti, fornitori e parti interessate:

- la propria Politica Aziendale, affinché sia conosciuta all'esterno dell'Organizzazione e compresa e applicata al suo interno;
- i ruoli, le responsabilità e le autorità all'interno dell'Organizzazione, affinché possano essere gestiti i processi e servizi aziendali nel pieno rispetto e conformità del Sistema di Gestione Aziendale;
- gli Obiettivi per la Qualità, affinché le risorse umane possano lavorare e collaborare per il loro raggiungimento;

	<h1>PRESENTAZIONE AZIENDALE</h1>	Cod.	PRA
		Ed./Rev.	2/0
		Del	03/02/2018
		Pagina	10 di 12

- le informazioni relative ai servizi aziendali, le modifiche ai contratti o ordini, la gestione e tenuta sotto controllo delle proprietà del cliente, affinché possa essere erogato un servizio efficiente e conforme agli standard dell'Organizzazione e della Norma applicata e riduca, quando non è possibile eliminarli, i reclami del Cliente stesso;
- i processi, i prodotti e i servizi da fornire, la competenza ed eventuali qualifiche delle persone, il controllo e il monitoraggio da applicare sulle prestazioni del fornitore esterno, le attività di verifica o di validazione che l'organizzazione o i suoi clienti intendono effettuare presso le sedi del fornitore esterno, affinché siano ridotte, quando non è possibile eliminarle, le Non Conformità sui processi e servizi dell'Organizzazione imputabili ai Fornitori.

## LEADERSHIP, RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ

L'Alta Direzione dimostra la propria leadership e il proprio impegno nei riguardi del Sistema di Gestione Aziendale per la Qualità:

- a) assumendosi la responsabilità dell'efficacia;
- b) assicurando che siano stabiliti politica e obiettivi relativi al Sistema e che essi siano compatibili con il contesto e con gli indirizzi strategici dell'Organizzazione;
- c) assicurando l'integrazione dei requisiti del Sistema nei processi di business dell'Organizzazione;
- d) promuovendo l'utilizzo dell'approccio per processi e del *risk-based thinking*;
- e) assicurando la disponibilità delle risorse necessarie;
- f) comunicando l'importanza di una gestione per la qualità efficace e della conformità ai requisiti del Sistema;
- g) assicurando che il Sistema consegua i risultati attesi;
- h) facendo partecipare attivamente, guidando e sostenendo le persone affinché contribuiscano all'efficacia del Sistema;
- i) promuovendo il miglioramento continuo;
- j) fornendo sostegno agli altri pertinenti ruoli gestionali per dimostrare la loro leadership come essa si applica alle rispettive aree di responsabilità.

L'Alta Direzione tiene in considerazione i propri clienti, assicurandosi che:

- a) siano determinati, compresi e soddisfatti con regolarità i requisiti del cliente e i requisiti cogenti applicabili;
- b) siano determinati e affrontati i rischi e le opportunità che possono influenzare la conformità dei prodotti e servizi e la capacità di accrescere la soddisfazione del cliente;
- c) sia mantenuta l'attenzione sull'aumento della soddisfazione del cliente.

	<b>PRESENTAZIONE AZIENDALE</b>	Cod.	PRA
		Ed./Rev.	2/0
		Del	03/02/2018
		Pagina	11 di 12

All'interno dell'Organizzazione, l'Alta Direzione ha assegnato le responsabilità e autorità per:

- a) assicurare che il Sistema sia conforme ai requisiti della presente norma internazionale;
- b) assicurare che i processi stiano producendo gli output attesi;
- c) riferire sulle prestazioni del Sistema e sulle opportunità di miglioramento;
- d) assicurare la promozione della focalizzazione sul cliente nell'ambito dell'intera organizzazione;
- e) assicurare che l'integrità del Sistema sia mantenuta quando si pianificano ed eseguono modifiche al sistema stesso.

	<h1>PRESENTAZIONE AZIENDALE</h1>	Cod.	PRA
		Ed./Rev.	2/0
		Del	03/02/2018
		Pagina	12 di 12

## ELENCO DEI DOCUMENTI IN ALLEGATO AL SISTEMA DI GESTIONE AZIENDALE

### *Allegati del Sistema di Gestione*

ASG 01	Termini, Definizioni e Acronimi
ASG 02	Flusso dei Processi
ASG 03	Politica Aziendale
ASG 04	Organigramma

### *Procedure Operative Interne*

POI 07.01	Persone
POI 07.02	Apparecchiature e Ambiente per i Processi
POI 07.03	Informazioni Documentate
POI 08.01	Requisiti Prodotti e Servizi
POI 08.03	Controllo Forniture Esterne
POI 08.04	Produzione ed Erogazione dei Servizi
POI 09.01	Monitoraggio, Misurazione, Analisi e Valutazione
POI 09.02	Audit Interno
POI 09.03	Riesame di Direzione
POI 10.01	NC, AC e Miglioramento Continuo

Edizione n° 2		Descrizione	RESPONSABILI DI EMISSIONE		
Rev.	Data		Elaborazione	Verifica	Approvazione
			Consulente	Alta Direzione	Alta Direzione
0	03/02/2018	Seconda edizione	A. Capitano	B. Ruta	B. Ruta
1					
2					
3					
4					
5					