



Erogazione corsi
Sicurezza sui Luoghi
di Lavoro



Aderente a



Manuale di Gestione
Aziendale_rev_3.docx

DATA	DESCRIZIONE DELLE MODIFICHE	APPROVATO DA
17/11/16	Adeguamento Iso 9001: 2015	FILIPPO PENNATI SALVADORI

1 PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ E CONTESTO

La SDS IMPRESA DELLA CONOSCENZA Srl, impresa di consulenza direzionale, è lo sviluppo di un'idea imprenditoriale che ha raccolto conoscenze, esperienze e competenze maturate all'inizio degli anni '90.

Oggi in un mercato globale in completa evoluzione le Imprese (sia pubbliche che private) necessitano di strumenti e modelli gestionali ed organizzativi per sviluppare costantemente la competitività, sia a livello nazionale che internazionale.

In questo contesto, SDS IMPRESA DELLA CONOSCENZA si pone come Partner delle Imprese per analizzare, decidere e pianificare le migliori soluzioni tecnico-gestionali necessarie per competere sul mercato

1.1 STORIA, METODI E SOLUZIONI

SDS IMPRESA DELLA CONOSCENZA nasce dall'esperienza consulenziale maturata sin dalla ISOQuality srl (anno di costituzione 1994) passando attraverso la SDS Servizi di Sistema Srl per arrivare alla costituzione della SDS IMPRESA DELLA CONOSCENZA Srl ed una collaborazione territoriale con il Gruppo 2G Management Consulting Srl di Torino (costituito nel 1988).

La ricerca sui nuovi servizi rivolti al mercato imprenditoriale è sempre stato uno dei nostri obiettivi e quello dei nostri clienti.

Ovviamente, oltre alla capacità di ricerca, abbiamo necessariamente la capacità di analisi e di sviluppo delle attività consulenziali da sviluppare in collaborazione con i nostri clienti.

1.2 LA NOSTRA MISSIONE

Fornire ai clienti un servizio altamente professionale, innovativo e fortemente personalizzato che garantisca loro un valore aggiunto in piena sicurezza. Il nostro miglior biglietto da visita sono i clienti storici fidelizzati che collaborano con noi sin dal 1994. Clienti che sono cresciuti insieme a noi e che continuano a chiedere il nostro supporto sulle principali tematiche normative.

I rapporti di fiducia si basano sulla professionalità e sui risultati ottenuti.

1.3 LA NOSTRA FILOSOFIA

Garantire ai clienti una reperibilità continua e costante, unita ad un'altissima qualità del servizio offerto e per questo SDS IMPRESA DELLA CONOSCENZA ha ottenuto – tra i primi nel settore – la certificazione ISO 9001 rilasciata dal prestigioso ente DNV.

Infine, nelle varie attività SDS IMPRESA DELLA CONOSCENZA offre assoluta indipendenza, trasparenza e competenza tecnica. Tutti i nostri consulenti sono SENIOR ed hanno competenze multidisciplinari che ci permettono di gestire anche progetti complessi. Ognuno dei nostri consulenti ha una notevole esperienza sul campo grazie ad anni di interventi all'interno di strutture aziendali di qualsiasi dimensione e settore.

1.4 PARTI INTERESSATE

Le parti interessate risultano le seguenti:

Parti interessate	Principali esigenze particolari <i>(in grassetto le esigenze che sono requisiti di conformità per SDS - IMPRESA DELLA CONOSCENZA SRL)</i>
Proprietà	Corretta gestione amministrativa e contabile , gestione del bilancio, equa retribuzione del capitale, contenimento del rischio.
Clienti	Rispetto dei requisiti contrattuali e disponibilità nella gestione del servizio.
Dipendenti /collaboratori	Stabilità del posto di lavoro, organizzazione e direzione operativa chiara e univoca, supporto al cambiamento, aumento delle competenze ; clima aziendale, lavoro in sicurezza.
Fornitori	Chiarezza dei requisiti degli ordini , continuità del rapporto, rispetto dei tempi di pagamento.
Società partner	Fiducia e Trasparenza nei rapporti di collaborazione e partnership.
P.A.	Correttezza nei rapporti amministrativi, tasse e tributi, rispetto prescrizioni organizzative e tecniche, rispetto normative legali.

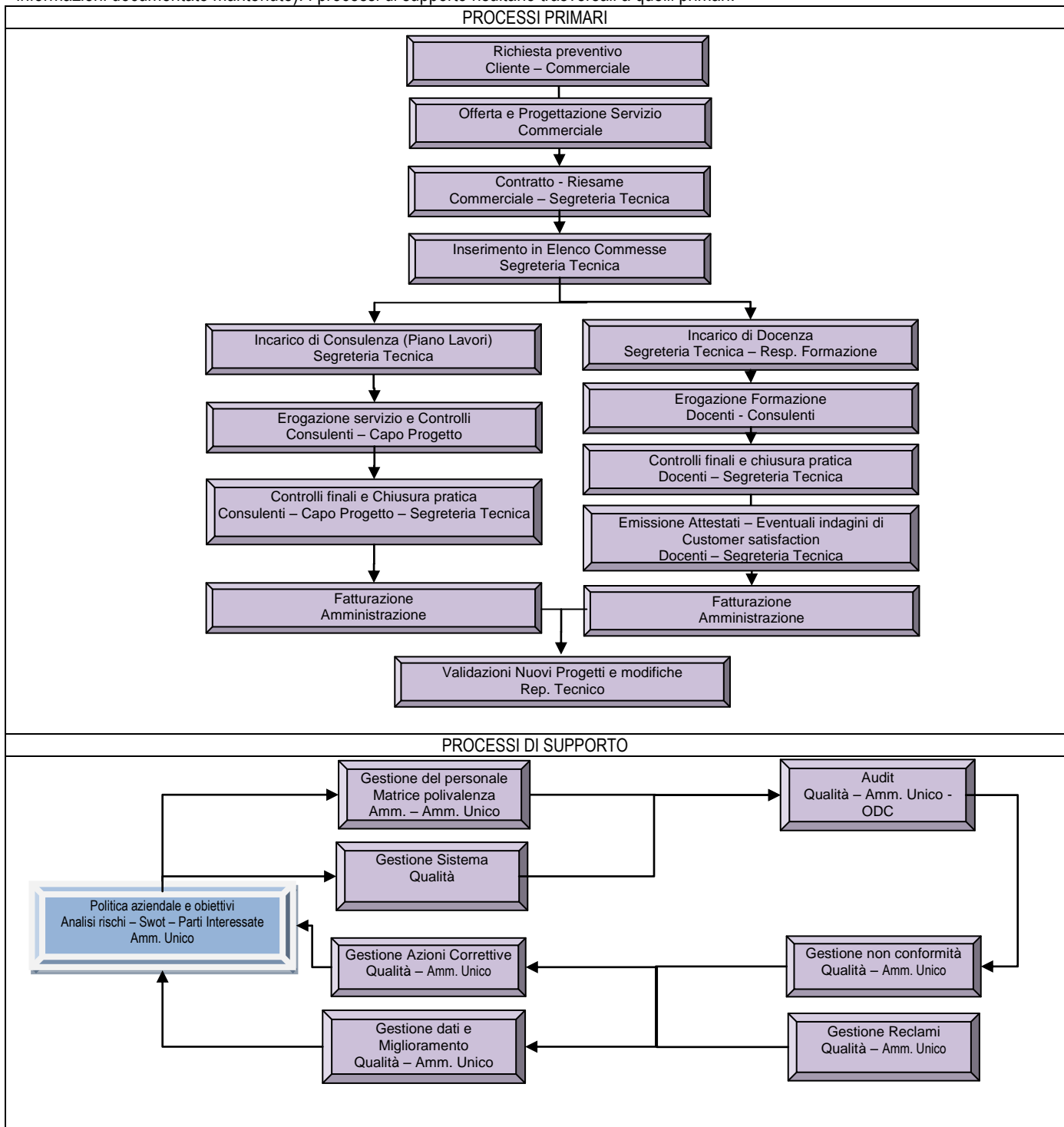
1.5 PROCESSI AZIENDALI

I capitoli successivi del presente capitolo specificano come sono pianificati i processi, la cui sequenza permette di realizzare le opere in conformità con le esigenze del mercato. In particolare i processi **PRIMARI** risultano:

- **Commerciale**
- **Progettazione dei servizi**
- **Erogazione dei Servizi di Consulenza**
- **Erogazione dei Servizi di Formazione**
- **Approvvigionamento**

Lo schema delle attività della SDS - IMPRESA DELLA CONOSCENZA è illustrato nel diagramma di seguito riportato dove peraltro per ogni processo attività sono definiti i responsabili dell'attività ed il riferimento al processo di primario.

Nel **DIAGRAMMA** gli input e gli output sono desumibili dai vari collegamenti (si deve tenere conto che l'intera gestione è poi stabilita nelle informazioni documentate mantenute). I processi di supporto risultano trasversali a quelli primari.



2 POLITICA AZIENDALE

La SDS - IMPRESA DELLA CONOSCENZA SRL basa la propria gestione sui seguenti principi base:

- Consolidare i rapporti con i Clienti mediante la fidelizzazione;
- Migliorare e ampliare i servizi da offrire ai Clienti;
- Ottimizzare le risorse aziendali;
- Attuare il continuo aggiornamento professionale
- Attuare in modo costante miglioramento continuo del sistema aziendale e dei suoi processi
- Tenere in considerazione le principali aspettative delle parti interessate che orbitano intorno all'azienda

I singoli obiettivi e gli indicatori di monitoraggio sono definiti all'interno dei documenti di riesame periodico da parte della direzione e nei piani di miglioramento periodici.

3 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE AZIENDALE

3.1 SCOPO

Il Sistema di Gestione Aziendale risponde alle seguenti esigenze:

- servire come riferimento operativo interno, insieme alla ulteriore documentazione citata nel seguito, per quanto riguarda l'insieme della struttura organizzativa, delle responsabilità e dei compiti assegnati al fine di garantire la conformità del servizio fornito;
- fornire ai terzi una sintesi descrittiva dell'Organizzazione Aziendale per la Qualità ed operante all'interno della SDS - IMPRESA DELLA CONOSCENZA allo scopo di dimostrare la capacità operare in conformità ai requisiti contrattuali con i Clienti.

3.2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Il Sistema di Gestione Aziendale trova applicazione nelle attività di Progettazione ed Erogazione di Servizi di Consulenza e Formazione.

3.3 TABELLA DI CORRELAZIONE E ESCLUSIONI PUNTI NORMATIVE.

Le esclusioni dalla norma risultano:

PUNTO NORMA	MOTIVAZIONI
8.5.2	La validazione dei processi speciali risulta esclusa in quanto tutti i processi sono gestiti mediante attività di controllo che determinano la qualità in modo da garantire la conformità ai requisiti di legge / contrattuali.

3.4 TABELLA DI CORRELAZIONE

Iso 9001	Titolo Paragrafo	Rif. Documenti interni al SGA
4.3	Scopo e campo di applicazione	Manuale par 3
2	Riferimenti normativi	Manuale par 4
4	Contesto dell'Organizzazione	Manuale par 1
4.1	Comprendere l'Organizzazione ed il suo contesto	Manuale par 1
4.2	Comprendere le esigenze e aspettative delle parti interessate	Manuale par 1.4
4.4	Sistema di Gestione Aziendale	File Procedure (cartella procedura e diagrammi di flusso)
5	Leadership	File Procedure - Processo Direzione
5.1	Leadership e impegno	File Procedure - Processo Direzione
5.2	Politica	Politica Aziendale
5.3	Ruoli, responsabilità e autorità nell'Organizzazione	File Procedure - Processo Risorse Umane - Organigramma - File Personale
6	Pianificazione	File Procedure - Processo Direzione
6.1	Azioni per affrontare rischi e opportunità	File Procedure - Processo Direzione - Analisi Rischi Aziendali
6.2	Obiettivi e pianificazione per il loro raggiungimento	File Procedure - Processo Direzione
6.3	Pianificazione delle Modifiche	File Procedure - Processo Direzione - Qualità
7.1	Risorse	File Procedure - Processo Risorse Umane - Direzione - Qualità
7.2	Competenza	File Procedure - Processo Risorse Umane
7.3	Consapevolezza	File Procedure - Processo Direzione
7.4	Comunicazione	File Procedure
7.5	Informazioni documentate	File procedure - Processi di supporto Qualità - Registro documenti
8.1	Pianificazione e controlli operativi	File Procedure - Processi Servizio Consulenza - Servizio Formazione
8.2	Requisiti per i prodotti e servizi	File Procedure - Processi: Commerciale - Servizio Consulenza - Servizio Formazione
8.3	Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi	File Procedure - Processi Servizio Consulenza - Servizio Formazione
8.4	Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno	File Procedure - Processo Acquisti
8.5	Produzione ed erogazione dei servizi	File Procedure - Processi Servizio Consulenza - Servizio Formazione
8.6	Rilascio dei prodotti e servizi	File Procedure - Processi Servizio Consulenza - Servizio Formazione
8.7	Controllo degli output non conformi	File Procedure - Processi Servizio Consulenza - Servizio Formazione
9.1	Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione	File Procedure - Processo Direzione - Processi di supporto Qualità
9.2	Audit interni	File Procedure - Processi di supporto Qualità
9.3	Riesame di Direzione	File Procedure - Processo Direzione
10.2	Non conformità e azioni correttive	File Procedure - Processi di supporto Qualità
10.3	Miglioramento continuo	File Procedure - Processo Direzione - Processi di supporto Qualità

4 RIFERIMENTI NORMATIVI

Il Sistema di Gestione Aziendale è stato elaborato in conformità alle norma UNI EN ISO 9001 ed alle Norme e leggi di settore applicabili.

5 ORGANIGRAMMA FUNZIONALE

