

 Moretto Dr. Gianluca	<h1>MANUALE OPERATIVO</h1>	Revisione: 06 Pagina 1 di 29
Titolo Sezione: PRESENTAZIONE AGENZIA E CAMPO DI APPLICAZIONE		Codice Sezione : SEZ 1

Manuale Operativo

DOCUMENTO TECNICO PER LA CERTIFICAZIONE DEL PROCESSO DI VENDITA DEGLI AGENTI E RAPPRESENTANTI DI COMMERCIO OPERANTI PRESSO UN'AGENZIA DI RAPPRESENTANZA:

“AGENZIA DI QUALITÀ”.

Copia N. **1** distribuita in forma:

CONTROLLATA



NON CONTROLLATA



*Il presente Manuale Operativo della Qualità è di proprietà dell'agenzia Moretto Dr. Gianluca
Ogni sua riproduzione, totale o parziale, è vietata*

Rev.	Data	Motivo della revisione	Redatto	Approvato: l'agenzia
00	05/11/10	Prima emissione	Gianluca Moretto	Moretto Dr. Gianluca
01	25/01/11	Modificato requisito 2.1	Gianluca Moretto	Moretto Dr. Gianluca
02	29/01/14	Modificati 1.1 - 1.2 - 1.4 - 4.1.2 e allegato A1	Gianluca Moretto	Moretto Dr. Gianluca
03	28/06/16	Adeguamento nuovo DT58	Gianluca Moretto	Moretto Dr. Gianluca
04	01/05/18	Variazione sede	Gianluca Moretto	Moretto Dr. Gianluca
05	04/05/20	Inserita procedura Covid-19	Gianluca Moretto	Moretto Dr. Gianluca
06	06/12/21	Modificati 1.0 – 1.1 - 2.1 – 2.2 – 2.3 – 4.2 – 5.1.1 – 5.1.2 – 6.3.1	Gianluca Moretto	Moretto Dr. Gianluca

 Moretto Dr. Gianluca	<h1>MANUALE OPERATIVO</h1>	Revisione: 06 Pagina 2 di 29
Titolo Sezione: PRESENTAZIONE AGENZIA E CAMPO DI APPLICAZIONE		Codice Sezione : SEZ 1

0.1 Indice generale

- Sez. 0 **Introduzione**
 - 0.1 Indice generale
 - 0.2 Acronimi
 - 0.3 Definizioni

- Sez. 1 **Presentazione Agenzia e campo di applicazione**
 - 1.0 Contesto di riferimento
 - 1.1 Profilo organizzativo
 - 1.2 Dati anagrafici
 - 1.3 Normativa di riferimento
 - 1.4 Campo di applicazione

- Sez. 2 **Generalità**
 - 2.1 Requisiti generali e approccio per processi
 - 2.2 Requisiti relativi alla documentazione
 - 2.3 Manuale Operativo
 - 2.4 Politica della Qualità
 - 2.5 Tenuta sotto controllo dei Documenti
 - 2.6 Tenuta sotto controllo delle RegISTRAZIONI
 - 2.7 Riesame da parte dell'Agenzia

- Sez. 3 **Responsabilità della Agenzia**
 - 3.1 Impegno dell'Agenzia
 - 3.2 Politica per la Qualità
 - 3.3 Responsabilità, autorità e comunicazione
 - 3.3.1 Responsabile del sistema di gestione
 - 3.3.2 Comunicazione interna
 - 3.3.3 Pianificazione delle attività di vendita

- Sez. 4 **Gestione delle risorse**
 - 4.1 Competenze, professionalità ed esigenza di risorse
 - 4.2 Infrastrutture
 - 4.3 Procedura di sicurezza a fronte pandemia COVID-19

- Sez. 5 **Realizzazione dell'attività**
 - 5.1 Gestione dell'Ordine
 - 5.1.1 Pianificazione delle attività di vendita
 - 5.1.2 Contatti con il cliente
 - 5.2 Rapporti con la casa mandante
 - 5.3 Dati personali dei clienti e proprietà della casa mandante

- Sez. 6 **Misurazioni, analisi e miglioramento**
 - 6.1 Soddisfazione del cliente
 - 6.2 Monitoraggio e misurazione dei processi
 - 6.3 Azioni Preventive e Correttive
 - 6.3.1 Gestione dei reclami, non conformità e azioni correttive
 - 6.3.2 Verifiche ispettive di terza parte
 - 6.4 Valutazione annuale della/e case mandanti

 Moretto Dr. Gianluca	<h1>MANUALE OPERATIVO</h1>	Revisione: 06 Pagina 3 di 29
Titolo Sezione: PRESENTAZIONE AGENZIA E CAMPO DI APPLICAZIONE		Codice Sezione : SEZ 1

0.2 Acronimi

Nel Manuale Operativo sono utilizzati i seguenti acronimi:

- **Acronimi del Sistema**
 - SG** Sistema di Gestione
 - MO** Manuale Operativo
 - SEZ** Sezione del Manuale Operativo
 - PR** Procedura
 - ISTR** Istruzione Operativa
 - MOD** Modulo
 - PSAQ** Piano Sviluppo Annuale della Qualità
 - VI** Verifica Ispettiva (Audit)
 - AC** Azione Correttiva
 - RNCF** Rapporto di Non Conformità

- **Acronimi delle funzioni**
 - DIR** Direzione Generale
 - RGQ** Responsabile Gestione Qualità

0.3 Definizioni

Nel Manuale Operativo vengono richiamati termini ai quali per chiarezza si vogliono associare le rispettive definizioni che fanno riferimento al DT 58 - Documento tecnico per la certificazione del processo di vendita degli agenti e rappresentanti di commercio operati presso un'agenzia di rappresentanza "Agenzia di qualità".

 <p>Moretto Dr. Gianluca</p>	<h1>MANUALE OPERATIVO</h1>	<p>Revisione: 06 Pagina 4 di 29</p>
<p>Titolo Sezione: PRESENTAZIONE AGENZIA E CAMPO DI APPLICAZIONE</p>		<p>Codice Sezione : SEZ 1</p>

3. DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI

“**Addetto alla vendita**”: il dipendente dell’Agenzia direttamente coinvolto nell’attività di vendita.

“**Agenzia**”: organizzazione commerciale composta da uno o più addetti alla vendita.

“**Agenzia di Qualità**”: agenzia che ottempera ai requisiti del presente DT.

“**Attività di agente di commercio**”: si intende esercitata da chiunque venga stabilmente incaricato da una o più imprese di promuovere la conclusione di contratti in una o più zone determinate.

“**Attività di rappresentante di commercio**”: si intende esercitata da chiunque venga stabilmente incaricato da una o più imprese di concludere contratti in una o più zone determinate.

“**Audit (Verifica Ispettiva)**”: processo sistematico, indipendente e documentato, per ottenere evidenza e valutarla con obiettività al fine di stabilire in quale misura si è ottemperato ai criteri della Verifica Ispettiva stessa.

“**Azione Correttiva**”: azione adottata per eliminare la causa di una Non Conformità rilevata dall’Agenzia.

“**Casa Mandante**”: organizzazione o persona che affida ad altri (mandatario) il compimento di una determinata attività giuridica (mandato).

“**Cliente finale**”: organizzazione o persona che riceve un prodotto e/o servizio dall’Agenzia.

“**Conformità**”: ottemperanza ad un requisito del presente DT.

“**Contesto**”: combinazione di fattori e condizioni (interne ed esterne) che possono influire sull’approccio e sulle scelte organizzative relativamente ai prodotti/servizi, alle strategie, alle relazioni con le parti interessate.

“**Documento Tecnico**”: atto scritto in cui sono riportate le norme che disciplinano lo svolgersi dell’attività secondo precisi criteri.

“**Manuale Operativo**”: documento che descrive il Sistema di Gestione del processo di vendita dell’Agenzia.

“**Miglioramento della Qualità**”: parte della Gestione della Qualità che mira all’aumento dell’efficacia e dell’efficienza.

“**Non Conformità**”: non ottemperanza a un requisito del presente DT.

“**Organizzazione**”: insieme di mezzi e persone con responsabilità, autorità e relazioni stabilite.

“**Parte interessata**”: persona o gruppo di persone aventi un interesse nelle prestazioni o nel successo di un’organizzazione.

“**Pianificazione**”: parte della gestione della qualità che mira a stabilire gli obiettivi per la qualità.

 <p>Moretto Dr. Gianluca</p>	<h1>MANUALE OPERATIVO</h1>	<p>Revisione: 06 Pagina 5 di 29</p>
<p>Titolo Sezione: PRESENTAZIONE AGENZIA E CAMPO DI APPLICAZIONE</p>		<p>Codice Sezione : SEZ 1</p>

“**Piano di Sviluppo Annuale**”: documento che descrive formalmente l’analisi strategica e i rischi dell’attività e che definisce gli obiettivi annuali.

“**Politica per la Qualità**”: obiettivi e indirizzi generali di un’organizzazione o di un professionista relativi alla qualità.

“**Procedura**”: modo specificato per svolgere un attività o un processo.

“**Processo**”: attività che utilizza risorse per trasformare elementi in ingresso in elementi in uscita.

“**Prodotto o servizio**”: risultato di un processo.

Nota: la norma UNI CEI EN 45011 stabilisce che il termine “prodotto” sia utilizzato nel senso più ampio e quindi comprende sia i processi, sia i servizi.

“**Qualità**”: capacità di un insieme di caratteristiche inerenti un prodotto, sistema o processo ai fini di ottemperare ai requisiti di clienti e di altre parti interessate.

“**Reclamo**”: insoddisfazione del Cliente o della Casa Mandante.

“**Requisito**”: requisito relativo alle caratteristiche inerenti un processo-sistema.

“**Riesame (del Sistema)**”: documento, approvato dalla direzione, che contiene l’analisi e la revisione di elementi chiave del Sistema di Gestione (input) ed individua eventuali Azioni Correttive e/o piani di miglioramento (output) in un’ottica di miglioramento continuo.

“**Rischio**”: effetto dell’incertezza sugli obiettivi (effetto che può essere sia positivo che negativo).

“**Risk-based thinking**”: approccio sistematico basato sul rischio, necessario per organizzare e implementare il Sistema di Gestione, attraverso la valutazione dei rischi e delle opportunità e la gestione degli stessi.

“**Sistema di Gestione**”: sistema per conseguire gli obiettivi per la qualità dell’Agenzia.

“**Socio dell’Agenzia**”: chi fa parte dell’Agenzia, partecipando ai rischi e agli utili dell’impresa.

“**Soddisfazione del Cliente o della Casa Mandante**”: opinione del Cliente/Casa Mandante sul grado in cui una transazione ha soddisfatto le esigenze e le aspettative attese.

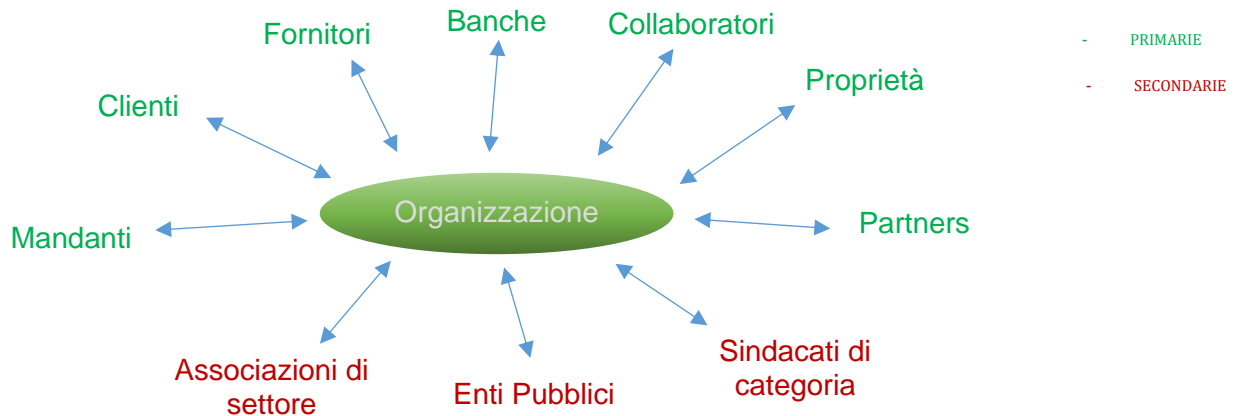
“**Struttura organizzativa**”: articolazione ordinata di responsabilità, autorità e relazioni tra persone.

“**Sub-agente**”: colui che viene incaricato dall’Agente, attraverso un mandato di sub-agenzia, a promuovere la conclusione di contratti in una o più zone determinate.

 Moretto Dr. Gianluca	<h1>MANUALE OPERATIVO</h1>	Revisione: 06 Pagina 6 di 29
Titolo Sezione: PRESENTAZIONE AGENZIA E CAMPO DI APPLICAZIONE	Codice Sezione : SEZ 1	

1.0 Contesto di riferimento

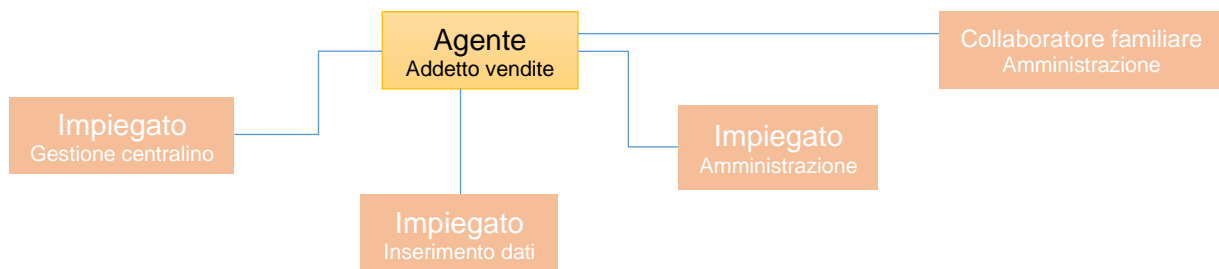
Il contesto dove opera Moretto Dr. Gianluca è primariamente il settore cartario. La concorrenza in questo settore è molto forte. Per poter vendere è necessario offrire qualità di prodotto e di servizio a condizioni competitive.



1.1 Profilo organizzativo

Moretto Dr. Gianluca opera dal 1995 nel settore cartario, dove si occupa di vendita, consulenza ed assistenza pre e post-vendita primariamente nel mercato del settore cartario. Vedere il Curriculum Vitae dell'Agente in calce al presente Manuale Operativo.

L'Agente è organizzata con dipendenti secondo lo schema funzionale sotto riportato.



1.2 Dati anagrafici

Ragione sociale: Moretto Dr. Gianluca

Sede amministrativa: Via Giuseppe Garibaldi, 5/15 – 37057 San Giovanni Lupatoto (VR)

Tel. +39 045 9251081/+39 045 9251381 Fax: +39 045 9251381

Iscrizione Camera Commercio di Verona Albo e Ruolo Agenti e Rappresentanti di Commercio n° 9597 del 09/06/1994

Iscrizione Registro ditte di Verona : R.E.A VR - 247760 Matr..

Numero matricola Enasarco Nr. 08883581:

P.I.: 02576820233 – C.F. MRT GLC 65M27 L781Y

Email: info@morettoitalia.com web: www.morettoitalia.com

 Moretto Dr. Gianluca	<h1>MANUALE OPERATIVO</h1>	Revisione: 06 Pagina 7 di 29
Titolo Sezione: PRESENTAZIONE AGENZIA E CAMPO DI APPLICAZIONE		Codice Sezione : SEZ 1

L'agente/rappresentante per la conduzione del sistema di Gestione e per l'esecuzione delle attività si attiene ai seguenti riferimenti normativi:

1.3 Normativa di riferimento

- D.T. 58 - Documento tecnico per la certificazione del processo di vendita degli agenti e rappresentanti di commercio operati presso un'agenzia di rappresentanza "Agenzia di qualità"
- D. Lgs. 81/2008 – Sicurezza sui luoghi di lavoro
- D.lgs n. 196/2003 - Codice sulla protezione dei dati personali
- Accordi Economici Collettivi vigenti
- Legge 204/85 – Disciplina dell'attività di agente e rappresentante di commercio
- Codice Civile capo X° art.li 1741-1752
- Direttiva Europea 86/653 del 18 Dicembre 1986

1.4 Campo di applicazione

Il Sistema di Gestione descritto nel presente M.O.Q. si riferisce all'attività dell'Agenzia Moretto Dr. Gianluca di promuovere la conclusione di contratti in una o più zone determinate per la vendita di semilavorati nel settore Cartario

Esclusioni: sono escludibili in maniera adeguatamente motivata, i punti del DT 58:

- **Esclusioni 2.1.b** in quanto Moretto Dr. Gianluca non ricorre a subagenti.

 Moretto Dr. Gianluca	<h1>MANUALE OPERATIVO</h1>	Revisione: 06 Pagina 8 di 29
Titolo Sezione :	GENERALITA' DELL' AGENZIA	Codice Sezione : SEZ. 2

2.1 Requisiti generali e approccio per processi

Requisiti generali

L'Agenzia Moretto Dr. Gianluca ha predisposto e documentato un SG in accordo con i requisiti del DT58.

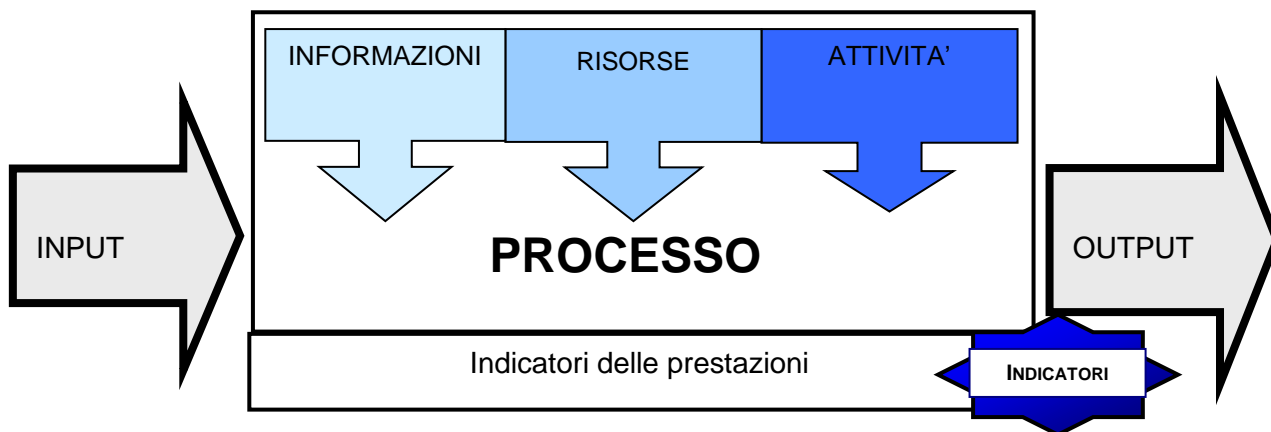
Il SG è strutturato in modo tale da assicurare un'efficace ed efficiente conduzione delle attività direttamente collegate alla qualità del servizio erogato, attraverso:

- l'identificazione dei processi e delle istruzioni necessarie per il Sistema di Gestione e la loro applicazione nell'ambito dell'organizzazione;
- l'interazione e flusso tra i processi;
- la definizione delle modalità di monitoraggio, misurazione ed analisi di processi, assicurando la disponibilità di risorse ed informazioni adeguate all'espletamento di tali attività;
- l'attuazione delle azioni necessarie per conseguire gli obiettivi pianificati e per perseguire il miglioramento continuo dei processi e, di conseguenza, della qualità dei servizi erogati.

I processi sono gestiti in conformità al DT58 ed in accordo con quanto definito nella documentazione del SG, in particolare nelle specifiche procedure documentate.

Approccio per processi

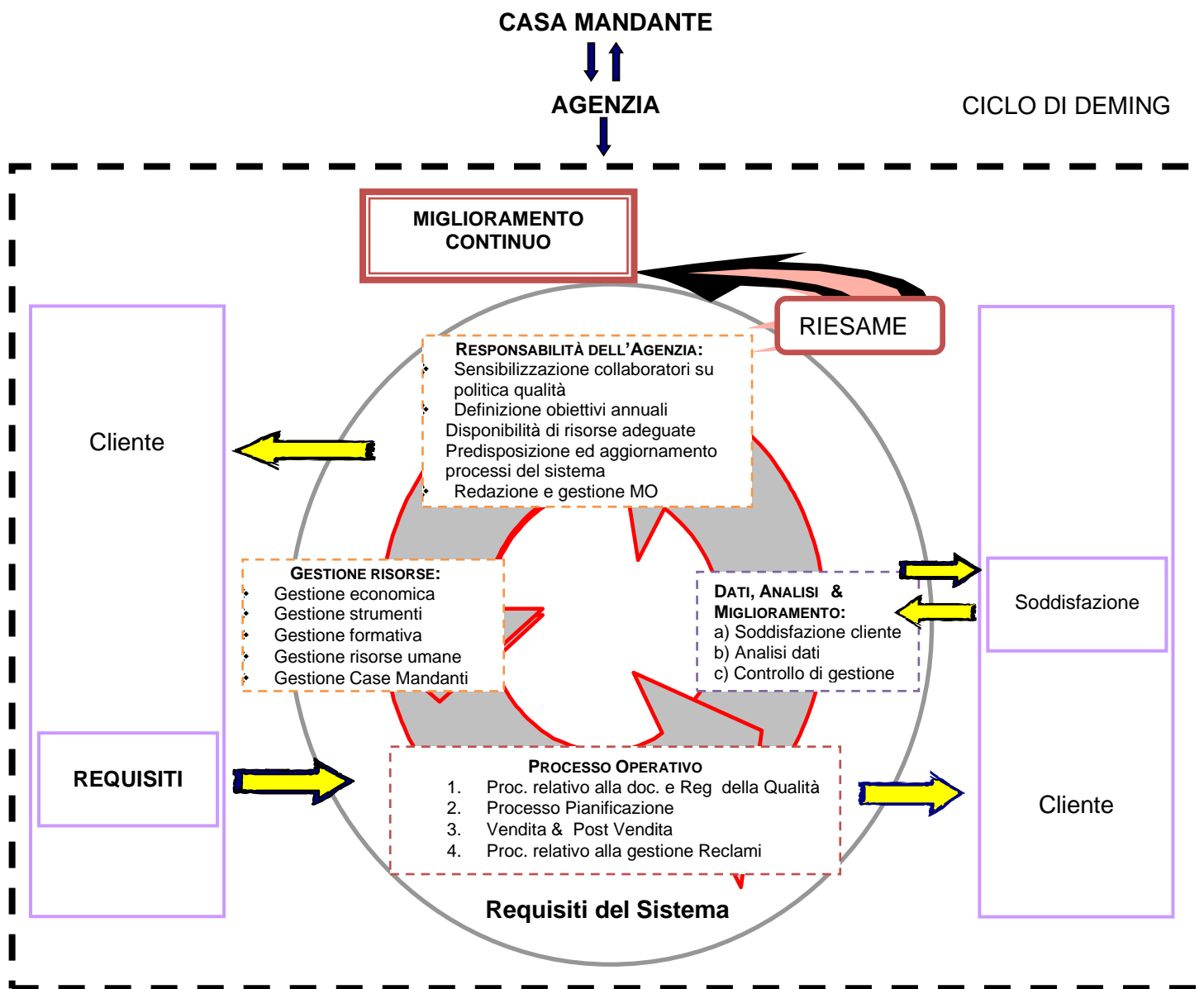
L'Agenzia Moretto Dr. Gianluca approccia la propria attività attraverso la gestione per processi. In generale ogni processo può essere rappresentato come segue:



La gestione per processi consiste in:

- Identificazione dei processi che risultano rilevanti ai fini della soddisfazione del cliente, ai fini della corretta applicazione del modello di gestione di riferimento ed ai fini del rispetto della politica relativa alla casa mandante;
- comprensione delle attività dei processi;
- analisi e messa sotto controllo dei processi rilevanti; mettere sotto controllo un processo significa aver individuato le cause di variabilità dei risultati del processo ed aver applicato i mezzi per ridurre tale variabilità;
- identificazione di indicatori atti a misurare le prestazioni del processo;
- miglioramento continuo delle prestazioni del processo, attraverso l'attivazione delle risorse necessarie.

 Moretto Dr. Gianluca	<h1>MANUALE OPERATIVO</h1>	Revisione: 06 Pagina 9 di 29
Titolo Sezione :	GENERALITA' DELL' AGENZIA	Codice Sezione : SEZ. 2



I processi sono i “mezzi” che consentono all’Agenzia Moretto Dr.Gianluca di ottenere i risultati e conseguentemente la soddisfazione dei propri clienti.

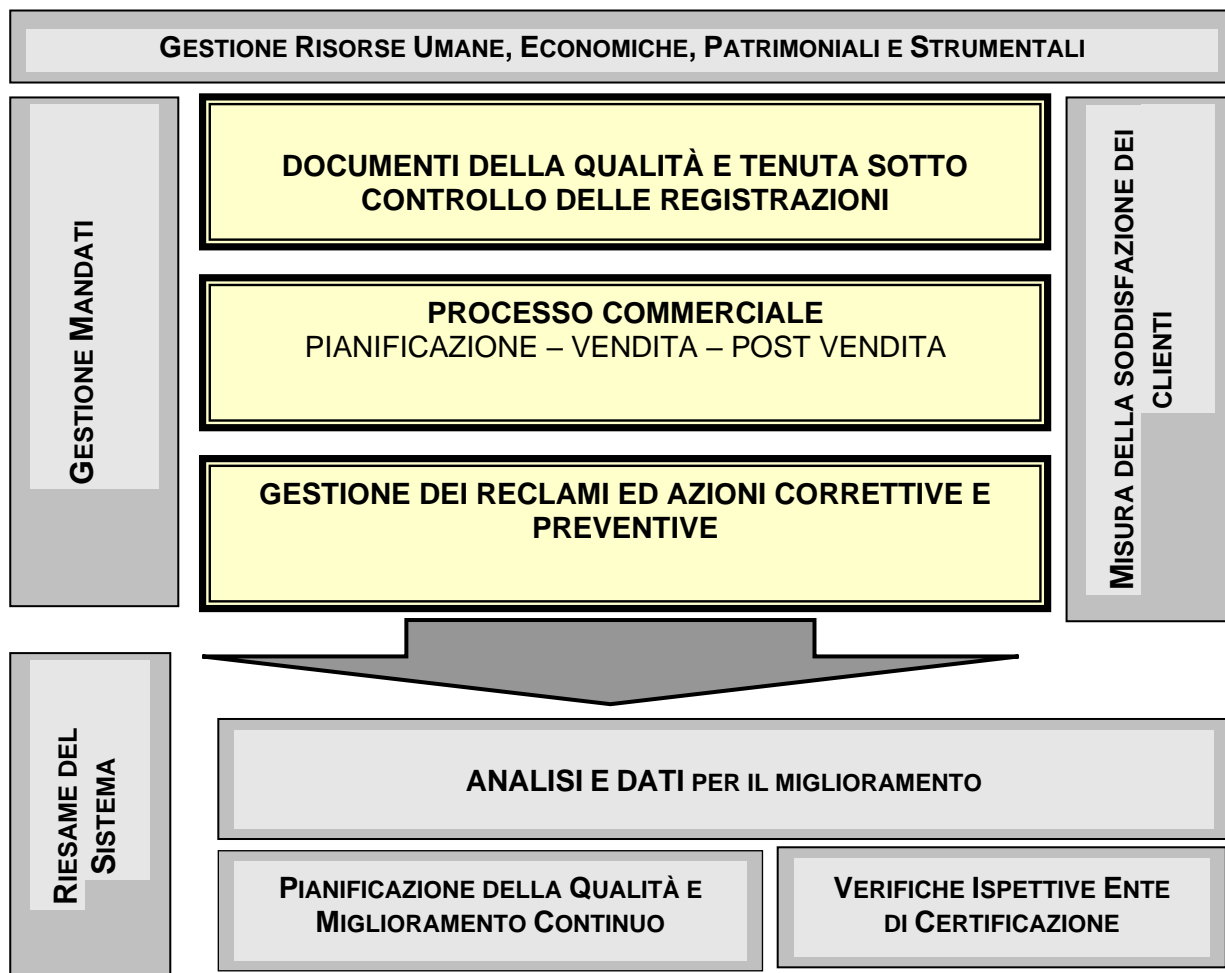
La capacità di gestire i propri processi in modo tale da realizzare risultati eccellenti dipende da molti fattori: l’ambiente, la cultura, i valori, i comportamenti, il sistema organizzativo, il ruolo della casa mandante, le risorse economiche e le infrastrutture organizzative.

Lo schema precedente presenta i 4 macro-processi fondamentali a cui si può applicare il ciclo di Deming (Responsabilità dell’Agenzia, Gestione delle risorse, Processo operativo, dati, analisi e miglioramento).

I processi di Gestione delle Non Conformità, di Opportunità di Miglioramento, Azioni Correttive e di gestione del Reclamo si applicano all’intero sistema di gestione e rappresentano spunto per il miglioramento delle prestazioni dell’Agenzia Moretto Dr.Gianluca. Nello specifico tra tutti i suoi processi, l’Agenzia considera come fondamentali quelli che generano direttamente valore per il cliente e ne determinano la sua soddisfazione.

 Moretto Dr. Gianluca	<h1>MANUALE OPERATIVO</h1>	Revisione: 06 Pagina 10 di 29
Titolo Sezione : GENERALITA' DELL' AGENZIA		Codice Sezione : SEZ. 2

In tale ottica sono state individuate le interdipendenze tra i processi, come mostrato nella figura seguente a titolo esemplificativo:



Per post-vendita s'intende sia il monitoraggio dell'evasione dell'ordine (inteso come tempi, conformità, soddisfacimento, etc.) che le risultanze dell'analisi commerciale trasmessa alla casa mandante.

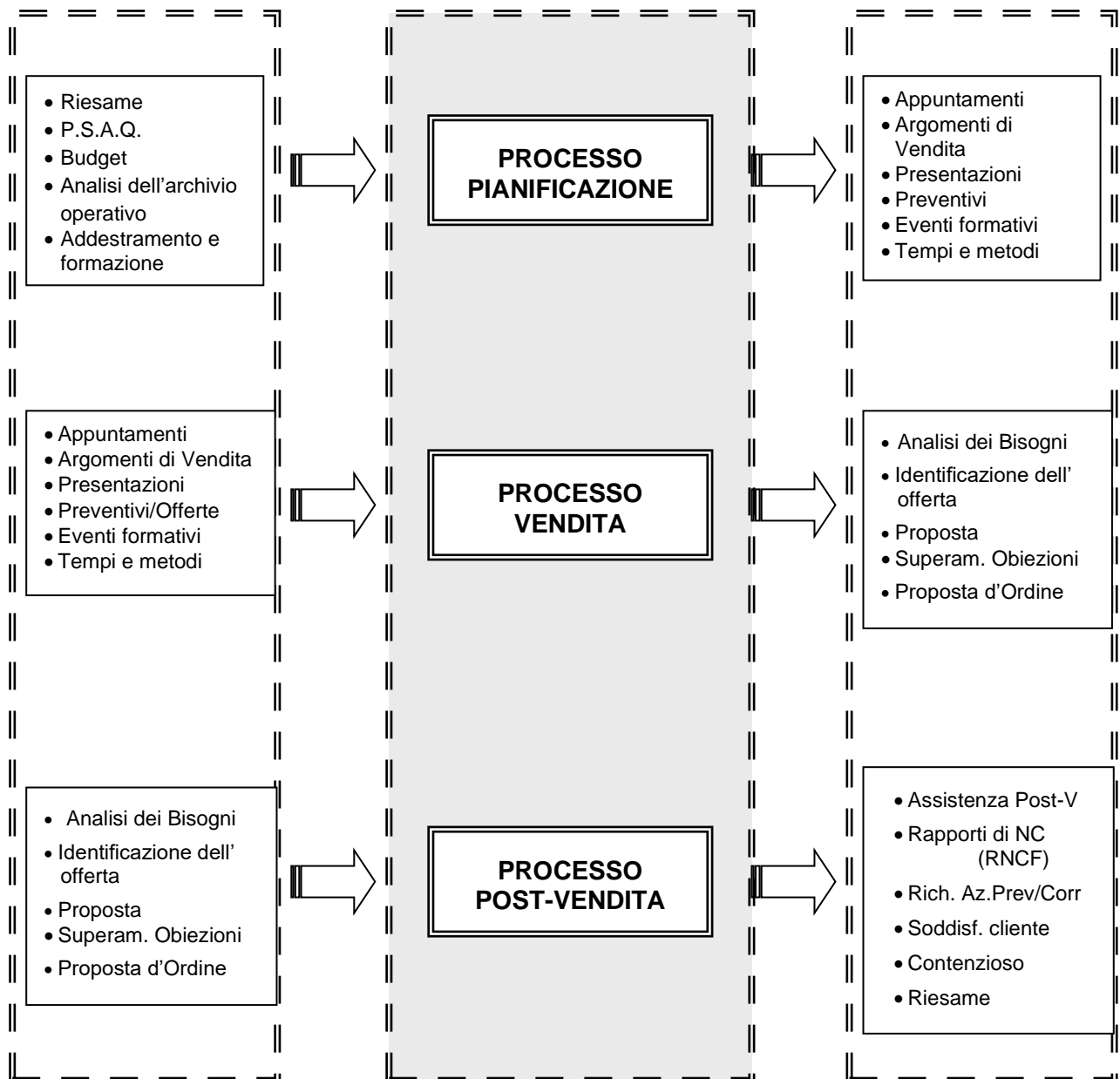
Il Processo Commerciale è il centro da cui si sviluppa l'intero sistema Qualità e viene rappresentato negli schemi seguenti (vedi pagine seguenti)

INPUT E OUTPUT DEI PROCESSI

INPUT

PROCESSO

OUTPUT



 Moretto Dr. Gianluca	<h1>MANUALE OPERATIVO</h1>	Revisione: 06 Pagina 12 di 29
Titolo Sezione : GENERALITA' DELL' AGENZIA		Codice Sezione : SEZ. 2

- Per assicurare il funzionamento dei processi fondamentali, l'Agenzia Moretto Dr. Gianluca descrive in modo dettagliato le fasi che compongono il Processo commerciale.

Per ognuno dei processi fondamentali sono definiti indicatori di efficienza ed efficacia.

PROCESSO DI PIANIFICAZIONE

ASPETTATIVE DELL' AGENZIA	Rendere logico e razionale il processo di acquisizione delle informazioni atte a trasformarle in attività operativa.
DATI DI INPUT	Riesame, P.S.A.Q., Budget, Analisi dell'archivio operativo, Addestramento e formazione
ATTIVITÀ	Analisi SWOT per individuare le opportunità ed il Risk Management, verifica. Rendersi consapevoli del valore tecnico/commerciale dei prodotti offerti. Giungere a visite programmate con argomentazioni commerciali, tecniche ed economiche finalizzate al beneficio per il cliente, programmare l'assistenza post-consegna.
DATI DI OUTPUT	Appuntamenti, argomenti di vendita, presentazioni, preventivi/offerte, eventi formativi, tempi e metodi
OBIETTIVI INDICATORI	Coerenza tra quanto programmato e realizzato Miglioramento degli aspetti programmatici in tutte le sue fasi
RIFERIMENTI	PROCEDURA PR 02

 Moretto Dr. Gianluca	<h1>MANUALE OPERATIVO</h1>	Revisione: 06 Pagina 13 di 29
Titolo Sezione :	GENERALITA' DELL' AGENZIA	Codice Sezione : SEZ. 2

PROCESSO VENDITA

ASPETTATIVE DEI CLIENTI	Avere informazioni e suggerimenti utili al beneficio della propria attività. Usufruire di servizi efficienti in termini di: prodotti sempre disponibili, minimizzazione degli errori, esatta tempistica delle consegne, qualità garantita, tracciabilità, convenienza, assistenza tecnico/commerciale sui prodotti. Professionalità, responsabilità, disponibilità. Chiara ed esaustiva esposizione comunicativa.
DATI DI INPUT	Appuntamenti, argomenti di vendita, presentazioni, preventivi/offerte, eventi formativi, tempi e metodi.
ATTIVITÀ	Percorrere le fasi principali della gestione delle trattative (Contatto, analisi, proposta, eventuali ostacoli, conclusione) Contratto di vendita o Proposta d'Ordine Eventuali appunti
DATI DI OUTPUT	Analisi dei bisogni, identificazione dell'offerta, proposta, superamento obiezioni, proposta d'ordine
OBIETTIVI INDICATORI	Fatturati. Clienti acquisiti, clienti persi. Marginalità.
RIFERIMENTI	PROCEDURA PR 02

 Moretto Dr. Gianluca	<h1>MANUALE OPERATIVO</h1>	Revisione: 06 Pagina 14 di 29
Titolo Sezione : GENERALITA' DELL' AGENZIA		Codice Sezione : SEZ. 2

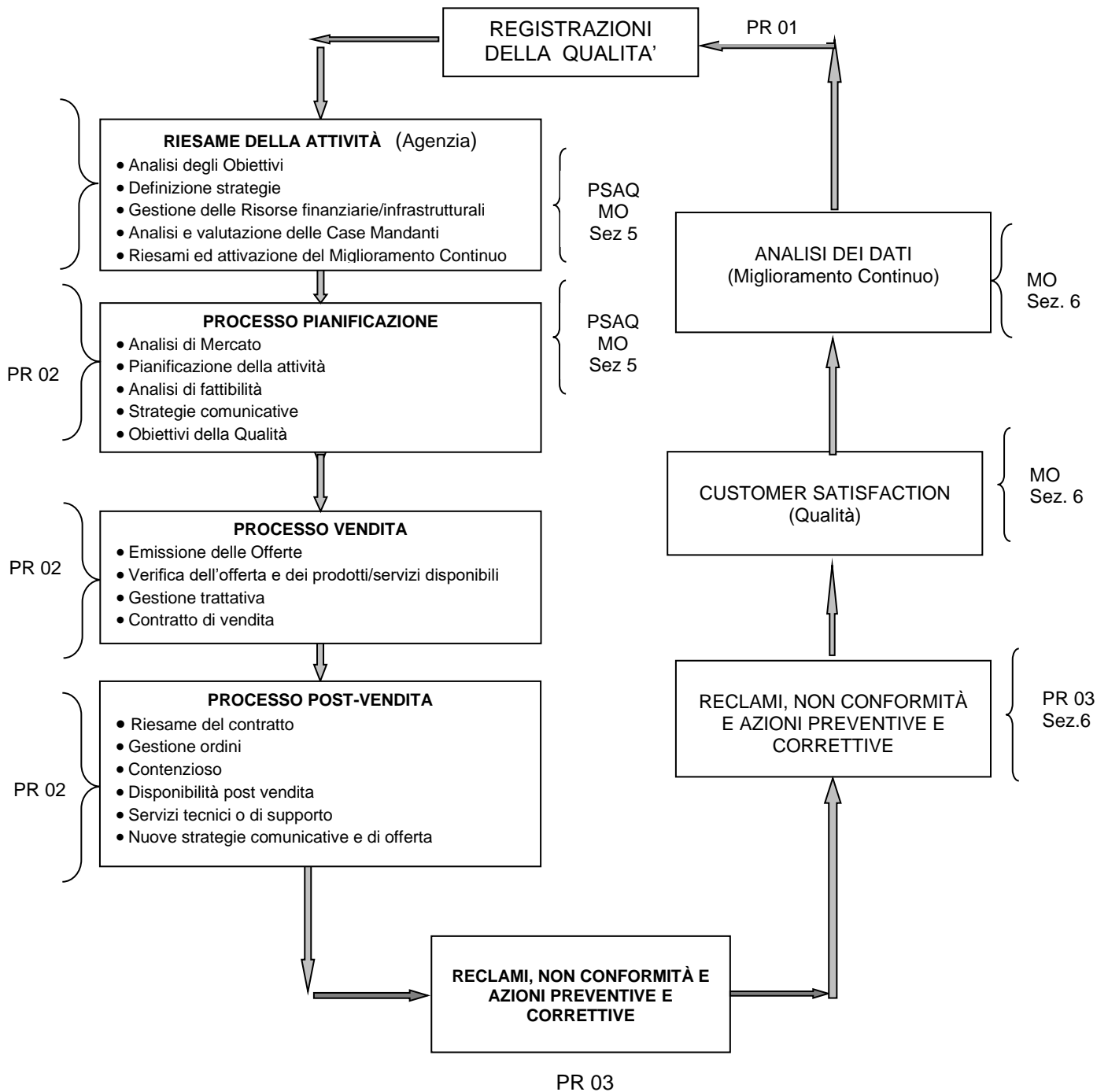
PROCESSO POST-VENDITA

ASPETTATIVE DEI CLIENTI	Consegna svolta nei termini attesi Livello alto e costante di qualità. Benefici impliciti ed espliciti Consegna svolta in coerenza con l'ordine Disponibilità laddove necessiti la presenza di servizio post-vendita Assistenza tecnico/commerciale
DATI DI INPUT	Analisi dei bisogni, identificazione dell'offerta, proposta, superamento obiezioni, proposta d'ordine
ATTIVITÀ	Trasferimento delle informazioni legate alla vendita alla casa mandante Gestione ordini e comunicazioni, Assistenza post vendita, Analisi della concorrenza, analisi di nuovi bisogni.
DATI DI OUTPUT (CLIENTI)	Fatture di vendita Tenuta sotto controllo dei pagamenti Rapporti di NC (RNCF) Spunti per il miglioramento ed Azioni Correttive e Preventive Riesame e Soddisfazione del cliente
OBIETTIVI INDICATORI	Tenuta sotto controllo dei reclami e Soddisfazione dei clienti.
RIFERIMENTI	PROCEDURA PR 02

Qualora non risultino sufficienti le indicazioni contenute nel presente manuale o siano ritenute obbligatorie dal DT58, sono preparate e tenute aggiornate opportune procedure ed istruzioni,.

Nello schema seguente sono evidenziati i processi ed individuate dall'Agenzia Moretto Dr.Gianluca le relative Procedure:

FLUSSO DEI PROCESSI IN RELAZIONE AI DOCUMENTI



 Moretto Dr. Gianluca	<h1>MANUALE OPERATIVO</h1>	Revisione: 06 Pagina 16 di 29
Titolo Sezione : GENERALITA' DELL' AGENZIA		Codice Sezione : SEZ. 2

2.2 Manuale Operativo

L'Agazia ha preparato e tiene aggiornato, sotto la sua diretta responsabilità il presente Manuale Operativo, che include:

il campo di applicazione del SG, il riferimento alle Procedure documentate predisposte, una descrizione dei processi e della loro sequenza ed interazione.

Il Manuale Operativo (MO) descrive sinteticamente il Sistema di Gestione Operativo dell'Agazia Moretto Dr. Gianluca

Esso definisce:

- la Politica per la Qualità;
- la propria organizzazione;
- i processi, la loro sequenza e relazione sistemica;
- l'elenco delle Procedure documentate che definiscono le modalità di svolgimento e le responsabilità dei processi.

Il MO è il documento di riferimento:

- per il *personale della Società mandante, dipendenti* ed eventuali sub agenti, i quali trovano in esso l'indirizzo e la guida per operare.
- per i *Clienti* e per l'*Ente di Certificazione*, che trovano in esso gli elementi per verificare come il professionista soddisfi i requisiti definiti nel DT 58 "Agenzia di qualità".

Il MO è stato strutturato in Sezioni sulla base del DT 58 "Agenzia di qualità".

Ogni Sezione del Manuale Operativo consente di risalire in modo inequivocabile alla sua revisione.

Aggiornamento del Manuale Operativo

Modifiche al MO possono derivare da cambiamenti organizzativi e di attività, dall'evoluzione del SG, dalla revisione del DT 58 e da verifiche periodiche.

Gli aggiornamenti sono eseguiti direttamente dal Responsabile del Sistema di Gestione.

Le modalità di esecuzione degli aggiornamenti, richiedibili da tutti i destinatari del documento, sono riportate nella procedura per la gestione dei documenti.

Distribuzione del Manuale Operativo

Il Manuale Operativo è distribuito sia in copia controllata che in copia non controllata.

Per copia controllata si intende che la copia del documento distribuita a terzi è costantemente aggiornata.

Le copie del MO distribuite in forma controllata sono identificate con un numero progressivo di copia.

La copia distribuita in forma non controllata non subisce gli aggiornamenti successivi.

 <p>Moretto Dr. Gianluca</p>	<h1>MANUALE OPERATIVO</h1>	<p>Revisione: 06 Pagina 17 di 29</p>
<p>Titolo Sezione :</p>	<p>GENERALITA' DELL' AGENZIA</p>	<p>Codice Sezione : SEZ. 2</p>

2.3 Politica della Qualità

L' Agenzia Moretto Dr. Gianluca ha definito la Politica per la Qualità, appropriata alle finalità ed agli obiettivi della propria organizzazione e rivolta all'impegno per il soddisfacimento dei requisiti ed al miglioramento continuo dell'efficacia del SG.

Ogni anno sono prefissati degli obiettivi specifici, l' Agenzia Moretto Dr. Gianluca valuta se sono conformi alla Politica per la Qualità e redige un Piano di Sviluppo Annuale della Qualità che comprende obiettivi e indicatori del loro raggiungimento.

La Politica per la Qualità ed il Piano di Sviluppo Annuale della Qualità, con i relativi obiettivi, scaturiscono da un'analisi attenta ed oggettiva della situazione, dei risultati conseguiti e degli obiettivi futuri, nonché dell'ambiente esterno e delle richieste dei clienti e delle parti interessate.

La Politica per la Qualità è oggetto di Riesame da parte dell' Agenzia, per accertarne la continua idoneità. Questa pone al centro delle attività il cliente, sia interno sia esterno (Casa mandante, clienti).

La soddisfazione dei clienti viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevando e monitorando sia i progressi culturali sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo personale, diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi/prodotti rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata soddisfazione del cliente.

Gli obiettivi per la Qualità che si pone l' Agenzia Moretto Dr. Gianluca sono:

- **il miglioramento della propria immagine e della reputazione sul mercato**, e quindi l'incremento del numero dei clienti ed il relativo consolidamento, l'incremento del fatturato, la diminuzione delle incidenze relative agli insoluti.
- **la soddisfazione delle parti interessate (agenzia, clienti, case mandanti, collaboratori)** e quindi il raggiungimento degli obiettivi di budget, la fidelizzazione dei clienti, la ridotta (o nulla) contenziosità con la casa mandante, la costante riduzione del numero dei reclami, l'elevato livello di soddisfazione delle parti interessate.
- **riduzione dei costi della non qualità**: ovvero drastico abbassamento dei tempi passivi, ottimizzazione dei processi interni, monitoraggio e pianificazione dell'attività per aspetto temporale, territorialità ed opportunità, prevenzione su tutte le procedure e su tutte le istruzioni che possono condurre ad inutili sprechi.
- **il rispetto della Deontologia Professionale e degli impegni contrattuali, espliciti ed impliciti**
- **la cura della comunicazione interna e esterna**
- **l'adozione di sostegno al cliente tramite statistiche, tabulati, consigli tecnici ed assistenza continua** che saranno perseguiti attraverso una costante attività di informazione ed aggiornamento.
- **l'adozione della formazione professionale e delle analisi periodiche quali strumenti di crescita e miglioramento continuo** per accrescere la consapevolezza e la responsabilità personale e dell' Agenzia tutta.
- **Il rispetto delle indicazioni generali riguardanti la privacy.**

Il raggiungimento di questi obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso la rilevazione della soddisfazione dei clienti e l'analisi dei reclami, e perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli.

 Moretto Dr. Gianluca	<h1>MANUALE OPERATIVO</h1>	Revisione: 06 Pagina 18 di 29
Titolo Sezione :	GENERALITA' DELL' AGENZIA	Codice Sezione : SEZ. 2

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un'agenzia fortemente focalizzata sui propri clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la soddisfazione del cliente il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

Gli obiettivi che tengono conto della Politica per la Qualità sono definiti annualmente dall' Agente nel Piano di Sviluppo Annuale della Qualità e sono quantificati e resi misurabili mediante indicatori specifici, che consentono di verificare il livello raggiunto e di individuare le aree di miglioramento.

2.4 Requisiti relativi alla documentazione e tenuta sotto controllo dei Documenti e loro registrazione

L' Agenzia Moretto Dr.Gianluca ha progettato, realizzato e messo in atto un SG che deve essere documentato e mantenuto attivo per assicurare che prodotti e servizi forniti siano conformi ai requisiti e alle aspettative del Cliente e delle parti interessate.

La documentazione di riferimento per lo svolgimento delle attività dell'Agenzia comprende documentazione di origine esterna ed interna.

La documentazione di origine esterna comprende i documenti provenienti dall'esterno cogenti o necessari allo svolgimento delle attività, quali: contratto di agenzia, lettere della casa mandante, lettere dei clienti, contratti di vendita, leggi e normative e documenti provenienti dall'Ente di Certificazione.

Gli elenchi della documentazione esterna concernente requisiti cogenti e riferimenti normativi sono appositamente gestiti dall' Agente.

La documentazione di origine interna relativa al SG è strutturata su diversi livelli e include:

- Piano di Sviluppo Annuale della Qualità (PSAQ), contenente dichiarazioni sugli obiettivi dell'Agenzia;
- Manuale Operativo contenente la Politica per la Qualità;
- Procedure documentate richieste obbligatoriamente dal DT58 e Procedure documentate necessarie alla gestione dei processi;
- Modulistica legata ai documenti del SG;
- RegISTRAZIONI richieste dal DT58 e regISTRAZIONI necessarie alla gestione dei processi.

L' Agenzia Moretto Dr.Gianluca definisce di conseguenza e adotta un sistema di redazione, verifica, approvazione, distribuzione, utilizzo, conservazione, archiviazione e aggiornamento dei documenti e dei dati che descrivono e caratterizzano le attività e i processi sottoposti al SG, nonché il SG stesso.

La procedura per la gestione dei documenti definisce le modalità adottate per:

- approvare i documenti, circa l'adeguatezza, prima della loro emissione;
- riesaminare, aggiornare e riapprovare i documenti;
- assicurare che siano identificate le modifiche e lo stato di revisione corrente dei documenti.
- assicurare che i documenti siano e rimangano leggibili e facilmente identificabili;
- assicurare che i documenti di origine esterna siano identificati e la loro distribuzione sia controllata;
- prevenire l'uso involontario di documenti obsoleti e adottare una loro adeguata identificazione, nel caso siano da conservare per qualunque scopo;
- assicurare l'utilizzo del marchio congruo all'uso (di sistema e non di prodotto).

Le regISTRAZIONI sono predisposte e conservate per fornire evidenza della conformità ai requisiti e dell'efficace funzionamento del SG.

 Moretto Dr. Gianluca	<h1>MANUALE OPERATIVO</h1>	Revisione: 06 Pagina 19 di 29
Titolo Sezione : <p style="text-align: center;">GENERALITA' DELL' AGENZIA</p>		Codice Sezione : <p style="text-align: center;">SEZ. 2</p>

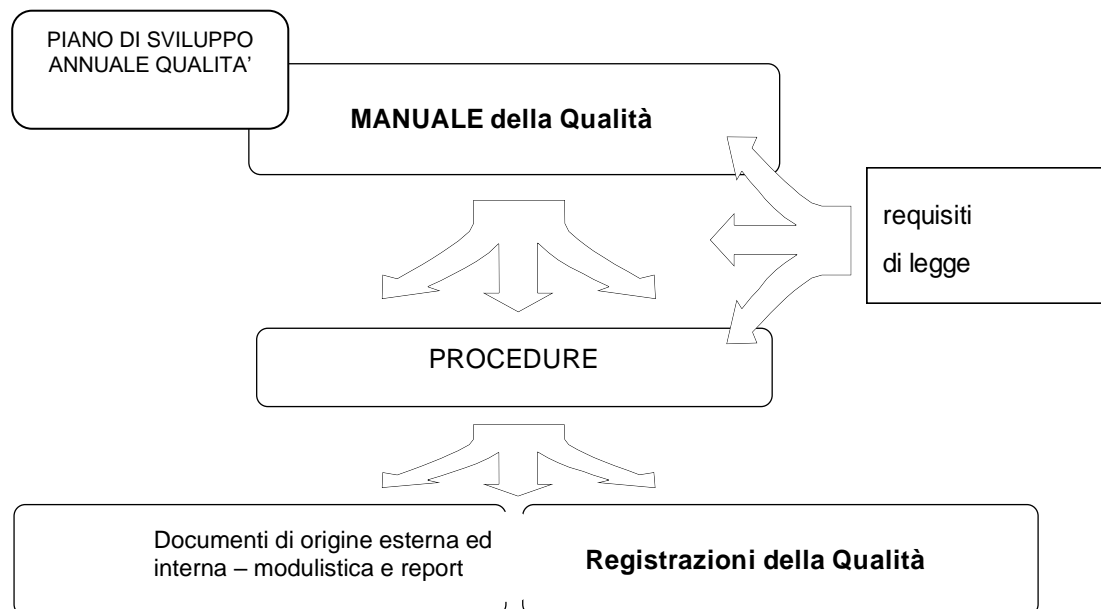
La procedura per la gestione delle registrazioni stabilisce le modalità per l'identificazione, l'archiviazione, la protezione, la reperibilità, la conservazione e l'eliminazione.

Le registrazioni da tenere sotto controllo sono pertinenti all'andamento gestionale e commerciale, dei servizi post-vendita, delle Non Conformità rilevate, sull'andamento economico finanziario e sui processi formativi e di sviluppo.

Documenti applicabili

Procedura PR 01

LO SCHEMA CHE SEGUE RAPPRESENTA LA STRUTTURA DELLA DOCUMENTAZIONE DEL SISTEMA QUALITA' DT58



2.5 Gestione dei Reclami

L' Agenzia in seno alla documentazione di origine esterna relativa a Reclami, Non Conformità, Spunti per il Miglioramento ha predisposto una Procedura definita con la sigla PR 03 attraverso la quale gestisce i reclami dei clienti e della Casa Mandante.

 Moretto Dr. Gianluca	<h1>MANUALE OPERATIVO</h1>	Revisione: 06 Pagina 20 di 29
Titolo Sezione : RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE AGENZIA		Codice Sezione : SEZ. 3

3.0 RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE D'AGENZIA

3.1 Pianificazione

L'Agenzia Moretto Dr. Gianluca assicura che sia stato definito un apposito Piano di Sviluppo Annuale della qualità atto ad ottemperare agli obiettivi di vendita e di miglioramento pianificati, stabilendo gli obiettivi, determinando le modalità e stabilendo determinati indicatori per il monitoraggio degli stessi ed un tempo per raggiungerli. Tale documento viene comunicato alle risorse dell'agenzia e ne viene assicurata la comprensione durante l'illustrazione.

3.2 Riesame da parte dell'Agenzia

L'Agenzia Moretto Dr. Gianluca riesamina, ad intervalli prestabiliti, il SG per assicurarsi della sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia.

Tale riesame comprende la valutazione delle opportunità per il miglioramento e le esigenze di modifiche del Sistema, Politica ed Obiettivi per la Qualità inclusi.

Elementi in ingresso per il Riesame

Gli elementi in ingresso per il Riesame da parte l'Agenzia Moretto Dr. Gianluca comprendono informazioni riguardanti:

- i risultati delle Verifiche Ispettive dell'Ente di Certificazione;
- le informazioni di ritorno da parte dei Clienti;
- le prestazioni dei processi;
- lo stato delle Azioni Correttive e Segnalazioni clienti (compresi loro reclami);
- le azioni a seguire da precedenti Riesami effettuati anche insieme alla casa mandante;
- le modifiche che potrebbero avere effetti sul SG;
- la Politica per la Qualità;
- il Piano di Sviluppo Annuale della Qualità;
- i risultati dell'attività di formazione interna ed esterna;
- la struttura organizzativa;
- l'adeguatezza delle risorse professionali, tecniche e finanziarie;
- l'analisi dei dati relativi agli indicatori selezionati per verificare il raggiungimento degli obiettivi;
- la situazione economica finanziaria relativa all'analisi di comparazione economica sullo stato provvisoriale per singola casa mandante rispetto all'anno precedente

Elementi in uscita dal Riesame

Le risultanze del Riesame del SG comprendono:

- le decisioni e le azioni relative al miglioramento dell'efficacia del SG e dei suoi processi;
- le decisioni e le azioni relative al miglioramento di prodotti e servizi in relazione ai requisiti dei Clienti;
- le decisioni e le azioni relative ai bisogni di risorse;
- le decisioni assunte in ordine alle problematiche evidenziate nel corso del Riesame;
- la conferma o la ridefinizione della Politica per la Qualità e degli obiettivi;
- l'eventuale pianificazione di Verifiche Ispettive;
- la valutazione del Risk Management;
- l'eventuale pianificazione di attività di formazione e addestramento;
- la valutazione della/e Casa/e Mandante/i

 Moretto Dr. Gianluca	<h1>MANUALE OPERATIVO</h1>	Revisione: 06 Pagina 21 di 29
Titolo Sezione : RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE AGENZIA		Codice Sezione : SEZ. 3

3.3 Responsabilità, autorità e comunicazione: Impegno dell'Agenzia

L'Agenzia Moretto Dr. Gianluca si impegna ad applicare il Sistema di Gestione e ad attivare il miglioramento continuo della sua efficacia, perseguendo una sempre migliore qualità dei servizi comunicativi offerti, nel rispetto dei requisiti del DT58 e delle Leggi vigenti.

A questo scopo ha attivato:

- una comunicazione continua al personale, a tutti i livelli e per tutte le funzioni, dell'importanza di soddisfare i requisiti dei Clienti, oltre che quelli legislativi cogenti;
- la definizione e la condivisione con tutti i collaboratori della Politica per la Qualità;
- la definizione annuale degli obiettivi ufficializzati e diffusi attraverso il Piano Annuale della Qualità;
- l'effettuazione di Riesami periodici;
- la disponibilità di risorse adeguate, sia in termini di struttura organizzativa sia di mezzi e risorse materiali.

Ai fini della Certificazione, l'agenzia sottoscrive la Politica della Qualità, quale "Elemento Distintivo" verso i clienti, le case mandanti, i collaboratori, l'Ente di Certificazione.

L'Agenzia Moretto Dr. Gianluca è composta da un solo Agente di vendita nonché titolare dell'Agenzia stessa, il quale ricopre, avendo seguito il corso di 16 ore, il ruolo di **Responsabile del sistema di gestione**, il quale:

- assicura che i processi del sistema di gestione sono predisposti, attuati e mantenuti aggiornati;
- analizza le prestazioni del sistema di gestione
- analizza e individua esigenze di miglioramento del sistema di gestione.

Inoltre ha la responsabilità di:

- redigere e verificare il MO in tutte le sue parti e sezioni, con la collaborazione di un professionista laddove lo ritenga necessario;
- curare il suo aggiornamento e la sua distribuzione;
- verificare la sua congruità con i requisiti del DT58, Politica per la Qualità, con le Procedure, le Istruzioni Operative e tutti i documenti del Sistema di Gestione Qualità.

L'Agenzia Moretto Dr. Gianluca ha la responsabilità di gestire l'acquisizione e l'archiviazione di tutta la normativa di riferimento.

3.3.1 Comunicazione interna

L'Agenzia Moretto Dr. Gianluca assicura che siano stabiliti adeguati processi di comunicazione verso terzi sia in entrata che in uscita.

3.4 COMUNICAZIONE, PUBBLICITÀ E MARKETING

L'Agenzia Moretto Dr. Gianluca assicura che sono stabiliti adeguati processi di comunicazione con:

- la casa mandante, in particolare riguardo eventuali informazioni di ritorno dal cliente, compresi i suoi reclami. L'Agenzia promuove stabilmente e con continuità la vendita dei prodotti della casa mandante e la informa sull'andamento del mercato nella zona affidatagli e fornisce ogni utile notizia per valutare la convenienza dei singoli affari.
- Eventuali dipendenti.

 Moretto Dr. Gianluca	<h1>MANUALE OPERATIVO</h1>	Revisione: 06 Pagina 22 di 29
Titolo Sezione : RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE AGENZIA	Codice Sezione : SEZ. 3	

- i clienti dell'Agenzia, in particolare affinché l'Agenzia determini ed attui efficaci disposizioni per comunicare con i clienti in merito ad informazioni relative al prodotto ed a quesiti, gestione di contratti o di ordini, compresi i relativi aggiornamenti.

Documenti applicabili

Procedura PR 02 "Pianificazione, erogazione del Servizio vendita, post vendita"

 <p>Moretto Dr. Gianluca</p>	<h1>MANUALE OPERATIVO</h1>	<p>Revisione: 06 Pagina 23 di 29</p>
<p>Titolo Sezione : GESTIONE DELLE RISORSE</p>		<p>Codice Sezione : SEZ 4</p>

4 GESTIONE DELLE RISORSE

4.1 Competenze, professionalità ed esigenza di risorse

L'Agenzia Moretto Dr. Gianluca ha individuato e messo a disposizione le risorse tecniche, finanziarie, e strutturali necessarie per l'attuazione, l'aggiornamento ed il miglioramento continuo del Sistema di Gestione, per poter accrescere la soddisfazione dei clienti, ottemperando ai loro requisiti.

L'Agenzia Moretto Dr. Gianluca ha definito le competenze minime per ognuna delle attività che influenzano la qualità del servizio offerto.

Le attività di formazione e addestramento sono registrate nelle schede personali ed eventualmente comunicate alla casa mandante.

L'Agenzia Moretto Dr. Gianluca dispone di personale all'interno della propria agenzia e si assicura che la propria organizzazione sia consapevole della rilevanza e dell'importanza delle proprie attività e di come esse contribuiscano al raggiungimento degli obiettivi per la qualità, attraverso incontri, azioni formative ed altre forme di comunicazione efficaci per la gestione operativa.

4.2 Infrastrutture

L'Agenzia Moretto Dr. Gianluca ha predisposto le infrastrutture necessarie per ottenere la conformità ai requisiti dei prodotti e servizi.

In particolare, l'Agenzia si è dotata di:

- Agente e collaboratore familiare
- Immobili
- Dipendenti
- Autovetture
- Personal computer;
- Tablet;
- Telefoni cellulari;
- Dispositivi audiovisivi per videoconferenze;
- Software;
- NAS;
- Backup locale programmato;
- Servizi di backup in cloud programmati;
- Stampanti;
- Scanner;
- Telefoni per linee fisse;
- Indirizzi di posta elettronica;
- Indirizzo PEC;
- Presidi di sicurezza in conformità con quanto richiesto per legge

e quant'altro sia necessario all'espletamento della missione.

4.3 Procedura di sicurezza a fronte pandemia COVID-19

L'Agenzia Moretto Dr. Gianluca, a fronte della pandemia Covid-19 ha definito una procedura per la gestione del rischio di diffusione del virus in ambito lavorativo/aziendale. Viene predisposto un documento suddiviso in 2 sezioni: nella prima si indica una check-list per tenere monitorato il rispetto delle normative anti-contagio vigenti (D.P.C.M.). Nella seconda una check-list per la verifica del rispetto del piano anti-contagio predisposto per la specifica situazione aziendale.

 Moretto Dr. Gianluca	<h1>MANUALE OPERATIVO</h1>	Revisione: 06 Pagina 24 di 29
Titolo Sezione :	GESTIONE DELLE RISORSE	Codice Sezione : SEZ 4

Viene altresì individuato tra il personale in forza un Site Manager con il compito di controllare il rispetto delle procedure ed effettuare i sopralluoghi nel sito aziendale in conformità con quanto predisposto nel Documento di Gestione del Covid-19.

 Moretto Dr. Gianluca	<h1>MANUALE OPERATIVO</h1>	Revisione: 06 Pagina 25 di 29
Titolo Sezione : REALIZZAZIONE DELL' ATTIVITA'		Codice Sezione : SEZ 5

5. REALIZZAZIONE DELL'ATTIVITÀ

5.1 Gestione dell'Ordine

L' Agenzia Moretto Dr.Gianluca, al fine di fornire il prodotto ed il servizio realmente richiesto dai propri clienti, monitora costantemente il mercato ed i propri settori di riferimento, così da determinare:

- i requisiti espliciti dei clienti, relativi a caratteristiche del prodotto e servizio offerti, compresi quelli relativi a consegna ed assistenza post-vendita;
- i requisiti impliciti, necessari per lo specificato utilizzo o per quello atteso, se conosciuto;
- i requisiti cogenti relativi ai prodotti.

L'Agenzia Moretto Dr.Gianluca riesamina i requisiti relativi al prodotto prima della sua vendita al cliente.

Questo riesame può avvenire prima dell'emissione delle offerte, prima dell'accettazione di ordini e contratti, prima dell'accettazione di eventuali modifiche, prima della consegna. In questo modo, l'Agente si assicura che i requisiti del prodotto siano definiti, che siano state risolte eventuali divergenze tra quanto espresso nelle diverse fasi contrattuali, di avere la capacità per soddisfare i requisiti.

Se il cliente non fornisce indicazioni documentate in materia, è lo stesso Agente che si preoccupa di formalizzarle.

In caso di modifiche ai requisiti stabiliti, l'Agenzia fornisce le necessarie informazioni a tutto il personale coinvolto, correggendo i relativi documenti.

5.1.1 Pianificazione delle attività di vendita

L'Agenzia Moretto Dr.Gianluca, al fine di ottemperare agli obiettivi di vendita pianificati, effettua la pianificazione delle attività di vendita attraverso la redazione di un piano delle visite clienti e delle attività. L'Agente pianifica e sviluppa i processi richiesti per la realizzazione della propria attività e dei relativi servizi, in coerenza con i requisiti degli altri processi del Sistema di Gestione per la Qualità.

Nell'ambito di tale pianificazione, sono definiti:

- gli obiettivi per la qualità;
- gli obiettivi di mercato;
- gli obiettivi di vendita;
- la gestione dei servizi proattivi;
- la gestione Marketing;
- la gestione degli appuntamenti;
- la gestione negoziale e comunicativa;
- la gestione post-vendita;
- le modalità di attuazione, controllo e documentazione dei processi;
- le registrazioni necessarie a fornire evidenza dei processi al fine di ricavarne dati per l'analisi ed il miglioramento.

Gli elementi in uscita dalla pianificazione annuale delle attività sono presentati nel Piano Annuale della Qualità, il quale riporta gli obiettivi annuali dell'Agenzia e gli indicatori che permettono la verifica del loro raggiungimento.

Specifici piani possono essere emessi per specifici prodotti o per commesse di particolare importanza.

 Moretto Dr. Gianluca	<h1>MANUALE OPERATIVO</h1>	Revisione: 06 Pagina 26 di 29
Titolo Sezione : REALIZZAZIONE DELL' ATTIVITA'		Codice Sezione : SEZ 5

5.1.2 Contatti con il cliente

L'Agenzia Moretto Dr. Gianluca ha attivato continue ed efficaci modalità di comunicazione con i propri clienti per informazioni relative a prodotti e servizi forniti, alle offerte ed agli ordini in corso, ai ritorni da parte degli stessi clienti, compresi i reclami.

L'Agenzia Moretto Dr. Gianluca pone molta cura nella attività di comunicazione con il cliente e considera questo aspetto la base fondamentale per instaurare una collaborazione attiva e quindi un valore aggiunto nel processo di fidelizzazione e nell'ottica del "miglioramento continuo".

Tra gli strumenti utilizzati:

- incontri diretti con i clienti;
- opportune strategie comunicative (Pubblicità, sito web, videocall);
- fiere di settore;
- riunioni, convegni e seminari;
- attività proattive in sede;
- redazionali, articoli e pubblicità pubblicati sulla stampa specializzata (ad es. social professionali)
- gestione dei reclami.

5.2 RAPPORTI CON LA CASA MANDANTE

L' Agenzia nel rispetto del mandato conferitogli dalla Casa Mandante opera nell'ambito degli articoli elencati all'interno del Contratto di Agenzia e, laddove necessari, attiva comunicazioni verso le preponenti al fine di tutelarne le norme prescrittive.

5.3 DATI PERSONALI DEI CLIENTI E PROPRIETÀ DELLA CASA MANDANTE

L' Agenzia, in ordine alla riservatezza delle informazioni ricevute o acquisite nel rapporto con il cliente, si adopera affinché tali informazioni rimangano all'interno delle norme relative alla Privacy. L' Agenzia in tal senso adotta opportuni provvedimenti per proteggere anche il know how della Casa Mandante da interferenze estranee.

 Moretto Dr.Gianluca	<h1>MANUALE OPERATIVO</h1>	Revisione: 06 Pagina 27 di 29
Titolo Sezione : MISURAZIONE ANALISI E MIGLIORAMENTO		Codice Sezione : SEZ 6

6. MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

6.1. Soddisfazione del cliente

Il monitoraggio della soddisfazione del cliente è effettuato tramite questionari o altri sistemi di rilevazione le cui analisi sono argomento degli incontri aziendali e di Riesame da parte dell’Agenzia Moretto Dr.Gianluca

La loro registrazione, intesa come tempi e metodi, è regolata da quanto descritto nella **PR 01** “Documenti della Qualità e Tenuta Sotto Controllo delle RegISTRAZIONI”.

6.2 Monitoraggio e misurazione dei processi

L’Agenzia adotta metodi di monitoraggio adeguati per dimostrare la capacità dei processi di ottenere i risultati pianificati.

Nel caso questi risultati non siano raggiunti, la stessa intraprende le opportune Azioni Correttive per assicurare la conformità del proprio operato.

6.3 Azioni Preventive e Correttive

6.3.1 Gestione dei reclami, non conformità e azioni correttive

Le Non Conformità costituiscono un problema che, se non opportunamente regolamentato, può diventare la principale sorgente dei problemi di qualità.

Per Non Conformità l’Agenzia Moretto Dr.Gianluca intende il mancato soddisfacimento di un requisito, quindi le Non Conformità che possono essere riscontrate sono essenzialmente su:

- errata compilazione degli ordini
- mancata pianificazione
- dimenticanze operative
- superficialità nei monitoraggi su dati, analisi e soddisfazione dei clienti
- mancanza di riesami
- inosservanza dei requisiti prescritti nel DT 58

Fanno parte delle Non Conformità anche i reclami dei clienti laddove giustificati.

L’Agenzia Moretto Dr. Gianluca, poiché non riceve mai alcuna Non Conformità relativa al proprio operato, ha strutturato un sistema di gestione delle Non Conformità rivolte dai propri clienti alle proprie Mandanti.

L’esame delle Non Conformità è l’attività mediante la quale si analizza attentamente la causa della Non Conformità e viene definita l’attività da intraprendere per la chiusura della stessa.

I reclami dei clienti sono analizzati in occasione dei Riesami o in opportuni incontri con le funzioni interessate della casa mandante.

Successivamente le Non Conformità, compresi i Reclami clienti, saranno valutate a fronte di dati statistici per individuare l’opportunità di ulteriori azioni correttive e/o migliorative.

L’Azione Correttiva è l’azione attuata per eliminare la causa di una Non conformità rilevata, o di altre situazioni indesiderabili rilevate, al fine di prevenirne il loro ripetersi.

Le modalità di gestione delle Azioni Correttive comprendono:

- l’efficace gestione dei rapporti relativi alle NC ed ai reclami;
- la ricerca delle cause delle NC;
- la definizione e attuazione di AC;

 Moretto Dr. Gianluca	<h1>MANUALE OPERATIVO</h1>	Revisione: 06 Pagina 28 di 29
Titolo Sezione : <p style="text-align: center;">MISURAZIONE ANALISI E MIGLIORAMENTO</p>		Codice Sezione : <p style="text-align: center;">SEZ 6</p>

- l'effettuazione di verifiche per assicurare l'efficacia delle AC.

6.3.2 Verifiche ispettive di terza parte

Per stabilire se il SG è applicato efficacemente, saranno annualmente effettuate Verifiche Ispettive pianificate, condotte da valutatori esterni imparziali, indipendenti dalle aree e dalle attività soggette a verifica ed in grado di documentare la propria competenza professionale.

Le Verifiche Ispettive sono effettuate in base al programma annuale, definito tenendo presente la criticità e l'importanza delle attività e dei processi da sottoporre a verifica in riferimento ai requisiti del DT 58.

L'Agenzia sarà avvisata con sufficiente anticipo rispetto alla data di detta verifica

I rapporti delle Verifiche Ispettive e le raccomandazioni per il miglioramento sono oggetto del Riesame dell' Agenzia per l'attivazione delle azioni idonee a correggere le Non Conformità riscontrate. La documentazione relativa alle Verifiche Ispettive è archiviata secondo le modalità previste dalla Procedura di riferimento.

L'Ente di Certificazione affinché possa annualmente concedere il Marchio di Qualità relativo al D.T. 58, stabilisce una verifica sugli agenti che hanno frequentato il corso sul D.T. 58 ed iscritti nello speciale elenco degli agenti certificati od in via di certificazione. Verrà di conseguenza misurato l'operato dell'Agenzia nel tenere attivi e congrui al D.T. 58 i requisiti da esso richiesti e le relative conformità che strutturano un Agente certificato.

6.4 VALUTAZIONE ANNUALE DELLE CASE MANDANTI

L'Agenzia attraverso l'analisi dei seguenti punti valuta annualmente le proprie Case Mandanti in funzione dei seguenti punti:

- Capacità innovativa sul Mercato di riferimento attraverso i propri Prodotti/Servizi
- Rapporto Prezzi/Qualità
- Servizio alla vendita, organizzazione ed orientamento al Cliente
- Attività di Comunicazione & Marketing

L'analisi pone in essere una valutazione oggettiva delle capacità d'insieme che le Aziende Mandanti hanno circa la loro presenza sui mercati e sul sostegno della nostra Agenzia. In riferimento ai quattro punti sopra indicati ed ai requisiti da loro espressi l'Agenzia individua le eventuali discordanze rispetto alla soddisfazione del cliente ed alle aspettative obiettive dell'Agenzia.

Per ogni punto l'Agenzia Moretto Dr. Gianluca assegnerà una valutazione da 0 a 2,5 dove

< 1,25: insufficiente

da 1,25 a 2,00: buono

>2,00: ottimo

Verrà infine emessa una valutazione complessiva da 1 a 10.

Documenti applicabili

Procedura PR 03 "Reclami, non conformità e azioni preventive e correttive"

 Moretto Dr.Gianluca	MANUALE OPERATIVO	Revisione: 06 Pagina 29 di 29
Titolo Sezione : MISURAZIONE ANALISI E MIGLIORAMENTO		Codice Sezione : SEZ 6

ALLEGATI

A1. CURRICULUM VITAE DELL'AGENZIA

L'Agenzia Moretto Dr.Gianluca nasce nel 1995. Da allora ha rappresentato varie mandanti nel settore cartario. Per una mandante svolge il ruolo di Capo Area.

Il titolare svolge parallelamente anche funzioni di consulenza e perizie di settore.

L'Agenzia è in grado di lavorare con aziende in tutto il mondo, grazie all'impiego di personale con preparazione nell'ambito linguistico oltre che tecnico.

Il continuo aggiornamento tecnico ed il largo uso di strumenti hardware e software permette di dare risposte molto rapide, spesso in tempo reale, ad ogni richiesta.

L'Agenzia negli ultimi anni organizza training di tipo tecnico, amministrativo e commerciale per gli aspiranti agenti delle principali mandanti.

A livello sicurezza l'Agenzia è perfettamente in regola con quanto previsto secondo la legge vigente sia in materia di Sicurezza sul Lavoro che di Sicurezza dei dati gestiti in conto proprio o per conto delle mandanti.