

Il presente capitolo illustra i processi di carattere operativo e gestionale di Emmezeta nell'erogazione dei servizi (es. rapporti con il cliente, approvvigionamenti, realizzazione dei prodotti, etc.).

Per tutti i processi individuati sono state dettagliate le attività da svolgere e gli strumenti da utilizzare in modo tale che essi possano avvenire in modo controllato.

0	27 luglio '04	Capitolo 4 Realizzazione del Prodotto e Erogazione del Servizio	RQ	DIR
REVISIONE	DATA	DESCRIZIONE	EMISSIONE	APPROVAZIONE

**1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEI PRODOTTI E DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI**

Sulla base delle prestazioni offerte, individuate e documentate nella mappa dei processi riportata nel capitolo 2 del presente manuale, di seguito si riporta la pianificazione del processo di organizzazione e gestione di eventi.

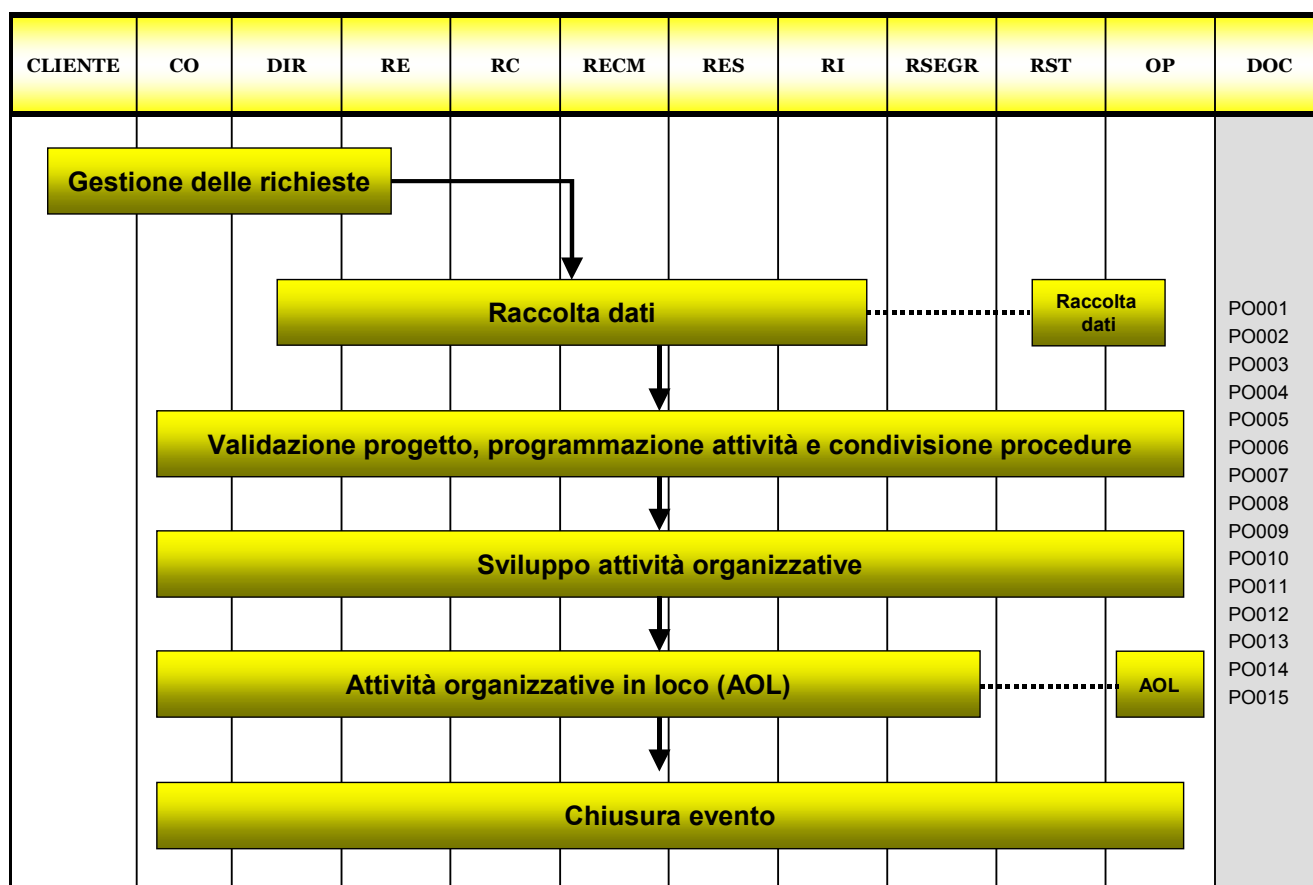
Lo scopo della pianificazione, che rappresenta il dettaglio della mappa dei processi, è quello di indicare a livello macro le responsabilità per la conduzione del processo stesso.


La pianificazione, inoltre, indica le procedure di supporto per rendere il Manuale uno strumento di formazione per il personale interessato dalle attività operative.

*Pianificazione della prestazione*

**ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DI MANIFESTAZIONI SCIENTIFICHE**

SERVIZIO	DESCRIZIONE
Organizzazione e gestione di eventi (convegni e corsi)	Costituito da: Gestione richieste, raccolta dati, validazione del progetto con relativa programmazione delle attività e condivisione delle procedure, sviluppo attività organizzative, attività organizzative in loco, chiusura evento



	<b>MANUALE QUALITA'</b>	Pag. 3 di 7
	<b>CAPITOLO 4</b> <b>REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO E EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b>	

## **2 PROCESSI RELATIVI AI CLIENTI**

Come evidenziato nel capitolo 2 del presente manuale, in funzione dei servizi offerti, Emmezeta ha individuato le tipologie di clienti.

Gli accordi con gli stessi sono riportati sui seguenti documenti:

- offerta
- lettera di incarico
- contratto

La responsabilità di eseguire il riesame dei suddetti documenti prima della loro emissione e/o modifica è della Direzione. Tale riesame consiste nelle seguenti verifiche:

- verifica che i requisiti dei prodotti/servizi offerti (compresi quelli cogenti) siano correttamente identificati e documentati,
- verifica che quanto documentato non induca a interpretazioni ambigue,
- verifica che Emmezeta sia in grado di offrire il servizio nei tempi e nei modi documentati,
- verifica che non ci sia difformità tra i requisiti dell'ordine e quelli riportati nell'eventuale offerta di Emmezeta.

Eventuali modifiche sono gestite rielaborando i documenti e quindi la gestione delle modifiche avviene nello stesso modo della loro prima emissione.

Ulteriori dettagli sono riportati nelle procedure PO001 – PO003 – PO004


### **2.1 Comunicazione con il cliente**

Per quanto riguarda la gestione delle informazioni relative al rapporto contrattuale, le modalità di comunicazione sono descritte nelle singole procedure per l'erogazione dei servizi.

Il cliente viene, inoltre, coinvolto direttamente nelle fasi di erogazione dei servizi con richiesta di approvazione di specifici documenti come descritto dalle procedure relative all'erogazione dei servizi.

Eventuali segnalazioni o reclami vengono gestiti attraverso una procedura scritta (PS002).

Durante l'erogazione dei servizi viene sollecitato il cliente a documentare eventuali disservizi o insoddisfazioni mediante questionari di customer satisfaction.

 EMMEZETA Srl	<b>MANUALE QUALITA'</b>	Pag. 4 di 7
	<b>CAPITOLO 4</b> <b>REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO E EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b>	

### 3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Per quanto riguarda i processi che si sviluppano in Emmezeta il requisito relativo alla progettazione non risulta applicabile in quanto la progettazione degli eventi è a cura del committente.

### 4 APPROVVIGIONAMENTO

Emmezeta utilizza le seguenti tipologie di fornitori:

1. tipografia,
2. altri prodotti e servizi legati alla editoria congressuale (copisteria, spedizioni),
3. servizi legati alla organizzazione di manifestazioni (catering, centri congressi, servizi tecnici per congressi, servizi logistici per congressi, servizi amministrativi per congressi). Sono, generalmente, utilizzati per la singola manifestazione
4. servizi tecnici connessi alla sede di Emmezeta (manutenzione apparecchiature),
5. professionisti (ad esempio il grafico),
6. consulenti (del lavoro / commercialisti / qualità),
7. materiale di consumo.

Per la gestione dei fornitori si considerano le seguenti definizioni:

- FORNITORI CRITICI (la cui fornitura, sia essa prodotto o servizio, influenza il prodotto/servizio fornito da Emmezeta)
- FORNITORE STORICO – E' fornitore di Emmezeta da almeno due anni.

#### 4.1 Qualifica e valutazione dei fornitori in essere

I fornitori in essere (critici - utilizzati per più forniture- e storici) sono elencati nell'elenco fornitori (Database Fornitori). La loro qualifica può essere:

- A STORICI (vedi paragrafo precedente)
- B CERTIFICATI SECONDO LE NORME SERIE ISO 9000
- C QUALIFICATI DA EMMEZETA (secondo le modalità previste dalla procedura PO010 - MOD053 – MOD054)
- D CON REFRENZE e/o CURRICULA DOCUMENTATI E APPROVATI
- E QUALIFICATI ATTRAVERSO L'APPROVAZIONE DELLA CAMPIONATURA


Tutti i fornitori in essere di Emmezeta sono stati qualificati secondo i criteri sopra riportati.

Inoltre, Emmezeta Srl, utilizza fornitori consigliati e verificati dal Cliente.

#### 4.2 Qualifica del nuovo fornitore

In caso di nuovo fornitore la Direzione provvede ad una valutazione sommaria delle referenze della persona o dell'organizzazione.

In seguito vengono applicate le categorie sopra riportate, eccezion fatta della categoria A.

	<b>MANUALE QUALITA'</b>	Pag. 5 di 7
	<b>CAPITOLO 4</b> <b>REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO E EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b>	

Vengono attuati metodi particolari per la qualifica per le seguenti tipologia di fornitori:

Descrizione	Metodo di Qualifica
Fornitori di prodotti e servizi legati all'organizzazione di un evento	Per questi fornitori viene fatta di volta in volta la qualifica da parte della Direzione o del Responsabile Evento secondo le modalità operative dettagliate nella procedura PO010. I dati sono riportati su specifiche Check list (MOD053 – MOD054)
Professionisti e consulenti	Conoscenza personale e valutazione del Curriculum Vitae del professionista da parte della Direzione.

L'elenco dei fornitori qualificati viene aggiornato dal RQ.

#### 4.3 Valutazione dei fornitori


La valutazione dei fornitori è effettuata secondo i criteri riportati nella tabella seguente:

Fornitori di prodotti e servizi connessi con l'organizzazione di eventi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rilevazione di Non Conformità sul campo (ove è sempre presente personale di Emmezeta)</li> <li>2. Segnalazioni e reclami da parte dei partecipanti e/o aziende sponsor</li> <li>3. Valutazione sul campo da parte del personale di Emmezeta (PO010)</li> </ol>
Professionisti e consulenti	Rilevazioni di non conformità
Tipografia e altri prodotti e servizi legati all'editoria	Rilevazione di Non conformità sul rispetto dei tempi di consegna e su anomalie di prodotto.
Spedizioniere	Rilevazione di Non conformità sul rispetto dei tempi di consegna e su anomalie (danneggiamento) di prodotto.
Altri fornitori	Rilevazione di non conformità raccolte da tutto il personale

#### 4.4 Azioni sui fornitori

Qualora durante le analisi periodiche (riesame SgQ) le non conformità e/o i problemi rilevati non siano particolarmente gravi ma ripetitivi, il RQ provvede a formalizzare una segnalazione al fornitore stesso per sensibilizzarlo. Per i fornitori certificati ISO 9000 viene inviata copia del rapporto di non conformità.

Nel caso in cui il fornitore non dovesse porre rimedio alle anomalie possono essere attivate ricerche di fornitori alternativi.

 <b>EMMEZETA Srl</b>	<b>MANUALE QUALITA'</b>	Pag. 6 di 7
	<b>CAPITOLO 4</b> <b>REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO E EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b>	

#### 4.5 Gestione ordini

Gli accordi tra Emmezeta e i fornitori sono sempre documentati secondo le seguenti modalità:

Fornitori di prodotti e servizi connessi con l'organizzazione di un evento	Gli accordi sono documentati su contratti/lettere di incarico stipulati di volta in volta.
Professionisti e consulenti	Gli accordi sono documentati su contratti e/o lettere di incarico
Servizi tecnici di sede	Gli accordi sono documentati su contratti.
Tipografia	Le modalità per la definizione dei dati d'acquisto sono specificate nel modulo MOD057

Per i restanti fornitori si formula di volta in volta un ordine d'acquisto che viene inviato direttamente dal Responsabile della funzione richiedente.

Al ricevimento della fattura la stessa viene controllata dalla funzione che ha richiesto la prestazione che provvede ad apporre il timbro "MZ controlling" che ne attesta il controllo e la rispondenza ai servizi resi; in seguito la fattura viene passata all'amministrazione.

L'ordine deve contenere:

- l'identificazione univoca del prodotto/servizio da acquistare e del prezzo;
- il riferimento all'eventuale offerta o ai dati di listino del fornitore (eventualmente può essere utilizzata la stessa offerta controfirmata);
- l'identificazione dei dati amministrativi necessari (es. termini e modalità di pagamento).

E' compito del Responsabile della funzione che ha richiesto il servizio/prodotto archiviare copia degli ordini nel raccogliatore relativo alla commessa di riferimento.

## 5 REALIZZAZIONE DEI PRODOTTI ED EROGAZIONE DEI SERVIZI


Per tutti i processi individuati sono state predisposte le mappe e le pianificazioni e sono state definite le procedure e le istruzioni operative che dettagliano le modalità per gestire e tenere sotto controllo i processi stessi mediante:

- la descrizione dettagliata delle attività da svolgere,
- le responsabilità per l'esecuzione delle attività,
- le modalità di svolgimento delle diverse attività,
- eventuali strumenti o attrezzature da utilizzare,
- i documenti da predisporre per la registrazione delle attività.

Le procedure e le istruzioni indicano per ogni processo, i dati di input, le modalità con cui erogare e controllare l'erogazione del servizio ed i dati di output, ossia i risultati da ottenere e come documentarli.

All'interno delle procedure sono state predisposte ulteriori istruzioni per le attività più importanti e critiche per il controllo del processo oppure la descrizione dell'attività all'interno della procedura è stata resa tale da non indurre il personale in errore.

Il controllo di ogni singolo processo è garantito, inoltre, dalla gestione delle variabili che lo influenzano:

	<b>MANUALE QUALITA'</b>	Pag. 7 di 7
	<b>CAPITOLO 4</b> <b>REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO E EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b>	

- profilo professionale e addestramento del personale coinvolto,
- controllo delle attrezzature (sw ) utilizzate,
- scelta, qualifica e monitoraggio dei fornitori,
- predisposizione di istruzioni di lavoro per l'erogazione del servizio.

## **6 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITA'**

Per l'erogazione di ciascun servizio sono state stabilite regole per la definizione della tipologia di documenti, per la loro codifica e archiviazione, sia in forma cartacea, sia in forma elettronica.

Ciò permette la rintracciabilità di tutta la documentazione di commessa, nel caso sia necessario.

Attraverso la corretta identificazione della documentazione e l'archiviazione informatica si tiene, inoltre, sotto controllo lo stato di avanzamento del servizio in relazione ai requisiti.

## **7 PROPRIETA' DEI CLIENTI**

Nei processi di Emmezeta non vengono gestiti materiali forniti dai clienti.

Nel caso in cui si dovessero ricevere tali forniture, si stabilisce la seguente regola:

1. registrazione della presa in carico della proprietà del cliente
2. registrazione, in ogni fase, del posizionamento della proprietà del cliente
3. registrazione della riconsegna

In caso si ricevano materiali non idonei, l'anomalia viene notificata immediatamente al cliente.

Non esistono clausole di segretezza su tali documenti/informazioni.

## **8 GESTIONE DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE**

### **8.1 Apparecchiature informatiche**

Tutte le apparecchiature informatiche utilizzate nei processi di Emmezeta sono soggette a controlli di manutenzione e funzionali, programmati e a controlli non programmati, da parte di personale interno.

### **8.2 Questionari di soddisfazione**

È stata predisposta un'istruzione per la preparazione, la somministrazione e l'analisi dei questionari di soddisfazione somministrati alle varie tipologie di clienti.

Se ritenuto opportuno, prima della somministrazione il RQ potrà richiedere il parere di un cliente (della tipologia cui il questionario sarà rivolto), e valutare eventuali osservazioni che potranno portare ad una modifica del questionario stesso.