

**SOMMARIO**

1.	Scopo e Campo di Applicazione	2
2.	Riferimenti Normativi	3
3.	Termini e Definizioni	7
4.	Contesto dell'Organizzazione	9
4.1	L'organizzazione e il suo contesto	9
4.2	Le parti interessate, esigenze e aspettative	11
4.3	Sistema di Gestione per la Qualità e relativi processi	11

<b>TABELLA REVISIONI</b>				
N° REV.	DATA EMISSIONE	DESCRIZIONE	RIF. PARAGR.	RIF. PAGINA
00	01.08.2016	Prima Emissione	Tutti	Tutte
01	18.10.2016	Integrazione elenco parti interessate (COMUFFICIO) Aggiornamento schema processi e elenco procedure con inserimento procedura 00	4.2	10
02	31.05.2018	Aggiornamento normativo Aggiornamento contesto dell'organizzazione	Tutti	Tutte
03	20.09.2019	Aggiornamento normativo Aggiornamento contesto dell'organizzazione	Tutti	Tutte
04	06.04.2020	Aggiornamento normativo	2	6
05	30.06.2020	Aggiornamento normativo	2	6
06	30.12.2020	Inserimento link per aggiornamenti file corrispettivi	2	6

VERIFICATO E APPROVATO DALLA DIREZIONE

EMESSO DAL RESPONSABILE GESTIONE QUALITA'

31.12.2020

FIRMA

FIRMA

DATA

## 1. Scopo e Campo di Applicazione

### 1.0 Dati identificativi azienda

Ragione sociale:	SAGI SERVICE
Forma giuridica:	S.r.l.
Sede legale e operat.:	Via Piave n. 3 – 07100 Sassari (SS)
Telefono:	+39 079 3766077
Fax:	+39 079 3766077
Email:	info@sagiservice.it
Sito internet:	<a href="http://www.sagiservice.it">www.sagiservice.it</a>
Cod. Fiscale e P.Iva:	01677400903

### 1.1 Scopo

Scopo di questo documento è di descrivere e documentare la struttura organizzativa, le responsabilità e tutte le attività che regolano i processi produttivi e il sistema di gestione della qualità. Tale sistema è parte integrante della vita aziendale ed è stato predisposto allo scopo di:

- garantire il soddisfacimento dei requisiti, specificati e non, dal Committente
- garantire il rispetto delle normative cogenti applicabili
- mirare alla soddisfazione del Committente
- implementare attività di miglioramento.

### 1.2 Riferimenti

Norma UNI EN ISO 9001:2015, punti 1, 2, 3, 4, 5.3

### 1.3 Campo di Applicazione

Il Sistema Gestione Qualità dell'Impresa si applica alla seguente attività:

#### **MESSA IN SERVIZIO E VERIFICA PERIODICA DI MISURATORI FISCALI**

Il Sistema Gestione per la Qualità istituito dall'Impresa copre tutti i punti della Norma UNI EN ISO 9001:2015 tranne i punti:

- 8.3., che non viene applicato in quanto l'Impresa nell'effettuazione del servizio di verifica periodica, utilizza le specifiche tecniche del fornitore.

## 2. Riferimenti Normativi

L'attività aziendale e i suoi processi, nonché il Sistema Gestione Qualità, viene influenzato dal seguente quadro normativo.

ESTREMI DOCUMENTO	OGGETTO DOCUMENTO
<a href="#"><u>UNI EN ISO 9001:2015</u></a>	Sistema Gestione Qualità - Requisiti
<a href="#"><u>UNI EN ISO 9000:2005</u></a>	Sistema Gestione Qualità – Fondamenti e Terminologia
<a href="#"><u>UNI EN ISO 9004:2000</u></a>	Sistema Gestione Qualità – Linee Guida per il Miglioramento delle prestazioni
<a href="#"><u>D.LGS N° 81 DEL 09/04/2008</u></a>	Attuazione delle direttive 89/391/CEE, 89/654/CEE, 89/655/CEE, 89/656/CEE, 90/269/CEE, 90/270/CEE, 90/394/CEE, 90/679/CEE, 93/88/CEE, 95/63/CE, 97/42, 98/24 e 99/38 riguardanti il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori durante il lavoro
<a href="#"><u>D.LGS N° 196 DEL 30/06/2003</u></a>	Trattamento dati personali
<a href="#"><u>D.LGS N° 388 DEL 15/07/2003</u></a>	Disposizioni sul pronto soccorso aziendale, in attuazione dell'articolo 15, comma 3, del decreto legislativo 19 settembre 1994, n. 626, e successive modificazioni
<a href="#"><u>LEGGE 26 GENNAIO 1983 N. 18</u></a>	Obbligo del rilascio dello scontrino fiscale mediante l'uso di speciali registratori di cassa
<a href="#"><u>D.M. 23 MARZO 1983</u></a>	Allegato a (definizione e caratteristiche tecniche degli apparecchi misuratori fiscali); Allegato b (logotipo fiscale); Allegato c (caratteristiche del bollo fiscale e del marchio identificativo dell'incaricato dell'assistenza); Allegato d (modulistica installazione); Allegato e (prescrizioni relative alla carta termosensibile per apparecchi misuratori fiscali).
<a href="#"><u>D.M. 19 GIUGNO 1984</u></a>	Integrazioni e modificazioni al D.M. 23/3/1983
<a href="#"><u>D.M. 4 APRILE 1990</u></a>	Norma integrativa delle disposizioni previste dal D.M. 23/3/1983 e successive modifiche
<a href="#"><u>D.M. 30 MARZO 1992</u></a>	Caratteristiche degli apparecchi misuratori fiscali idonei alla certificazione delle operazioni di cui all'articolo 12, comma 1, della legge 30 dicembre 1991, n. 413, nonché delle operazioni di commercio effettuate su aree pubbliche ai sensi della legge 28 marzo 1991, n.112.

<a href="#"><u>D.LGS N. 300 DEL 30 LUGLIO 1999</u></a>	Concernente la "Riforma dell'organizzazione del Governo, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59"
<a href="#"><u>PROVVEDIMENTO AGENZIA DELLE ENTRATE 4 MARZO 2002</u></a>	Modifica del decreto ministeriale 23 marzo 1983 e successive integrazioni e modificazioni concernente norme di attuazione delle disposizioni di cui alla legge 26 gennaio 1983, n. 18.
<a href="#"><u>PROVVEDIMENTO AGENZIA DELLE ENTRATE 31 MAGGIO 2002</u></a>	Misuratori fiscali - Scontrino fiscale - Giornale di fondo cartaceo. Dispositivo-giornale di fondo elettronico (DGFE).
<a href="#"><u>PROVVEDIMENTO AGENZIA DELLE ENTRATE DEL 28 LUGLIO 2003</u></a>	Modifica del D.M. 23/3/1983 e successive integrazioni e modificazioni, concernente norme di attuazione delle disposizioni di cui alla legge 26/1/1983, n. 18. Attuazione delle disposizioni contenute nelle lettere b) e c) del punto 5.1 del provvedimento 4/3/2002 dell'agenzia delle entrate.
<a href="#"><u>PROVVEDIMENTO AGENZIA DELLE ENTRATE N. 2005/88040/S</u></a>	Modalità e termini della trasmissione telematica dei dati relativi alle operazioni di verifica periodica degli apparecchi misuratori fiscali, dell'elenco dei tecnici incaricati dell'esecuzione della verifica periodica, nonché degli altri elementi identificativi previsti alla lettera c) del punto 10.1 del provvedimento del Direttore dell'Agenzia delle entrate 28 luglio 2003.
<a href="#"><u>DECRETO LEGGE DEL 04/07/2006 N. 223 - ART. 37</u></a>  <a href="#"><u>Modificato in LEGGE 04/08/2006 N. 248</u></a>	Titolo del provvedimento: Disposizioni urgenti per il rilancio economico e sociale, per il contenimento e la razionalizzazione della spesa pubblica, nonché interventi in materia di entrate e di contrasto all'evasione fiscale.
<a href="#"><u>CIRCOLARE AGENZIA DELLE ENTRATE N. 35/E DEL 23 NOVEMBRE 2006</u></a>	OGGETTO: abilitazione all'attività di verifica periodica dei misuratori fiscali (registratori di cassa) ai sensi del provvedimento del Direttore dell'Agenzia delle entrate del 28 luglio 2003 - decentramento
<a href="#"><u>CIRCOLARE AGENZIA DELLE ENTRATE N. 1/E DEL 19 GENNAIO 2007</u></a>	OGGETTO: Decreto-legge n. 262 del 2 ottobre 2006, convertito con modificazioni dalla legge 24 novembre 2006, n. 286 – Primi chiarimenti: TRASMISSIONE TELEMATICA DEI CORRISPETTIVI (ART. 2, COMMA 30) e SANZIONE ACCESSORIA CONSEGUENTE ALLA VIOLAZIONE DELL'OBBLIGO DI EMETTERE LA RICEVUTA O LO SCONTRINO FISCALE (ARTICOLO 1, COMMI DA 8 A 8-TER)
<a href="#"><u>PROVVEDIMENTO AGENZIA DELLE ENTRATE N. 2007/7727</u></a>	Particolari modalità operative per l'abilitazione all'attività di verifica periodica di apparecchi misuratori fiscali di cui al provvedimento dell'Agenzia delle entrate del 28 luglio 2003
<a href="#"><u>D.LGS. 151/05 SUI RAAE</u></a>	Provvedimento su gestione rifiuti apparecchiature elettriche ed elettroniche RAAE

<a href="#"><u>Legge 88/2009 art. n. 42</u></a>	Pubblicazione di informazioni societarie negli atti e nella corrispondenza
<a href="#"><u>DECRETO LEGISLATIVO 106 DEL 06/09/2009</u></a>	Disposizioni integrative e correttive del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro
<a href="#"><u>Provvedimento Agenzia delle Entrate n. 06/05/2010</u></a>	Disposizioni concernenti le modalità di apposizione del sigillo per apparecchi misuratori fiscali (sigillo adesivo)
<a href="#"><u>Provvedimento Agenzia delle Entrate n. 13386 del 30/01/2012</u></a>	Modifica del D.M. 23 marzo 1983 e successive integrazioni e modificazioni. Disciplina dell'utilizzo di carte termosensibili per l'emissione di scontrini fiscali e di altri documenti fiscali emessi con apparecchi misuratori fiscali. Sostituzione allegato E al D.M. 23 marzo 1983, introdotto dal D.M. 30 marzo 1992
<a href="#"><u>Provvedimento Agenzia delle Entrate n. 150227 del 17/12/2013</u></a>	Modifica del decreto ministeriale 23 marzo 1983 e successive integrazioni e modificazioni, del decreto ministeriale 4 aprile 1990 e del provvedimento del Direttore dell'Agenzia delle entrate 28 luglio 2003, riguardanti gli apparecchi misuratori fiscali: la comunicazione relativa alla messa in servizio, variazione e disinstallazione dell'apparecchio misuratore fiscale è soppressa.
<a href="#"><u>D.LGS 127 DEL 05.08.2015</u></a>	Trasmissione telematica delle operazioni IVA e di controllo delle cessioni di beni effettuate attraverso distributori automatici, in attuazione dell'articolo 9, comma 1, lettere d) e g), della legge 11 marzo 2014, n. 23.
<a href="#"><u>GDPR - L 119 – nuova normativa Privacy</u></a>	REGOLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al <b>trattamento dei dati personali</b> , nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)
<a href="#"><u>Provvedimento Agenzia delle Entrate n. 0182017 del 28/10/2016</u></a>	Definizione delle informazioni da trasmettere, delle regole tecniche, degli strumenti tecnologici e dei termini per la memorizzazione elettronica e la <b>trasmissione telematica dei dati dei corrispettivi giornalieri</b>
<a href="#"><u>Provvedimento Agenzia delle Entrate n. 58793 del 27/03/2017</u></a>	Definizione delle informazioni da trasmettere e delle modalità per la comunicazione dei <b>dati delle fatture emesse e ricevute</b> e dei <b>dati delle liquidazioni periodiche IVA</b>
<a href="#"><u>Chiarimenti su SERVER RT – 03/08/2017</u></a>	Chiarimenti e precisazioni sulla soluzione per “soggetti con più punti cassa per singolo punto vendita” – paragrafo 3 delle specifiche tecniche allegate al Provvedimento del Direttore dell'Agenzia delle Entrate del 28 ottobre 2016.
<a href="#"><u>Provvedimento Agenzia delle Entrate n. 89757 del 30/04/2018</u></a>	Regole tecniche per l'emissione e la ricezione delle <b>fatture elettroniche</b> per le cessioni di beni e le prestazioni di servizi

<a href="#"><u>Chiarimenti e precisazioni per l'utilizzo degli RT, server-RT e MF Ottobre 2018</u></a>	Chiarimenti e precisazioni per l'utilizzo degli RT, server-RT e MF
<a href="#"><u>Chiarimenti e precisazioni in merito alle procedure RT (o RC adattati) – Aprile 2019</u></a>	Chiarimenti e precisazioni in merito: all'adattamento di un Registratore di Cassa ad RT, alle verificazioni periodiche degli RT (o RC adattati), emissione di documenti di reso e annullamento.
<a href="#"><u>2019 Specifiche tecniche RT - Versione 8.0 (aggiornata al 28 Giugno 2019) Prov. 99297</u></a>	Specifiche tecniche per la memorizzazione elettronica e la trasmissione telematica dei dati dei corrispettivi giornalieri di cui all'art. 2, comma 1, del decreto legislativo 5 agosto 2015, n. 127
<a href="#"><u>Variazioni alle specifiche tecniche fatture e corrispettivi 30 luglio 2019</u></a>	Variazioni alle specifiche tecniche fatture e corrispettivi 30 luglio 2019
<a href="#"><u>Provvedimento- Comunicazione Dati Lotteria 31/10/2019</u></a>	Memorizzazione elettronica e trasmissione telematica dei dati dei corrispettivi validi ai fini della lotteria di cui all'articolo 1, commi da 540 a 544, della legge 11 dicembre 2016, n. 232
<a href="#"><u>Modifica Trasmissione telematica e lotteria – Provvedimento del 30.06.2020</u></a>	Modifiche al provvedimento del Direttore dell'Agenzia delle entrate n. 182017 del 28 ottobre 2016, come modificato dai provvedimenti n. 99297 del 18 aprile 2019 e n. 1432217 del 20 dicembre 2019, in tema di memorizzazione elettronica e trasmissione telematica dei dati dei corrispettivi giornalieri. Modifiche al provvedimento del Direttore dell'Agenzia delle entrate n. 739122 del 31 ottobre 2019 come modificato dal provvedimento n. 1432381 del 23 dicembre 2019, in tema di memorizzazione elettronica e trasmissione telematica dei dati dei corrispettivi validi ai fini della lotteria di cui all'articolo 1, commi da 540 a 544, della legge 11 dicembre 2016, n. 23

Tali norme sono gestite e archiviate dal Responsabile Gestione Qualità, che è responsabile dell'aggiornamento delle stesse.

Il link per il sito dell'agenzia delle Entrate in cui andare a reperire gli aggiornamenti è il seguente:  
<https://www.agenziaentrate.gov.it/portale/web/guest/schede/istanze/scheda-misuratori-fiscali/np-misuratori-fiscali>

**Al seguente link, invece, si trovano tutti gli aggiornamenti sulla trasmissione dei corrispettivi (modifiche del file) per le quali non è necessario riportare l'elenco, bensì solo il link**

**[Schede - Fatture e corrispettivi - Corrispettivi da Registratori telematici - Agenzia delle Entrate \(agenziaentrate.gov.it\)](https://www.agenziaentrate.gov.it/portale/web/guest/schede/istanze/scheda-misuratori-fiscali/np-misuratori-fiscali)**

### 3. Termini e Definizioni

#### 3.1 Glossario

I termini di base e le definizioni utilizzati nel Sistema Gestione Qualità sono quelli definiti nella Norma ISO 9001:2015

<b>AMBIENTE DI LAVORO</b>	Insieme di condizioni in cui opera una persona
<b>AMBIENTE PER IL FUNZIONAMENTO DEI PROCESSI</b>	Insieme di variabili che possono influenzare il benessere e il comportamento delle persone che hanno relazione diretta o indiretta con l'organizzazione.
<b>AUDIT ESTERNO</b>	Esame sistematico, indipendente e documentato, per verificare se le attività svolte per la qualità e i risultati ottenuti sono in accordo con quanto pianificato, e se quanto predisposto viene attuato efficacemente e risulta idoneo al conseguimento degli obiettivi.
<b>AUDIT INTERNO</b>	Ispezione e controllo effettuato da auditor interni, che ha lo scopo di verificare la conformità ai requisiti della qualità espressi
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	Azioni che l'organizzazione deve intraprendere a seguito di una non conformità per eliminarne la causa, al fine di prevenirne la ripetizione
<b>CLIENTE/COMMITTENTE</b>	Organizzazione o Persona che riceve un prodotto o servizio
<b>COMPETENZA</b>	Insieme di conoscenze atte a svolgere correttamente un processo e che possono derivare da: esperienze maturate, percorso di qualificazione del personale, istruzione e formazione
<b>CONCESSIONE</b>	(deroga dopo la produzione): autorizzazione ad utilizzare o rilasciare un prodotto che non è conforme ai requisiti specificati
<b>CONOSCENZA ORGANIZZATIVA</b>	E' la conoscenza specifica dell'organizzazione, maturata attraverso l'esperienza. Tale conoscenza è utilizzata e condivisa al fine di conseguire gli obiettivi dell'organizzazione stessa.
<b>CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE</b>	Insieme di fattori interni ed esterni in cui l'azienda opera e che influenzano le scelte dell'organizzazione e quindi le modalità con cui essa fornisce prodotti e servizi
<b>DEROGA</b>	Autorizzazione a scostarsi, prima della produzione, dai requisiti di un prodotto specificati originariamente, per una limitata quantità di prodotti o per un periodo di tempo ridotto e per una specifica utilizzazione
<b>DIFETTO</b>	Non osservanza di requisiti in relazione all'impiego previsto.
<b>FIDATEZZA</b>	Termine complessivo utilizzato per prescrivere le prestazioni di disponibilità ed i fattori che la condizionano: prestazioni di affidabilità, di manutenibilità e di supporti alla manutenzione
<b>INFORMAZIONI DOCUMENTATE</b>	Apparato documentale costituito da procedure, istruzioni e registrazioni che sono necessari per l'efficacia del SGQ
<b>INFRASTRUTTURA</b>	Sistemi di mezzi ed attrezzature che l'organizzazione utilizza per la realizzazione del

	prodotto/servizio
<b>LEADERSHIP</b>	Impegno e responsabilità dell'Alta Direzione come integrazione tra il sistema aziendale e il sistema di gestione per la qualità
<b>MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'</b>	Parte della gestione della qualità, che mira ad un aumento dell'efficacia e dell'efficienza. Tale miglioramento è progressivo e l'organizzazione ricerca e persegue attivamente opportunità di miglioramento
<b>NON CONFORMITÀ</b>	Non ottemperanza ad un requisito attinente ad un'utilizzazione prevista o specificata
<b>OBIETTIVO PER LA QUALITA'</b>	Scopo che si cerca di raggiungere o ottenere in relazione ai processi aziendali e al sistema di gestione qualità
<b>ORGANIZZAZIONE</b>	Insieme di mezzi e persone con responsabilità, autorità e relazioni ordinatamente stabilite
<b>PARTI INTERESSATE</b>	Insieme di persone fisiche, enti o comunità con cui l'azienda ha intessuto relazioni e che influenzano le prestazioni dell'organizzazione
<b>PIANIFICAZIONE DELLA QUALITA'</b>	Parte della gestione per la qualità, che mira a stabilire obiettivi per la qualità e a specificare i processi operativi e le relative risorse, necessari per conseguire gli obiettivi per la Qualità
<b>POLITICA DELLA QUALITA'</b>	Gli obiettivi o gli indirizzi generali di un'organizzazione relativi alla Qualità espressi in modo formale dalla Leadership aziendale
<b>PROCESSO</b>	Sistema di attività che utilizza risorse per trasformare elementi in ingresso in elementi in uscita
<b>PRODOTTO</b>	Risultato di un processo
<b>QUALITA'</b>	Capacità di un insieme di caratteristiche inerenti ad un prodotto, sistema o processo di ottemperare a requisiti di clienti e di altre parti interessate
<b>REQUISITO</b>	Esigenza o aspettativa che può essere espressa o usualmente implicita o obbligatoria
<b>RIESAME DEL SISTEMA QUALITA'</b>	Valutazione formale, da parte del Vertice dell'Organizzazione, dello stato del Sistema Qualità e della sua adeguatezza, in relazione alla politica per la qualità e ad eventuali nuovi obiettivi derivanti dal mutamento delle condizioni.
<b>RINTRACCIABILITÀ</b>	Capacità di ricostruire la storia e di seguire l'utilizzo o l'ubicazione di un oggetto o di un'attività (o di oggetti e attività analoghi), mediante identificazione documentata e predisposta.
<b>RISCHI ED OPPORTUNITA'</b>	Rischi e opportunità che possono verificarsi nello svolgimento dei processi
<b>SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'</b>	Sistema per stabilire una Politica per la Qualità ed obiettivi per la qualità e per conseguire questi obiettivi
<b>SPECIFICA</b>	Documento che stabilisce i requisiti



## 4. Contesto dell'Organizzazione

### 4.1 L'organizzazione e il suo contesto

Nata nel 1997, sulle necessità di un settore in costante sviluppo tecnologico, la Sagi Service Srl trae le sue origini dalla pluriennale esperienza dei suoi Tecnici e dalla forte volontà innovativa dei suoi amministratori.

Forte nel settore della vendita e assistenza di registratori di cassa, allarga le sue prospettive e mira alla diversificazione dei prodotti in linea con le crescenti esigenze del mercato, affiancando alla consueta vendita degli ECR (registratore di cassa) servizi di consulenza e vendita di accessori collegabili ( terminalini, scanner...).

Oggi dopo lunghe esperienze positive, la Sagi Service Srl vende e assiste tutta una serie di prodotti legati sia all'attività del commercio che dell'office automation, tra cui sistemi di pesatura elettronici, PC, scanner, stampanti, fotocopiatori, fax, software gestionali e molto altro.

L'organizzazione interna, conserva i tipici aspetti conviviali della piccola azienda pur avendo a pieno titolo le caratteristiche per poter essere annoverata tra le più grandi nell'ambito territoriale/settoriale.

La cortesia e la professionalità sono caratteristiche indispensabili ed immancabili nel personale, disponibile più che mai a venire incontro alle necessità dei clienti.

La Sagi Service dispone di una propria sede sita nell'immediata vicinanza del centro storico della città di Sassari. La sede ha una superficie di 120mq al piano terra e di 80mq al piano superiore, ottenuta con la costruzione di un soppalco in ferro.

Nel piano terra trovano sede i magazzini principali delle merci da rivendere e lo stoccaggio dei rifiuti speciali che l'azienda ritira presso i clienti e la sala espositiva.

Al piano superiore, invece, sono presenti gli uffici amministrativi e della direzione, la sala per l'assistenza e la teleassistenza e l'archivio.

L'azienda dispone di una flotta di automezzi aziendali, che permette agli addetti tecnici di poter effettuare gli interventi tecnici presso i clienti.

L'azienda è fornita inoltre di una rete fissa aziendale e di una mobile che permette il collegamento e le comunicazioni tra le varie funzioni aziendali e i clienti.

La struttura organizzativa dell'azienda è numericamente appropriata al numero dei clienti serviti e al numero delle richieste di intervento che gli stessi ci fanno ed è costantemente aggiornata, in termini numerici e di competenze, secondo quanto stabilito dal mercato in cui l'azienda opera.

Il know-how all'interno dell'azienda è frutto di anni di esperienza e di costanti approfondimenti realizzati sia in collaborazione con i partner tecnologici, che sviluppati in modo personale da ogni singola figura. La cultura della condivisione, inoltre, fa sì che le conoscenze vengano comunque condivise tra i vari addetti, al fine di offrire alla clientela un servizio più efficiente e rendere più efficaci i processi produttivi.

L'azienda opera principalmente nel mercato detto FISCALE, in cui le leggi e le normative dettano le linee guida, pertanto:

- è necessario per noi tenere costantemente aggiornati i prodotti trattati;
- utilizzare e tenere aggiornato il SGQ
- aggiornamento continuo sulle norme
- Cambio dell'operatività interna in base agli aggiornamenti normativi.

Le associazioni di categoria di cui la nostra azienda fa parte sono due: COMUFFICIO e CNA, ma i rapporti vengono intrapresi solo con la prima, in quanto più presente e completa.

COMUFFICIO invia costantemente informazioni e propone corsi di aggiornamento e di approfondimento. Ci tiene aggiornati su tutte le evoluzioni normative che ruotano intorno al mondo dei registratori di cassa, delle bilance, degli appalti per la pubblica amministrazione, per l'office, sul commercio elettronico e dispone di esperti che rispondono a quesiti posti dagli associati su questi temi.

I competitor nell'ambito dell'assistenza tecnica con i quali l'azienda si confronta, sono limitati al mercato regionale. Sul territorio sono distribuite con concentrazioni più vaste nei capoluoghi provinciali. Quasi tutti operano sul mercato regionale, ma molti hanno aziende composte da un solo addetto, pertanto non riescono a rispondere in modo adeguato alle richieste dei clienti. Di contro però, non avendo un organico da sostenere e quindi costi di gestione inferiori ai nostri, riescono ad essere più competitivi nei prezzi, soprattutto dell'assistenza tecnica.

Per quanto riguarda la vendita dei registratori di cassa, i competitor si ampliano a livello nazionale. Questo perché alcune aziende forniscono al cliente una soluzione "chiavi in mano", soprattutto per quanto riguarda i franchising e le attività stagionali. Alcuni clienti, invece, soprattutto quelli con età anagrafica più giovane, acquistano on line, a prezzi più vantaggiosi, ma senza servizi inclusi.

Avendo sede in Sardegna, non vi sono aziende che producono direttamente nell'ambito regionale, i prodotti trattati, soprattutto quelli fiscali. Pertanto, ogni acquisto di merce, è gravato dalle spese di trasporto e da acquisti fatti a blocchi, per poter usufruire di maggiori sconti. Inoltre, in un periodo come quello odierno, in cui non è più possibile fare grandi scorte di magazzino, soprattutto dei pezzi di ricambio, l'azienda deve mettere in conto almeno 5 giorni per le riparazioni con pezzi non presenti in magazzino.

Le condizioni ambientali e climatiche non condizionano l'operatività aziendale, influenzano però il mercato di riferimento, in quanto, essendo un territorio con forte attività turistica, la clientela durante la stagione estiva aumenta, o è potenzialmente maggiore.

L'Organizzazione valuta e comprende il suo contesto, nei suoi fattori variabili, con cadenza annuale nel Riesame della Direzione, secondo i seguenti punti:

- FATTORI INTERNI (quali ad esempio: Struttura organizzativa; Contesto culturale dell'organizzazione; Politiche, strategie e processi decisionali; Capacità di comunicazione;

- Know how; Propensione al rischio; Costo della manodopera; Disponibilità finanziaria; Disponibilità di spazi, impianti e tecnologie; Gestione dei rifiuti; Costo della manodopera; ecc)
- FATTORI ESTERNI (quali ad esempio: norme di riferimento e requisiti cogenti; situazione politica attuale; competitor; valutazione del tipo di clientela e solvibilità; disponibilità e costo delle materie prime; condizioni ambientali e climatiche; **condizioni sanitarie nazionali**; termini di pagamento ottenuti dai fornitori; accesso al credito; rapporti con la pubblica amministrazione; sistema di tassazione; relazioni sindacali; associazione di categoria; trasporto dei beni; ecc)

## 4.2 Le parti interessate, esigenze e aspettative

Le parti interessate sono tutte le persone fisiche, gli enti o le comunità con cui l'azienda ha intessuto relazioni e che influenzano le prestazioni dell'organizzazione.

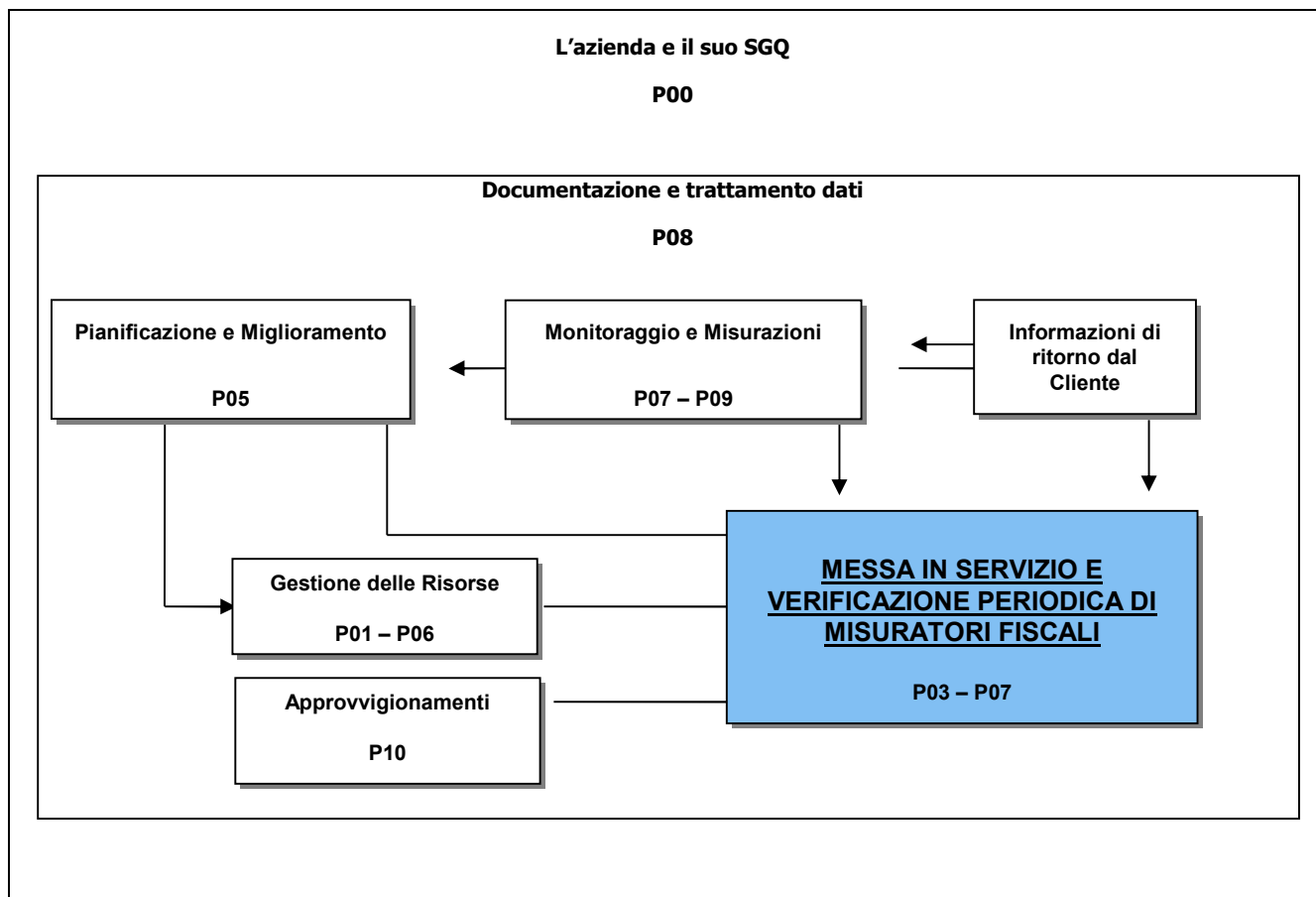
Per la nostra azienda, le parti interessate sono le seguenti:

- Dipendenti
- Alta direzione
- Clienti
- Fornitori
- Consulenti
- Agenzia delle Entrate e pubblica amministrazione
- Associazioni di categoria (COMUFFICIO)
- Competitor

Al fine di garantire prestazioni ottimali dei processi, l'azienda monitora le esigenze e le aspettative di tutte le parti interessate annualmente, nel riesame della direzione.

## 4.3 Sistema di Gestione per la Qualità e relativi processi

L'Impresa ha predisposto e documentato un Sistema di Gestione per la Qualità rispondente ai requisiti della Norma Internazionale 9001:2015. Tale Sistema è attuato, tenuto aggiornato e migliorato con continuità in merito alla sua efficacia. Il Sistema di Gestione per la Qualità è stato strutturato per processi. Le interazioni fra i processi dell'Impresa sono le seguenti:



I processi considerati primari dall'azienda sono indicati nello schema sopra riportato dai riquadri grigi, mentre tutti gli altri vengono considerati secondari.

L'impresa non affida all'esterno processi che abbiano effetti sulla conformità del prodotto.

## Elenco delle Procedure

Procedura N°	Titolo
P00	L'azienda e il suo SGQ
P01	Organizzazione e gestione delle risorse umane
P03	Gestione servizi di messa in servizio e verifica periodica
P05	Pianificazione e miglioramento
P06	Gestione infrastrutture e ambiente di lavoro
P07	Monitoraggio e misurazioni
P08	Gestione della documentazione e trattamento dati
P09	Gestione non conformità e azioni correttive
P10	Gestione processo acquisti