

**SEZIONE 0 : INTRODUZIONE***Indice*

- 0. INTRODUZIONE**
- 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**
- 2. RIFERIMENTI NORMATIVI**
- 3. TERMINI E DEFINIZIONI**
- 4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE**
- 5. LEADERSHIP**
- 6. PIANIFICAZIONE**
- 7. SUPPORTO**
- 8. ATTIVITA' OPERATIVA**
- 9. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI**
- 10. MIGLIORAMENTO**

1	28/04/2017	Modifiche per nuova identificazione delle funzioni, per introduzione nuovo gestionale SAP e modifiche	RSQ	CEO	DIR
Revisione	Data	Descrizione	Preparazione	Verifica	Approvazione



## 0. INTRODUZIONE

Il presente documento descrive in che modo il Sistema di Gestione per la Qualità di ARTATTACK S.r.l. risponde ai requisiti prescritti dalla norma UNI EN ISO 9001:2015.

## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

ARTATTACK ha implementato un Sistema di Gestione per la Qualità rispettando i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 in quanto:

- ha l'esigenza di dimostrare la propria capacità di fornire con regolarità prodotti o servizi che soddisfano i requisiti del cliente e i requisiti cogenti applicabili
- mira ad accrescere la soddisfazione del cliente tramite l'applicazione efficace del sistema, compresi i processi per migliorare il sistema stesso e assicurare la conformità ai requisiti cogenti applicabili

## 2. RIFERIMENTI NORMATIVI

- UNI EN ISO 9001 (Ed. 2015): “Sistema di Gestione per la Qualità – Requisiti”
- UNI EN ISO 9000 (Ed. 2015) : “Sistemi di Gestione per la Qualità – Fondamenti e Vocabolario”
- Leggi e Norme riportate nel “Registro Leggi/Norme” (MOD 01 C)

Le norme di riferimento utilizzate all'interno dell'azienda sono costantemente definite ed aggiornate secondo quanto definito nella procedura PRQ 01 “Gestione delle informazioni documentate”. Per i riferimenti normativi presenti in questo documento che non indicano l'anno di emissione si sottintende applicata l'ultima edizione della norma stessa.

## 3. TERMINI E DEFINIZIONI

Valgono le definizioni riportate nella citata norma UNI EN ISO 9000 (Ed. 2015).

Inoltre nei documenti del SGQ e nelle comunicazioni vengono utilizzate le seguenti:

DIR	Direzione (Presidente CDA)
CDA	Consiglio di Amministrazione
CEO	Amministratore Delegato
RSPP	Responsabile Servizio di prevenzione e protezione
RSI	Responsabile Sistema Informatico
RSQ	Responsabile del Sistema Qualità
CFO	Responsabile Amministrativo
CSO	Responsabile Sviluppo Strategico
CCO	Direzione Creativa
COO	Direzione delle Operazioni
CCD	Direzione Creativo Cliente
SGQ	Sistema di Gestione per la Qualità
NC	Non Conformità

## ARTATTACK GROUP

AC	Azione Correttiva
PRQ	Procedura della Qualità
AI	Audit Interno
RAI	Responsabile Audit Interno

Le altre sigle utilizzate, attribuite alle varie informazioni documentate, sono indicate nella documentazione applicabile.

### **4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE**

#### **4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto**

Attività individuate e descritte nel documento elettronico “contesto organizzativo-parti interessate-rischi” (formato excel).

#### **4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate**

Attività individuate e descritte nel documento elettronico “contesto organizzativo-parti interessate-rischi” (formato excel).

#### **4.3 Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità**

Il Sistema di Gestione per la Qualità implementato internamente a ARTATTACK è applicato all'attività di: “Progettazione ed erogazione di servizi di comunicazione”.

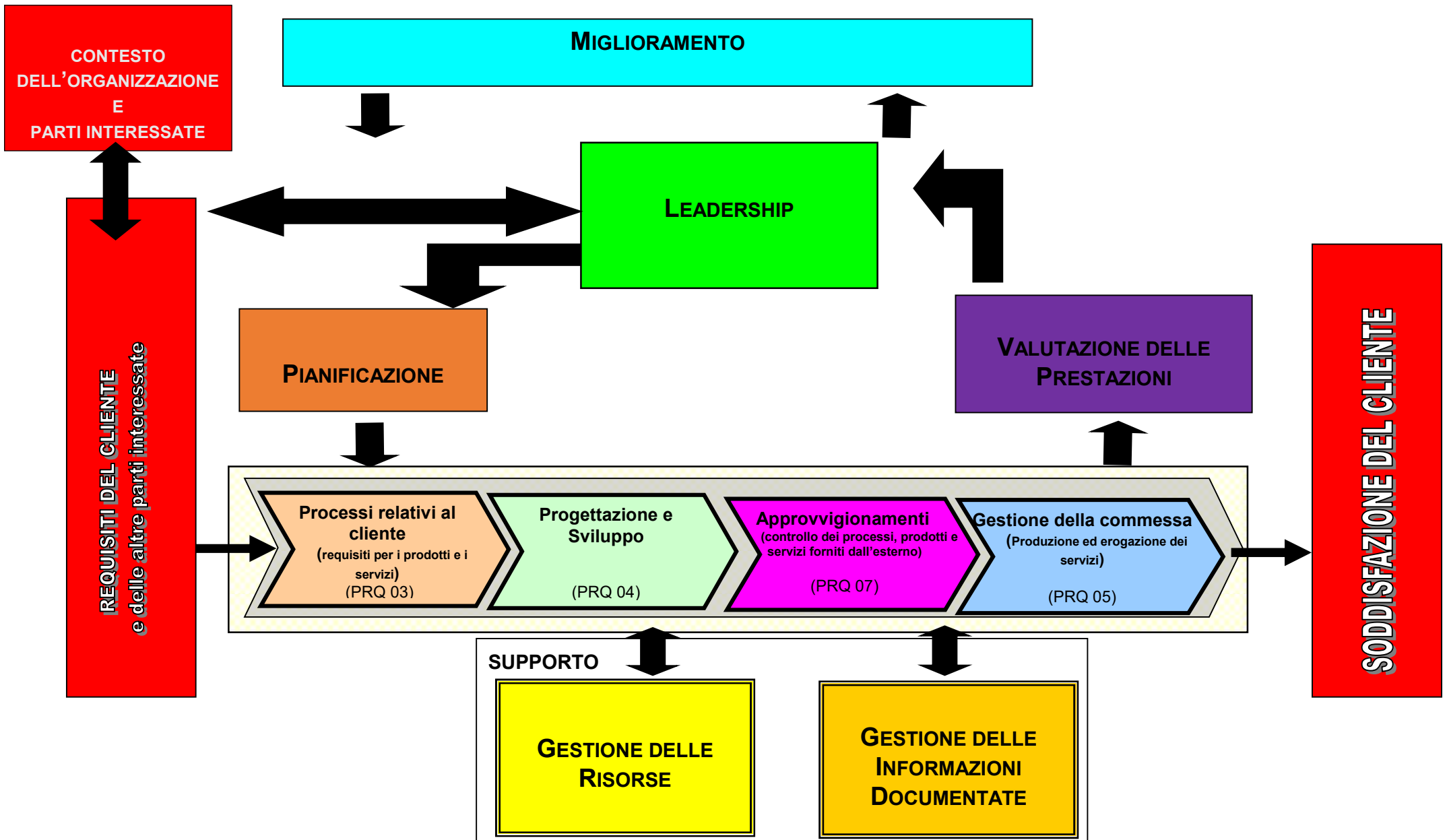
Tutti i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 sono rispettati nel SGQ di ARTATTACK.

#### **4.4 Sistema di gestione per la qualità e relativi processi**

Le aree dove individuare i processi del Sistema di Gestione per la Qualità di ARTATTACK sono:

- Contesto dell'organizzazione
- Leadership
- Pianificazione
- Supporto
- Attività operative
- Valutazioni delle prestazioni
- Miglioramento

**ARTATTACK GROUP**





In dettaglio i processi che sono stati determinati:

AREA/PROCESSO		SUB-PROCESSO	RESPONSABILE	Rif. Informazione documentata
CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE		Determinazione fattori interni ed esterni	DIR/CEO	Foglio excel "contesto organizzativo-parti interessate-rischi"
		Determinazione parti interessate e i loro requisiti/aspettative	DIR/CEO	Foglio excel "contesto organizzativo-parti interessate-rischi"
		Determinazione del campo di applicazione del SGQ	DIR/CEO	DIC "Riesame della Direzione"
		Determinazione dei processi del SGQ e sue interazioni	DIR/CEO	DIC PRQ
LEADERSHIP		Pianificazione strategica/operat.	DIR/CEO	
		Determinazione e comunicazione della Politica della Qualità	DIR/CEO	Politica della Qualità
		Determinazione Ruoli, responsabilità e autorità organizzativa	DIR/CEO	DIC
PIANIFICAZIONE		Identificazione, valutazione e gestione dei rischi	DIR/CEO	Foglio excel "contesto organizzativo-parti interessate-rischi"
		Determinazione degli obiettivi per la qualità	DIR/CEO	Politica della Qualità MOD 06 B "Pianificazione obiettivi della qualità"
MODALITA' OPERATIVE	Processi relativi al cliente		DIR, CEO, Account	PRQ 03
	Progettazione e sviluppo		CEO, Account, CCO, COO	PRQ 04
	Approvvigionamenti	Acquisti prodotti/servizi (anche outsourcing)	CEO/Account/CFO	PRQ 07
		Valutazione e monitoraggio fornitori	CEO-RSQ	
Gestione della commessa (Produzione ed erogazione dei servizi)		CEO, Account, CCO, COO	PRQ 05	
SUPPORTO	Gestione delle Risorse	Gestione delle persone Competenza Consapevolezza	DIR/CEO	PRQ 02
		Gestione infrastrutture	RSI	PRQ 12
		Ambiente per il funzionamento dei processi	DIR/CEO	DIC
		Gestione risorse di monitoraggio e misurazione	RSQ	PRQ 12
		Conoscenza organizzativa	DIR/CEO	DIC
	Gestione delle informazioni documentate		RSQ	PRQ 01
VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	Soddisfazione del cliente		RSQ	PRQ 08
	Audit Interni		RSQ	PRQ 11
	Riesame della Direzione		DIR/CEO	PRQ 06
MIGLIORAMENTO		Gestione delle Non Conformità e delle Azioni Correttive	RSQ	PRQ 09



La sequenza, le interazioni, l’allocazione delle risorse ed il monitoraggio per assicurare l’efficace ed efficiente funzionamento dei processi del SGQ di ARTATTACK, sono descritti nella documentazione attuativa elaborata: Dichiarazione rispetto requisiti ISO 9001:2015 e Procedure Gestionali

#### 4.5 GRIGLIA DI CORRELAZIONE

La Griglia di Correlazione, di seguito riportata, correla il titolo o il numero identificativo dei capitoli della “Dichiarazione rispetto requisiti ISO 9001:2015” con il riferimento al punto norma UNI EN ISO 9001:2015 ed alle Procedure richiamate.

CAP.	TITOLO	Riferimento ISO 9001:2015	Riferimento Informazione documentata
0	Introduzione	Cap. 0	DIC
1	Scopo e campo di applicazione	Cap. 1	DIC
2	Riferimenti normativi	Cap. 2	DIC
3	Termini e definizioni	Cap. 3	DIC
4	Contesto dell’organizzazione	Cap. 4	DIC
5	Leadership	Cap. 5	DIC/Politica della Qualità
6	Pianificazione	Cap. 6	DIC
7	Supporto	Cap. 7	PRQ 01, 02, 10, 12
8	Attività operative	Cap. 8	PRQ 03,04,05,07
9	Valutazione delle prestazioni	Cap. 9	PRQ 06, 08, 11
10	Miglioramento	Cap. 10	PRQ 09

## 5. LEADERSHIP

### 5.1 Leadership e impegno

La Direzione di ARTATTACK da evidenza della sua leadership e impegno nei riguardi del Sistema di Gestione per la Qualità:

- assumendosi la responsabilità dell’efficacia del SGQ;
- assicurando la definizione della politica per la Qualità (cfr. paragrafo 3) e degli obiettivi per la Qualità;
- assicurando l’integrazione dei requisiti del SGQ nei processi di business di ARTATTACK;
- promuovendo l’utilizzo dell’approccio per processi e del risk-based thinking;
- assicurando la disponibilità delle risorse necessarie al SGQ (cfr. PRQ 02 e 12);
- comunicando l’importanza di una gestione per la qualità efficace , e della conformità ai requisiti del SGQ
- assicurando che il SGQ consegua i risultati attesi;

## ● ARTATTACK GROUP

- facendo partecipare attivamente, guidando e sostenendo le persone affinché contribuiscano all'efficacia del SGQ;
- promuovendo il miglioramento;
- Fornendo sostegno agli altri pertinenti ruoli gestionali per dimostrare la loro leadership, come essa si applica alle rispettive aree di responsabilità.

La Direzione di ARTATTACK assicura la sua leadership e impegno riguardo alla focalizzazione sul cliente attraverso:

- L'identificazione delle esigenze e delle aspettative del cliente mediante questionari, contatti diretti, definizione e riesame del contratto (Rif. PRQ 03, PRQ 08) e i requisiti cogenti-al fine di:
  - individuare i propri clienti, inclusi quelli potenziali,
  - stabilire le caratteristiche essenziali del servizio per i clienti e il pubblico-target
  - individuare e valutare la concorrenza sul mercato,
  - individuare i punti deboli e le opportunità di miglioramento;
- la traduzione delle esigenze ed aspettative del cliente in requisiti inclusi gli obblighi dovuti ai requisiti legali e in ambiti regolamentati attinenti ai prodotti e ai processi;
- l'identificazione e gestione dei rischi e delle opportunità che possono influenzare la conformità dei prodotti e servizi e la capacità di accrescere la soddisfazione del cliente;
- l'aumento della soddisfazione del cliente.
- la comunicazione di questi requisiti a tutti i livelli dell'organizzazione (come indicato nel § 5.3), al fine di garantire che i requisiti siano ottemperati da parte di tutti.

### 5.2 Politica per la qualità

La Direzione ha approvato un documento: "Quality Policy" coerente con l'analisi del contesto, con le esigenze e aspettative dei clienti e delle altre parti interessate, con le strategie aziendali, e con eventuali requisiti cogenti. La "Quality Policy" comprende l'impegno verso il miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità.

La "Quality Policy" rappresenta l'insieme dei provvedimenti da attuare, degli impegni da prendere e dei principi da rispettare nel portare avanti le scelte aziendali che comportano interazioni più o meno dirette con la qualità dei servizi erogati, nell'ottica del miglioramento continuo.

Tale "Quality Policy" è di fatto il punto di riferimento di tutto il sistema di gestione della Qualità di ARTATTACK, orientando l'organizzazione nelle proprie scelte ed identificando le direzioni operative verso cui l'azienda intende muoversi.

La "Quality Policy" viene comunicata all'interno dell'organizzazione assicurandosi che sia compresa e applicata. Inoltre quando opportuno viene comunicata alle parti interessate rilevanti.

La "Quality Policy" viene riesaminata annualmente dalla Direzione, al fine di accertarne la continua idoneità e comunicata all'interno dell'azienda in occasione della riunione di riesame del Sistema Qualità

### 5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione

## ● ARTATTACK GROUP

La funzione più alta in ARTATTACK è rappresentata dalla Direzione (Presidente del CDA) che è legalmente e completamente responsabile per tutte le attività messe in atto da ARTATTACK S.r.l. ed con il CDA ha la responsabilità, dell'andamento complessivo dell'azienda e delle sue strategie, politiche ed economiche.

E' responsabilità della Direzione e quindi del CDA:

- Approvazione della Politica della Qualità;
- Approvazione Organigramma aziendale;
- Approvazione Strategie economiche e commerciali (Budget);
- Approvazione Obiettivi aziendali;
- Garantire le risorse umane, tecniche ed economiche per il raggiungimento degli obiettivi.
- Approvare il Manuale della Qualità, le Procedure Gestionali
- Approvare il “Programma Annuale degli Audit” e il “Programma Formazione”
- Inoltre la Direzione è responsabile delle attività di selezione, formazione e gestione del personale

L'organizzazione dettagliata per l'implementazione dei requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità è descritta nell'organigramma nominativo.

L'attribuzione delle funzioni aziendali viene resa nota dalla Direzione mediante affissione dell'organigramma nominativo nei luoghi aziendali.

In questo documento “Dichiarazione rispetto requisiti ISO 9001:2015” e nelle Procedure della Qualità sono descritte le varie responsabilità delle funzioni aziendali di ARTATTACK in merito agli specifici processi del Sistema di Gestione per la Qualità.

### 5.3.1 Amministratore Delegato (CEO)

Il CDA ha nominato un Amministratore Delegato per rendere tuttavia ancora più efficiente e spedita la gestione dell'attività della società.

In particolare CEO ha la specifica autorità e responsabilità per:

- provvedere all'individuazione delle più opportune politiche di Marketing aziendale, avendo per obiettivo l'ordinato e crescente sviluppo della profittabilità aziendale, nel rispetto delle linee strategiche aziendali e di tutte le norme legislative e regolamentari applicabili ;
- curare le relazioni e i rapporti con i clienti; coordinare e sovrintendere alle operazioni di sviluppo della Società sul mercato;
- stipulare, modificare e risolvere contratti di acquisto di servizi e materiali occorrenti per lo svolgimento dell'attività della società come prevista dallo Statuto sociale,
- partecipare a qualsiasi gara per l'aggiudicazione di appalti pubblici e privati, anche in raggruppamento temporaneo di imprese e altre forme associative; predisporre, sottoscrivere e presentare tutta la documentazione ed ogni atto necessario per la partecipazione della società ad ogni singola gara; conferire o ricevere il relativo mandato in caso di partecipazione in raggruppamento temporaneo di



## ● ARTATTACK GROUP

imprese e simili; negoziare, sottoscrivere, modificare, risolvere, annullare e rescindere i contratti e gli atti connessi alla procedura di gara ed alla sua aggiudicazione – inclusi atti costitutivi e/o regolamenti di qualsiasi genere - nonché il contratto di appalto e compiere ogni atto a quelli strumentale, complementare e/o consequenziale; concedere in subappalto a terzi, nei limiti di legge, l'esecuzione di parte delle prestazioni aggiudicate ;

- aprire e chiudere conti correnti presso banche ed istituti di credito determinando le relative condizioni;
- esigere e riscuotere somme a qualunque titolo spettanti alla società nonché mandati di pagamento emessi a favore di essa e rilasciare le relative quietanze;
- emettere ordini di pagamento, vaglia, assegni e ricevute bancarie a valere su disponibilità liquide della società o su linee di credito previamente concesse; girare per l'incasso ed incassare vaglia, assegni, effetti cambiari e ricevute bancarie ; e ciò con il limite di euro 200.000 per ciascuna operazione e con espressa esclusione di investimenti finanziari effettuati sotto qualsiasi forma dalla società.
- chiedere ad istituti bancari e finanziari ed accettare aperture e facilitazioni di credito per scoperto di c/c o in altra forma nonché il rilascio di fidejussioni per partecipare a gare;
- preparare il budget annuale ed il “ business plan”;
- coordinare e gestire le controversie per il recupero dei crediti con facoltà di conciliare e transigere;
- firmare in nome e per conto della società tutti gli atti e documenti compresi nella presente delega
- verificare la “Dichiarazione rispetto ISO 9001:2015” e le Procedure Gestionali

### 5.3.2 Responsabile Sistema Qualità (RSQ)

Il Responsabile del Sistema Qualità ha la responsabilità dello sviluppo del Sistema di Gestione per la Qualità e le sue principali attività e responsabilità sono:

- assicurare che i processi del sistema di gestione per la qualità vengano predisposti, attuati e tenuti aggiornati;
- riferire alla Direzione/CEO sulle prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità e su ogni esigenza di miglioramento, al fine di permetterne il riesame
- assicurare la promozione e la consapevolezza dei requisiti del Cliente nell'ambito di tutta l'organizzazione, secondo i livelli di competenza.
- provvedere alla preparazione della “Dichiarazione rispetto ISO 9001:2015” e, in collaborazione con i vari responsabili di funzione, delle Procedure Gestionali;
- provvedere alla distribuzione controllata delle informazioni documentate del Sistema Qualità;
- garantire il coinvolgimento di tutti i responsabili aziendali per il raggiungimento degli obiettivi qualitativi definiti dalla Direzione;
- identificare i problemi relativi alla Qualità e adoperarsi per la risoluzione degli stessi;
- verificare l'attuazione delle predette soluzioni;
- gestire le non conformità;
- attivare le Azioni Correttive;
- pianificare gli Audit interni/esterni;
- effettuare il monitoraggio della soddisfazione dei clienti;

## ● ARTATTACK GROUP

- documentare l'attività formativa.

Il RSQ è designato dalla Direzione, su apposita delega interna.

### 5.3.3 Responsabile Sviluppo Strategico

Il RSS (CSO) è la principale interfaccia verso il business in entrata (new business o upselling) ed ha un ruolo di orientamento strategico delle attività dell'agenzia in funzione del valore atteso delle vendite. Individua e formula offerte commerciali di prodotto e di servizio per i clienti. Si interfaccia con il CEO e la Direzione Account per la definizione e scelta del New Business e con CCO e COO per la formulazione delle offerte commerciali. Si relaziona con i decisori di acquisto del cliente fin dalla prima presentazione e monitora tramite il CRM tutte le opportunità in corso.

### 5.3.4 Account Director

L'Account Director rappresenta la principale interfaccia nei confronti della clientela.

Inoltre ha la responsabilità di:

- scelta, insieme al CEO / RSS (CSO), delle gare nazionali ed internazionali a cui partecipare
- nominare, coordinare e gestire gli account per i vari progetti/commesse
- riesaminare offerta e svolgere il riesame del contratto (per clientela ritenuta importante)
- gestire e coordinare il processo di progettazione e sviluppo
- approvare gli ordini di acquisti prima di essere inviati ad AMM
- collaborare inoltre nel monitoraggio della soddisfazione del cliente e nella gestione dei reclami

### 5.3.5 Account Manager

È il responsabile della preparazione delle offerte economiche e/o proposte tecniche-creative da presentare al cliente, della gestione programmi di organizzazione, analisi delle referenze e delle necessità nelle gare nazionali ed internazionali. È responsabile della gestione del project team per il delivery delle soluzioni. Garantisce lo svolgimento di tutte le attività operative in conformità con i termini e le condizioni contrattuali accordate con il cliente (performance responsibility, costi, schedulazione tempi, consegne, planning, tracking, change control e risk management). Collabora inoltre nel monitoraggio della soddisfazione del cliente e nella gestione dei reclami. È il contatto diretto fra agenzia e committente.

Lavora direttamente con il reparto tecnico per la definizione, il suggerimento e l'implementazione di soluzioni applicative e software in linea con le esigenze del cliente. Si relaziona direttamente con la Direzione Tecnica.

Questo ruolo si dedica alla gestione ed il caricamento contenuti (testi, immagini, video, animazioni, documenti, suoni, etc.) su progetti web (con o senza sistemi di content management system - CMS).

### 5.3.6 Producer

Coordina l'execution delle proposte individuando i fornitori adatti, controllando costi, tempi, qualità tecnico-esecutive di concerto con Direzione Tecnica e Direzione Creativa. Si occupa della gestione e monitoraggio dei fornitori di concerto con Direzione Account.

## ● ARTATTACK GROUP

Il producer video in particolare si occupa di organizzare la produzione e l'execution di progetti che prevedono la realizzazione creativa di video (ideazione, gestione fornitori, pre-produzione, sopralluoghi, regia, riprese, audio, direzione fotografia, post-produzione, montaggio, grafica e animazioni). È la figura responsabile di validare il modulo "incisione speaker" per l'invio in studio di registrazioni audio.

Il producer stampa in particolare si occupa di produzione e stampa di prodotti tipografici e di allestimento (brochure, flyer, biglietti da visita, pannelli, bandiere, stendardi, roll-up etc.). Si relaziona con i fornitori stampa e allestimento nella formulazione di capitolati, preventivi e negoziazione della fornitura. È la figura responsabile di validare il modulo "specifiche di stampa" per l'invio in stampa degli esecutivi.

### 5.3.7 Project Manager

Coordina la gestione completa del progetto supervisionando la realizzazione delle proposte, individuando i fornitori adatti, controllando il rispetto dei tempi e dei costi imputati sul progetto, qualità tecnico-esecutive di concerto con Direzione Tecnica e Direzione Creativa. Si occupa della gestione e monitoraggio dei fornitori di concerto con Direzione Account.

Il project manager in particolare lavora di concerto con l'account (manager o supervisor) nel relazionarsi con il cliente e nel verificare la conformità dei budget e delle risorse allocate. È la figura responsabile di redigere i documenti relativi alla PRQ03 e lo strumento PROGRESS

### 5.3.8 Content Manager

Si relaziona con la comunità degli utenti che popola le aree di discussione (chat, forum, blog, community, social network, etc). Scrive contenuti testuali, insieme al cliente definisce il tone of voice con cui trattare gli argomenti ed il grado di interazione che si intende sviluppare con gli utenti. Stimola discussioni, genera notizie, risponde a domande specifiche, si relaziona con le esigenze degli utenti. Lavora in stretto contatto con il cliente. Deve avere esperienza dei contenuti di cui scrive (autoformazione sui temi trattati).

Si relaziona con la comunità degli utenti che popola le aree di discussione (chat, forum, blog, community, social network, etc). Produce contenuti dedicati ai social network seguendone le regole e le indicazioni (ad es. wikipedia, youtube, facebook).

Questo ruolo si dedica alla gestione ed il caricamento contenuti (testi, immagini, video, animazioni, documenti, suoni, etc.) su progetti web (con o senza sistemi di content management system - CMS).

### 5.3.9 Direzione delle Operazioni (COO)

Responsabilizza i singoli ruoli per il raggiungimento degli obiettivi di progetto.

Questo ruolo è fortemente legato alle competenze di gestione del team tecnico. Definisce le attività del team di lavoro (tramite i Progress Settimanali) affinché siano rispettate le scadenze dettate dalla Direzione Account/Account e quindi le scadenze del progetto. Responsabilizza i singoli ruoli per il raggiungimento degli obiettivi di progetto.

### 5.3.10 Tech Developer

## ● ARTATTACK GROUP

È responsabile del design nelle attività di sviluppo in codice dei layout per il web. Il suo ruolo si dedica alla ricerca di soluzioni leggere, facili da navigare, tecnicamente aderenti alle specifiche fornite dal cliente in termini di piattaforma, browser e release software. Il suo processo di sviluppo è legato a tutte le attività di programmazione in codice dinamico o HTML statico. Deve garantire il corretto risultato in termini di aderenza con i layout grafici.

- in codice PHP, MySQL, JavaScript, CSS e (X) HTML, Ajax.
- in tecnologia HTML 5
- in tecnologia Adobe Flash

Deve garantire il corretto risultato in termini di aderenza con i layout grafici, con particolare attenzione alle successive ottimizzazioni SEO.

Si occupa inoltre di supportare il reparto creativo con soluzioni tecnologiche innovative per la comunicazione a 360 gradi sul Web.

### 5.3.11 Direzione Creativa (CCO)

La Direzione Creativa lavora in stretto contatto con tutto il reparto creativo. Interviene su tutte le aree dell'agenzia che si occupano di comunicazione a 360 gradi (grafica, design, strategie, 3D, video, audio, impaginati, webdesign). Definisce le attività del team di lavoro (tramite i Progress Settimanali) affinché siano rispettate le scadenze dettate dalla Direzione Account/Account e quindi le scadenze del progetto (azione, soluzioni multimediali innovative, conoscenza di nuovi media).

### 5.3.12 Direttore Creativo Cliente (CCD)

Il Direttore Creativo Cliente lavora in stretto contatto con tutto il reparto creativo. Interviene su tutte le aree dell'agenzia che si occupano di comunicazione a 360 gradi (grafica, design, strategie, 3D, video, audio, impaginati, webdesign). Definisce le attività del team di lavoro allocato per lo specifico Cliente (tramite decisione coordinata con il CEO) affinché siano rispettate le scadenze dettate dalla Direzione Account/Account e quindi le scadenze del progetto (azione, soluzioni multimediali innovative, conoscenza di nuovi media). Seleziona i fornitori esterni (fotografi, illustratori, registi, 3D artist, etc.) in base alle esigenze del progetto e garantisce del livello qualitativo del prodotto finale.

### 5.3.13 Copywriter

- Questo ruolo è fondamentale nell'approccio creativo e strategico della nostra agenzia. Definisce le strategie di comunicazione. Contribuisce direttamente alla definizione delle linee guida di tutto il processo creativo del progetto. Deve avere empatia con il cliente ed entrare nelle logiche che definiscono le strategie di mercato (logiche di business, conoscenza del target, analisi critica dei competitor, obiettivi di mercato, etc.)
- Scrive contenuti testuali (campagne, testi per BTL, script video e radio, etc.), definisce il tone of voice con cui trattare gli argomenti. Lavora in stretto contatto con il cliente per definire la migliore sintonia sull'espressione dei concetti e degli argomenti. Deve avere esperienza dei contenuti di cui scrive (autoformazione sui temi trattati).

## ● ARTATTACK GROUP

### 5.3.14 Art Director

- Questo ruolo disegna e sviluppa creatività. Definisce lo stile visivo del progetto. Il suo ruolo è coinvolto in tutte le attività creative e di design (grafica, webdesign, motion media, etc.) sotto la direzione del CCD / CCO. Si interfaccia con i fornitori esterni per la parte visiva (fotografi, 3Dartist, illustratori, etc.) e cura l'esecuzione del progetto. Fa attività di ricerca sugli ultimi trend di comunicazione e tecnologia, suggerendone l'uso nei progetti che segue.
- Questo ruolo disegna e sviluppa creatività innovativa per i media digitali (siti web, landing page, applicazioni web e mobile) e si coordina con i developer per lo sviluppo
- Questo ruolo disegna e sviluppa creatività per il medium cartaceo (deve rispettare i requisiti tecnici, tipografici e del manuale di stile).

### 5.3.15 Video Specialist

- Questo ruolo è responsabile della produzione dei contenuti video (partecipa alla stesura dello storyboard, alla selezione degli attori e fornitori, al timing del progetto)
- Questo ruolo sviluppa un progetto video basandosi sullo storyboard e sul materiale di ripresa fornito, utilizzando i software necessari (grafica 3D, montaggio video, etc...).
- Questo ruolo fornisce indicazioni tecniche in materia di regia, fotografia e musica.

### 5.3.16 Responsabile Amministrativo (CFO)

CFO ha la responsabilità dello svolgimento delle attività finanziarie e amministrative, in conformità alle vigenti disposizioni di legge e coordina e supervisiona le attività degli addetti dell'ufficio amministrativo.

Ha la responsabilità delle operazioni contabili che l'azienda deve svolgere in funzione delle sue attività e della gestione ed elaborazione dei dati provenienti dalle varie funzioni aziendali. Quest'ultima attività permette la produzione di dati, informazioni e statistiche sull'andamento generale dell'azienda, sui suoi risultati, sui trend, etc. Inoltre egli coordina e controlla i rapporti con gli istituti di credito ed è responsabile del controllo di gestione.

È responsabile dell'invio dell'ordine al fornitore una volta approvato dalla Direzione Account (per acquisti di prodotti e servizi critici per il SGQ). AMM acquista direttamente quei prodotti che servono per garantire l'operatività degli uffici.

Infine collabora con RSQ nel monitoraggio dei fornitori e dei clienti.

### 5.3.17 Responsabile Sistema Informatico(RSI)

Il RSI è responsabile per la gestione e salvataggio dei dati della rete, dei sw e dell'hw presente in azienda.

### 5.3.18 Resp. servizio prevenzione e protezione (RSPP)

## ● ARTATTACK GROUP

Il RSPP è responsabile della sicurezza sul lavoro e del rispetto delle normative sul luogo del lavoro, facendo osservare in materia antinfortunistica, igiene e sicurezza dei lavori il rispetto delle normative vigenti.

### 6. PIANIFICAZIONE

#### 6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità

Attività individuate e descritte nel documento elettronico “contesto organizzativo-parti interessate-rischi” (formato excel).

#### 6.2 Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento

In occasione del Riesame del Sistema Qualità da parte della **Direzione/CEO** vengono definiti annualmente degli obiettivi per la qualità, misurabili e quantificabili, per tutti i livelli e le funzioni dell'organizzazione e i processi. Tali obiettivi, coerenti con la “Quality Policy”, includono l'impegno al miglioramento continuativo e vengono esplicitati in appositi documenti (Pianificazione obiettivi della Qualità), che individuano e pianificano le risorse necessarie e le azioni per raggiungere gli obiettivi per la qualità monitorati annualmente da DIR/CEO.

#### 6.3 Pianificazione delle modifiche

Quando ARTATTACK ritiene l'esigenza di apportare delle modifiche al SGQ, queste devono essere implementate in modo pianificato, considerando:

- Le finalità delle modifiche e le loro potenziali conseguenze
- L'integrità del sistema di gestione per la qualità
- La disponibilità delle risorse
- L'allocazione o la riallocazione delle responsabilità e autorità

### 7. SUPPORTO

#### 7.1 Risorse

La **Direzione/CEO** di ARTATTACK individua e mette a disposizione le risorse necessarie per l'istituzione, l'attuazione, il mantenimento e il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità e migliorare in modo continuativo la sua efficacia.

Le risorse includono:

- Persone (rif. PRQ 02)
- Infrastrutture (rif. PRQ 12)
- Ambiente per il funzionamento dei processi

ARTATTACK individua e gestisce i fattori umani e fisici dell'ambiente di lavoro necessari per ottenere la conformità dei servizi poiché influenzano la motivazione, la soddisfazione e le prestazioni del personale.

L'ambiente di lavoro, infatti, inteso sia dal punto di vista fisico (ad es.: rumore, temperatura, umidità, luce), sia da quello sociale e psicologico, può avere un'influenza significativa sui risultati delle attività

## ● ARTATTACK GROUP

di ARTATTACK nell'ambito del mantenimento e miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità.

La Direzione con il supporto di CEO si impegna affinché le condizioni dell'ambiente di lavoro siano sempre tali da favorire il buon funzionamento dei processi ed il raggiungimento degli obiettivi di qualità, nel rispetto dei requisiti cogenti derivanti dalla legislazione applicabile in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro e di regolamentazione dei rapporti di lavoro. Un idoneo ambiente di lavoro e l'uso di adeguate attrezzature mette, difatti, gli operatori in condizione di svolgere le proprie mansioni nel miglior modo possibile.

Perciò in ARTATTACK sono assicurati:

- un ambiente di lavoro adeguato, confortevole, ben illuminato e pulito;
- un efficace impianto di riscaldamento e refrigerazione.

Tali aspetti sono periodicamente valutati da DIR in occasione del Riesame del Sistema Qualità.

- Risorse per il monitoraggio e la misurazione (rif. PRQ 12)
- Conoscenza organizzativa

La conoscenza organizzativa in ARTATTACK è costituita principalmente da tutti i processi e le best practice lavorative acquisite e costruite durante gli anni e dalla somma delle esperienze del top management dell'agenzia. Questa fonte interna di conoscenza viene favorita attraverso lo scambio di informazioni e comunicazioni interne attraverso email, riunioni e un atteggiamento positivo nei confronti dei neo-assunti. Sono inoltre importanti 2 fonti di acquisizione esterna: workshop tenuti in sede da consulenti esterni qualificati a disposizione di tutto il team di lavoro e seminari presso sedi terze ai quali i dipendenti ARTATTACK partecipano in qualità di speaker o di fruitori.

ARTATTACK ha deciso di utilizzare alcune piattaforme digitali come strumento di archiviazione e messa a disposizione per tutti della conoscenza acquisita:

- Hubspot per l'attività di campagne marketing sui clienti e gestione dei contatti
- SAP per l'attività di CRM e Finance
- Workplace (Facebook per Aziende) per la condivisione generica di risorse utili per l'attività lavorativa dei dipendenti
- Teamwork per l'archiviazione delle attività sui progetti gestiti
- Google Suite per la gestione in sicurezza delle email e dei documenti prodotti dai singoli dipendenti, con la gestione di policy di sicurezza avanzate

### 7.2 Competenza

Modalità operative e responsabilità descritte nella PRQ 02 "Gestione del personale"

### 7.3 Consapevolezza

Modalità operative e responsabilità descritte nella PRQ 02 "Gestione del personale"

### 7.4 Comunicazione

Modalità operative e responsabilità descritte nella PRQ 10 "Comunicazione"



## **7.5 Informazioni documentate**

Modalità operative e responsabilità descritte nella PRQ 01 “Gestione delle informazioni documentate”  
“Informazione documentata” e “documento” verranno usati alternativamente con lo stesso significato

## **8 ATTIVITA' OPERATIVA**

### **8.1 Pianificazione e controllo operativi**

### **8.2 Requisiti per i prodotti e servizi**

Modalità operative e responsabilità descritte nella PRQ 03 “Processi relativi al cliente”

### **8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi**

Modalità operative e responsabilità descritte nella PRQ 04 “Progettazione e sviluppo”

### **8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno**

Modalità operative e responsabilità descritte nella PRQ 7 “Approvvigionamenti e valutazione dei fornitori”

### **8.5 Produzione ed erogazione dei servizi**

Punto descritto PRQ 05 “Gestione della commessa”

### **8.6 Rilascio di prodotti e servizi**

Modalità operative e responsabilità descritte nella PRQ 05 “Gestione della commessa”

### **8.7 Controllo degli output non conformi**

Modalità operative e responsabilità descritte nella PRQ 09 “Gestione delle non conformità e delle azioni correttive”

## **9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI**

### **9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazioni**

#### **9.1.1 Generalità**

#### **9.1.2 Soddisfazione del cliente**

Modalità operative e responsabilità descritte nella PRQ 08 “Monitoraggio della soddisfazione del cliente”

#### **9.1.3 Analisi e valutazione**

### **9.2 Audit interno**

Modalità operative e responsabilità descritte nella PRQ 11 “Audit Interni”

### **9.3 Riesame di Direzione**

Modalità operative e responsabilità descritte nella PRQ 06 “Riesame della Direzione”





## **10 MIGLIORAMENTO**

### **10.1 Generalità**

Il miglioramento in ARTATTACK viene vissuto come un'attività continua: ogni volta che un'opportunità di miglioramento viene identificata, ARTTTACK stabilisce se e come perseguirla e quali risorse utilizzare. Per miglioramento non si intende solo miglioramento del prodotto/servizio, ma anche miglioramento del Sistema di Gestione in se.

### **10.2 Non conformità e azioni correttive**

Modalità operative e responsabilità descritte nella PRQ 09 "Gestione delle Non Conformità e delle Azioni Correttive"

### **10.3 Miglioramento continuo**

Il miglioramento continuo del SGQ è espressione degli obiettivi fissati dalla Direzione (MOD 06 B). Il miglioramento viene inteso con un continuo susseguirsi di attività che ARTATTACK stabilisce di intraprendere.