



L'ARCA Consulenza Assicurativa S.r.l.

MANUALE della QUALITÀ

Secondo la norma
ISO 9001:2008

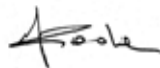
per

Servizi di brokeraggio assicurativo.

Data	Marzo 2016
Destinatario	
	Eventuali aggiornamenti Vi saranno trasmessi dalla nostra organizzazione
	Eventuali variazioni non Vi saranno trasmesse se non esplicitamente richieste.

SEZIONE MANUALE QUALITÀ		Edizione	Rev	Data
1	Copertina	0	0	03/2016
2	Indice	0	0	03/2016
3	Scopo, campo di applicazione del sistema di gestione integrato ed esclusioni	0	0	03/2016
4	Presentazione dell'organizzazione	0	0	03/2016
5	Sviluppo del sistema di gestione integrato	0	0	03/2016
6	Definizione e interazione tra i processi	0	0	03/2016

rev. Indice	sez. modificate	Motivazione

Data	Preparazione (Responsabile Sistema Qualità)	Approvazione (Direzione generale)
Marzo 2016		

SCOPO

Scopo del presente manuale è di documentare il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ), il quale disciplina l'attività preposta ad assicurare l'identificazione dei requisiti dei clienti, dei processi aziendali, della qualità; la pianificazione ed attuazione del sistema di controllo dei processi che hanno rilevanza in relazione ai clienti ed alle altre parti interessate; la misura dei risultati per il riesame del sistema di gestione, in relazione alle reali possibilità di miglioramento.

Lo sviluppo del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ), assicura la gestione operativa ottimale in termini di economicità ed efficienza, nella consapevolezza delle proprie responsabilità circa le parti interessate, L'arca S.r.l. si propone di:

- Definire la politica aziendale;
- Individuare e definire gli obiettivi di miglioramento;
- Perseguire il coinvolgimento e la consapevolezza del personale coinvolto nel SGQ
- Riesaminare il SGQ;
- Individuare e rendere disponibili le necessarie risorse umane, tecnologiche e finanziarie;
- Aumentare la propria efficienza e le proprie prestazioni;
- Contribuire a migliorare i livelli di salute e sicurezza sul lavoro;
- Migliorare la propria immagine interna ed esterna;
- Migliorare i rapporti con gli organi di controllo.

e in particolare si impegna a:

- Verifica dei requisiti del cliente;
- Pianificare ed eseguire i servizi offerti in conformità agli standard interni e cogenti;
- Identificare, analizzare e gestire le non conformità, azioni correttive, azioni preventive, incidenti ed infortuni;
- Pianificare ed eseguire gli audit della qualità.

CAMPO DI APPLICAZIONE

Il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità riguarda le attività di:

SERVIZI DI BROKERAGGIO ASSICURATIVO

ESCLUSIONI

In relazione all'estensione del SGQ, per quanto riguarda lo sviluppo e l'applicazione dei requisiti alla Norma UNI EN ISO 9001:2008 si dichiara non applicabili i seguenti punti della citata norma internazionale:

- 7.3 "Progettazione e sviluppo" - Motivo dell'esclusione: i servizi forniti sono realizzati in base alle richieste del cliente.
- 7.5.2 "Validazione dei processi di produzione ed erogazione di servizi" - Motivo dell'esclusione: i servizi forniti sono validati prima essere rilasciati al cliente.
- 7.6 "Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e di misurazione" - Motivo dell'esclusione: i servizi erogati non necessitano di alcuna strumentazione per monitorare i requisiti dei clienti.

PROCESSI AFFIDATI ALL'ESTERNO

L'arca S.r.l. non affida processi all'esterno.

IDENTIFICAZIONE DELL'AZIENDA

Anno di fondazione: 24 marzo 1976

Soci fondatori: Sig. GIANNI CODA

Sede amministrativa e legale: L'Arca Consulenza Assicurativa S.r.l. a socio unico

Viale del Gran San Bernardo al n. 10 - 11100 AOSTA

P.IVA: 00114290075 - REA AO 37629 - Iscrizione RUI Sez. B n. B000064899

Contatti:

Reception e centralino

E-mail: segreteria@larcasrl.it

Tel +39 0165 31847/48 - +39 0165 363059

Fax + 39 0165 33339

Sinistri

E-mail: sinistri@larcasrl.it

Tel +39 0165 230051 Fax + 39 0165 365114

Contabilità

E-mail: contabilita@larcasrl.it

Tel +39 0165 31847/48 Fax + 39 0165 33339

Assunzioni

E-mail: gestionepolizze@larcasrl.it

assunzioni@larcasrl.it

Tel +39 0165 31847/48 Fax + 39 0165 33339

Reclami

E-mail: reclami@larcasrl.it

Tel +39 0165 31847/48

RCA

E-mail: rca@larcasrl.it

Contatti vari

AIBA - Associazione Italiana Brokers

www.aiba.it

IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni

www.ivass.it

Sito INTERNET: <http://www.larcasrl.it/>

LA STORIA

L'Arca Consulenza Assicurativa di Gianni Coda & c. snc, nasce da una felice intuizione di Gianni Coda che a metà degli anni '70, si inserisce in un segmento di mercato nuovo e sfrutta un settore sconosciuto in Valle d'Aosta, il brokeraggio assicurativo.

Il 24 marzo 1976 costituisce la sua società con sua moglie Barbera Fortuna Graziella ed apre la sua prima sede in Via Lys n. 11, il 12 aprile 1976.

Oggetto sociale dell'attività è il brokeraggio assicurativo, vale a dire la gestione del portafoglio assicurativo dei Clienti. Con grande dedizione, il sig. Coda cerca di far comprendere ai suoi Clienti, che quella del Broker è una figura nata per tutelare gli interessi degli assicurati, sia per la stipula delle polizze, sia per la liquidazione dei sinistri.

Grazie alla caparbia, al duro lavoro ed ai tanti chilometri, la Clientela cresce e diventano necessari diversi cambi di sede.

L'Arca si trasferisce prima in Via Monte Pasubio e successivamente nella centralissima Via Festaz. In questo periodo di espansione, vengono acquisiti importanti Clienti, sia in Valle d'Aosta, sia nel resto d'Italia; il confronto quotidiano con diverse e complesse problematiche sulle esigenze delle imprese e delle persone ha consentito un progressivo accrescimento del "Know how" professionale del Broker e del suo staff. Si delineano i settori in cui L'Arca si specializza: Impianti di risalita, Imprese Edili ed aeronautico (in particolar modo ala rotante).

In contemporanea, la società si meccanizza ed intorno agli anni '90 con l'aiuto di computers, telex e telefax si mette in condizione di gestire rapidamente i suoi sempre più numerosi Clienti.

Nel 1987 L'Arca ottiene l'iscrizione al "vecchio" Albo dei Mediatori di Assicurazione e riassicurazione e nel 1988 la ragione sociale viene trasformata da snc in srl. Nell'aprile del 1989, la Società acquista la palazzina sita in Viale Gran San Bernardo 10, che è ancora la sede societaria.

Nel 2006 entrano a far parte della Società i due figli di Gianni Coda, Corrado e Claudio.

OGGI

La società è amministrata da un Consiglio di Amministrazione presieduto dal sig. Gianni Coda, avente come amministratori i sigg.ri Coda Corrado, Murari Andrea e Giorgio Franco Alberto. Gli amministratori sono Brokers o iscritti regolarmente iscritti al RUI (Registro Unico Intermediari di Assicurazione e Riassicurazione) e la società è iscritta nello stesso registro al numero B000064899 .

L'Arca Consulenza Assicurativa s.r.l. opera con le maggiori Compagnie Assicuratrici Italiane ed estere, e per questo motivo è competitiva per la completezza e la qualità dell'offerta dei contratti assicurativi, per l'indiscutibile affidabilità dei suoi Partners, oltre che per l'alto livello di servizio e assistenza professionale che è in grado di offrire, grazie alla continua formazione del Personale Commerciale e dello Staff Operativo.

Nell'ottica di essere al passo con le ultime tecnologie telematiche, L'Arca Consulenza Assicurativa s.r.l., garantisce ai propri Clienti l'opportunità di consultare on-line i propri contratti assicurativi e la situazione dei sinistri.

IL PROFILO

L'Arca Consulenza Assicurativa s.r.l. è specializzata nei seguenti settori:

- **Aeronautico (Ala Rotante)**
- **Impianti di Risalita**
- **Imprese Edili**
- **Case di Cura**
- **Alberghi**
- **Enti pubblici - Comuni, Società partecipate, ecc.**
- **Piccole e medie imprese Liberi Professionisti - Architetti, Dottori Commercialisti, Geometri, Medici, Maestri di Sci, Guide Alpine**
- **Linea persona - Infortuni, Sanitaria, RC Auto, Incendio, RC Patrimoniale, Tutela legale, ecc.**



PREMESSA

Il manuale del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) assieme alle Procedure, Istruzioni, e Modulistica di riferimento è utilizzabile all'interno dell'azienda, per la gestione operativa dei processi. Quando utilizzato all'esterno, ha lo scopo di dimostrare agli enti di sorveglianza ad alle parti interessate, la conformità del proprio Sistema di Gestione per la Qualità rispetto alla ISO 9001:2008.

REQUISITI GENERALI

Alla luce dei criteri ispiratori della norma, il buon funzionamento di un'organizzazione si basa sulla precisa identificazione ed efficace gestione di una molteplicità di processi interconnessi, dove spesso gli elementi in uscita da un processo costituiscono elementi in ingresso per un processo successivo.

La capacità di governare le attività di un'organizzazione tramite individuazione, comprensione e controllo di un insieme di processi fra loro correlati, realizzati per il conseguimento di determinati obiettivi (soddisfazione di requisiti), in modo sistematico ed organico, costituisce il già citato "Approccio per processi", al governo dell'organizzazione. Tale approccio consente di esercitare un controllo globale, attivo, reattivo e pro-attivo, sul funzionamento dei processi, con conseguente miglioramento dell'efficacia dell'organizzazione stessa e benefici per tutte le parti interessate.

L'Arca Consulenza Assicurativa S.r.l. ha individuato e identificato i processi necessari ad assicurare che i prodotti e servizi forniti siano conformi alle esigenze dei clienti ed agli altri requisiti applicabili.

IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La norma è particolarmente esplicita e dettagliata nel descrivere l'impegno che la Direzione della organizzazione deve assumere ed esprimere in merito alla realizzazione ed attuazione del SGQ ed al miglioramento continuo della sua efficacia. Di tale impegno il Sig. Gianni Coda, legale rappresentante, da evidenza attraverso:

- Comunicazioni all'organizzazione dell'importanza di soddisfare i requisiti del cliente e quelli cogenti;
- La politica per la qualità;
- La determinazione degli obiettivi per la qualità;
- I riesami di direzione;
- La disponibilità di risorse.

ORIENTAMENTO AL CLIENTE

L'orientamento al cliente costituisce parte integrante ed essenziale delle responsabilità della Direzione. Questo importante requisito riflette in pieno lo spirito della norma. Attraverso la determinazione dei requisiti relativi al servizio offerto e il monitoraggio della soddisfazione del cliente si assicura che i propri clienti siano soddisfatti.

RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE

Responsabilità ed autorità: La Direzione deve assicurare che le responsabilità e le autorità e le loro interrelazioni siano definite e rese note. Attraverso un organigramma la Direzione ha definito le responsabilità e le autorità presso L'Arca Consulenza Assicurativa S.r.l.

Rappresentante della Direzione: Al fine di:

- Assicurare che i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità siano stabiliti, attuati e tenuti aggiornati;
- Riferire all'alta direzione sulle prestazioni del sistema di gestione per la qualità e su ogni esigenza di miglioramento;
- Assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del cliente nell'ambito di tutta l'organizzazione.

Il Sig. Gianni Coda, legale rappresentante, ha identificato nel Sig. Corrado Coda il suo rappresentante.

Il rappresentante della Direzione può avvalersi della collaborazione di altra persona specialista, comunemente indicata con il termine "responsabile della qualità", per compiti operativi, ma non può delegare a questi responsabilità proprie della sua funzione.

AMBIENTE DI LAVORO

L'Arca Consulenza Assicurativa S.r.l. ha individuato e gestito le condizioni dell'ambiente di lavoro necessarie per assicurare la conformità dei prodotti ai requisiti applicabili e, più in generale, richieste per il conseguimento degli obiettivi per la qualità. A tale riguardo si avvale di consulenti esterni per monitorare le condizioni legate all'ambiente di lavoro.

ATTIVITÀ DI MISURAZIONE

Le attività di misurazione, analisi e miglioramento sono soggette alle stesse prescrizioni di identificazione, individuazione di sequenza e interazione con altri processi, assicurazione di efficacia, garanzia di disponibilità di risorse e informazioni, attuazione di azioni di miglioramento, proprie di ogni altro processo. Tali attività sono finalizzate a tre obiettivi:

- dimostrare la conformità dei prodotti;
- assicurare la conformità del SGQ;
- migliorare l'efficacia di detto sistema.

IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ

I documenti utilizzati per lo svolgimento dell'attività dispongono di identificazione propria ed è garantita la correlabilità alla pratica a cui si riferiscono attraverso la compilazione degli appositi campi previsti. I programmi informatici di cui L'Arca Consulenza Assicurativa S.r.l. dispone permettono inoltre una archiviazione informatica dei documenti per permettere la rintracciabilità di tutta la documentazione esplicativa delle varie fasi delle pratiche.

PROPRIETÀ DEL CLIENTE

L'Arca Consulenza Assicurativa S.r.l. amministra con cura qualsiasi bene materiale o immateriale di proprietà del cliente, di cui venga in possesso a fini d'uso o incorporazione, assicurandone l'identificazione, la verifica, la protezione e la manutenzione, ove applicabili. Qualsiasi perdita, danno o inadeguatezza è registrata e comunicata al cliente. La proprietà del cliente può essere di tipo intellettuale e comprendere i dati personali.

CONSERVAZIONE DEL PRODOTTO

L'Arca Consulenza Assicurativa S.r.l. garantisce la corretta conservazione della documentazione così come meglio dettagliato all'interno del SGQ.

IDENTIFICAZIONE DELLE PRESCRIZIONI LEGALI APPLICABILI AL FINE DI EROGARE IL SERVIZIO

La Direzione è responsabile di definire le modalità per:

- l'individuazione e la valutazione di requisiti a seguito di emissione di nuove leggi/normative;
- l'analisi delle conseguenze sul SGQ ed in generale per l'azienda;
- la proposta di adeguamento del SGQ ed in particolare dei processi e della relativa documentazione;
- la registrazione dell'attività.

La responsabilità di attuazione di quanto sopra è dei singoli responsabili delle funzioni aziendali coinvolte negli aspetti del SGQ.

REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

Per quanto attiene alla documentazione descrittiva/prescrittiva del SGQ (documenti che descrivono e regolano la struttura ed il funzionamento dell'organizzazione e, come tali, si evolvono con l'evoluzione dell'organizzazione stessa), la norma richiede, innanzi tutto, la disponibilità di:

- Dichiarazioni documentate sulla politica e sugli obiettivi per la qualità;
- Manuale qualità (che può incorporare le dichiarazioni di cui sopra).

La norma richiede esplicitamente le seguenti (sei) procedure documentate:

- Tenuta sotto controllo dei documenti;
- Tenuta sotto controllo delle registrazioni;
- Audit interni;
- Tenuta sotto controllo del prodotto non conforme;
- Azioni correttive;
- Azioni preventive.

Oltre a quelle elencate, altre procedure documentate possono risultare necessarie all'organizzazione per gestire efficacemente i processi rientranti nell'ambito del SGQ.

DEFINIZIONE DEGLI ELEMENTI STRUTTURALI DEL SISTEMA DOCUMENTALE

Dichiarazioni documentate sulla politica ed obiettivi per la qualità

L'Arca Consulenza Assicurativa S.r.l. ha emesso sotto forma documentata e controllata i documenti relativi alla politica ed obiettivi per la qualità.

La Direzione si assume in prima persona la responsabilità in merito alla definizione ed attuazione di una politica per la qualità appropriata agli scopi dell'organizzazione, comprensiva dell'impegno al soddisfacimento dei requisiti ed al miglioramento continuo, provvista di un quadro di riferimento per la definizione ed il riesame degli obiettivi per la qualità, comunicata e compresa all'interno dell'organizzazione, e regolarmente riesaminata.

Sotto la responsabilità della Direzione, gli obiettivi per la qualità, sono definiti con riferimento a ciascun processo dell'organizzazione ed assegnati in modo chiaro e documentato. Gli obiettivi per la qualità definiti dalla Direzione sono:

- Misurabili e coerenti con la politica per la qualità e, più in generale con le politiche e strategie aziendali;
- Descritti in appositi documenti e considerati in sede di riesame di Direzione, con riferimento alle singole responsabilità, azioni e risorse.

Organigramma

Sotto la responsabilità della Direzione, L'Arca Consulenza Assicurativa S.r.l. ha definito un organigramma che rappresenta graficamente la struttura organizzativa dell'azienda nel momento storico in cui è stato creato.

Manuale qualità (MQ)

Il MQ ha il compito di fornire al "mercato" un'immagine chiara ancorché sintetica dell'approccio dell'organizzazione alla gestione per la qualità e, in particolare a fini certificativi, deve contenere tutti gli elementi necessari a consentire all'organismo di certificazione di maturare un'opinione in ordine alla maggiore o minore conformità del SGQ ai requisiti della norma, identificare gli aspetti salienti del sistema e predisporre, in modo ottimale, le attività di valutazione.

Il MQ contiene:

- La presentazione generale dell'organizzazione, con la sintesi delle attività svolte e un organigramma organizzativo / funzionale;
- Le dichiarazioni sulla politica e sugli obiettivi per la qualità;
- La descrizione dello scopo e campo di applicazione del SGQ;
- La specificazione di eventuali esclusioni;
- L'evidenziazione di eventuali processi affidati in outsourcing e la politica adottata dall'organizzazione relativamente alla realizzazione diretta dei processi, o al loro affidamento all'esterno;
- Una chiara illustrazione dei processi che rientrano nel contesto del SGQ
- La descrizione della struttura della documentazione del GGQ (MQ, procedure documentate e altre, documenti di processo, documenti di registrazione altri documenti di supporto).

Procedure documentate del SGQ

Se necessarie, descrivono in modo dettagliato le fasi dei processi o di parti di essi (sotto processi), queste sono richiamate nei processi.

Registrazioni

Fra le evidenze oggettive rientra l'esistenza delle registrazioni relative alla qualità espressamente richieste dalla norma. L'Arca Consulenza Assicurativa S.r.l. ha identificato tutti i documenti che possono essere definiti "registrazione" al fine di gestire e monitorare i processi aziendali.

Documenti di Processo

Sono stati individuati i processi aziendali e suddivisi in processi primarie e secondari. La tabella sotto riportata, individua la corrispondenza tra i processi primari e di supporto ed i requisiti della norma.

PROCESSI PRIMARI			PROCESSI SECONDARI		
Processi ARCA	Processo	Rif. ISO	Processo	Rif. ISO	Processi ARCA
Pianificazione delle realizzazioni del prodotto	Pianificazione delle realizzazioni del prodotto	7.1	Tenuta sotto controllo dei documenti	4.2.3	Gestione dei documenti e delle registrazioni
Acquisizione nuovo cliente Gestione del cliente acquisito	Processi relativi al cliente	7.2	Tenuta sotto controllo delle registrazioni	4.2.4	
Non Applicabile	Progettazione e sviluppo	7.3	Pianificazione	5.4	Direzionale
Approvvigionamento	Approvvigionamento	7.4	Comunicazione interna	5.5.3	
Gestione sinistri	Produzione ed erogazione del servizio	7.5	Riesame da parte della Direzione	5.6	
			Messa a disposizione delle risorse	6.1	Gestione delle risorse
			Gestione delle risorse umane	6.2	
			Gestione delle infrastrutture	6.3	
			Valutazione dei fornitori	7.4.1	Selezione e valutazione dei fornitori
			Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione	7.6	Non Applicabile
			Soddisfazione del cliente	8.2.1	Misurazione analisi e miglioramento
			Verifiche ispettive interne	8.2.2	
			Monitoraggio e misurazione dei processi	8.2.3	
			Monitoraggio e misurazione dei prodotti	7.4.3 e 8.2.4	
			Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi	8.3	
			Analisi dei dati	8.4	
			Miglioramento	8.5	

I processi, descrivono in modo dettagliato le fasi e definiscono:

- gli input;
- gli indicatori per il monitoraggio ed il controllo;
- gli output;
- le fasi attuative;
- le risorse necessarie alla gestione;
- i documenti necessari all'attuazione ed alla registrazione.

Documenti di supporto al SGQ

E' la documentazione che consente l'attuazione delle fasi del SGQ ed è rappresentata da istruzioni, piani, programmi, disposizioni, disegni, manuali ecc. nonché da modulistica necessaria alla registrazione delle attività del SGQ, può essere sia di origine interna che esterna.

TERAZIONE TRA I PROCESSI

