

[Logo dell'organizzazione]

[nome dell'organizzazione]

PROCEDURA PER IL RIESAME DELLA DIREZIONE

Codice:	
Revisione:	0.1
Redatta da:	
Approvata da:	
Data di revisione:	
Firma:	

Lista di distribuzione

Copia N.	Distribuita a	Data	Firma	Ricevuta	
				Data	Firma

Commented [9A1]: Tutti i campi che in questo documento sono racchiusi tra parentesi quadrate [] devono essere compilati.

Commented [9A2]: Per saperne di più riguardo il riesame della direzione, vedi:

- L'articolo: Come rendere maggiormente utile il Riesame della Direzione nel SGQ
<http://advisera.com/9001academy/blog/2014/01/21/make-management-review-useful-qms/>
- L'articolo: Come rendere più pratico il Riesame della Direzione
<http://advisera.com/9001academy/blog/2013/12/10/make-management-review-practical/>
- corso gratuito on line Corso Base sulla ISO 9001
<http://training.advisera.com/course/iso-90012015-foundations-course/>

Commented [9A3]: Adattare alla prassi già esistente nell'organizzazione.

Commented [9A4]: Necessaria solo se il documento è in forma cartacea; altrimenti, questa tabella andrebbe cancellata.

Storia delle Revisioni

Data	Revisione	Redatta da	Descrizione della modifica
	0.1	9001Academy	Bozza del documento base

Sommario

1. SCOPO, AMBITO E DESTINATARI.....	3
2. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	3
3. EFFETTUARE IL RIESAME DELLA DIREZIONE	3
3.1. METODOLOGIA DEL RIESAME DELLA DIREZIONE	3
3.2. RIESAME PERIODICO DELLA DIREZIONE	3
3.2.1. <i>Elementi in ingresso al Riesame</i>	4
3.2.2. <i>Riesame della Direzione aggiuntivo</i>	6
3.3. ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME	6
4. REGISTRAZIONI CONSERVATE IN BASE A QUESTO DOCUMENTO	6
5. ALLEGATI.....	7

1. Scopo, ambito e destinatari

Lo scopo di questa procedura è assicurare il riesame sistematico e periodico del Sistema di Gestione della Qualità (SGQ) da parte dell'[Alta Direzione] per valutare le possibilità di miglioramento e le necessità di cambiamenti, compresa la Politica per la Qualità e gli Obiettivi per la Qualità.

Commented [9A5]: Adattare alla struttura organizzativa dell'azienda.

Questa procedura si applica a tutti i processi all'interno del SGQ.

I destinatari del presente documento sono [i membri dell'alta direzione e delle posizioni intermedie] di [nome dell'organizzazione].

Commented [9A6]: Adattare alla prassi dell'organizzazione.

2. Documenti di riferimento

- ISO 9001:2015, paragrafi 5.4 e 5.6
- Manuale Qualità
- Procedura per Determinare il Contesto dell'Organizzazione e le Parti Interessate
- Procedura per Affrontare Rischi ed Opportunità

3. Effettuare il Riesame della Direzione

DG, insieme alle posizioni intermedie, effettua il riesame della direzione.

Commented [9A7]: Adattare alla struttura organizzativa dell'azienda.

3.1. Metodologia del Riesame della Direzione

Il riesame della direzione si può svolgere nel seguente modo:

- Incontri con ordine del giorno stabilito in precedenza, procedimenti e azioni stabilite
 - Conferenza settimanale a livello intermedio
 - Riunioni periodiche su differenti livelli dell'organizzazione, coinvolgendo l'Alta Direzione, in quelle
- effettua il riesame finale sulla base dei dati raccolti
- Prendere in considerazione tutti i dati che forniscono una visione d'insieme del sistema, invece di considerare problemi minori e irrilevanti

3.2. Riesame periodico della Direzione

[funzione] organizza l'incontro con le posizioni intermedie. A seconda dei casi saranno invitati a partecipare al riesame altri membri dell'organizzazione.

Commented [9A8]: Adattare alla struttura organizzativa dell'azienda.

L'obiettivo del riesame sarà assicurare la continuità nel SGQ:

1. Idoneità – *La qualità di avere le proprietà corrette per lo scopo specifico.* Un sistema di gestione della qualità dovrebbe essere in grado di sostenere gli attuali livelli di prestazione dell'organizzazione, offrendo una capacità accettabile di essere migliorata.
2. Integrità – *Sufficiente a soddisfare un requisito o un'aspirazione.* Un sistema di gestione della qualità dovrebbe essere capace di soddisfare i requisiti applicabili, compresi quelli specificati dall'organizzazione, dal cliente e altre norme applicabili e/o regole.

3. Efficacia – *Adeguato per raggiungere uno scopo; produrre il risultato previsto o atteso.* Un sistema di gestione della qualità dovrebbe consentire all'organizzazione di soddisfare le sue esigenze, quelle del cliente e quelle delle altre parti interessate.
4. *Allineamento con la direzione strategica dell'organizzazione.* Un processo che porta al raggiungimento degli obiettivi della strategia di un'organizzazione. L'SGQ dovrebbe essere recepito da tutte le attività dell'organizzazione ed allineato con la direzione strategica dell'organizzazione.

3.2.1. **Elementi in ingresso al Riesame**

Come minimo, durante il riesame della direzione vengono presentate le seguenti informazioni e dati:

- *Modifiche degli aspetti interni ed esterni*

L'alta direzione deve considerare le modifiche del contesto interno ed esterno dell'organizzazione, stabilire se il caso richieda cambiamenti, e pianificare ulteriori azioni per affrontare questi cambiamenti.

- *Audit qualità interni ed esterni*

Il riesame presenta i risultati degli audit interni ed esterni del sistema qualità. Questi comprendono la sintesi dei risultati per il ciclo, le frequenze dei rilievi dell'audit rispetto a particolari elementi del sistema qualità, e la discussione dei rilievi particolarmente importanti.

- *Informazioni di ritorno dal cliente, compreso:*

- *Soddisfazione del cliente*
- *Reclami del cliente*
- *Risultati di visite/audit del cliente*

[funzione] presenta una sintesi delle informazioni di ritorno e dei reclami del cliente, inclusa l'analisi sull'andamento di particolari categorie, e dati sull'andamento della soddisfazione del cliente.

- *Prestazioni del processo e conformità del prodotto*

[funzione] presenta i dati delle prestazioni della qualità, inserite e monitorate nella Matrice degli Indicatori di Performance.

- *Prestazioni dei fornitori esterni*

L'alta direzione deve considerare le prestazioni dei fornitori esterni, compresi fornitori e subfornitori, secondo i risultati della valutazione dei fornitori effettuata sulla base della Procedura per la Gestione degli Acquisti e la Valutazione dei Fornitori.

- *Stato delle non conformità e delle azioni correttive*

Il riesame presenta il più alto livello di non conformità e le azioni correttive attuate durante il periodo e lo stato delle azioni in sospeso.

- *Azioni a seguito del precedente riesame della direzione*

Commented [9A9]: I seguenti elementi in ingresso per il riesame della direzione sono: 1. Risultati degli audit interni ed esterni del sistema qualità. 2. Informazioni di ritorno dal cliente, compreso: Soddisfazione del cliente, Reclami del cliente, Risultati di visite/audit del cliente. 3. Prestazioni del processo e conformità del prodotto. 4. Prestazioni dei fornitori esterni. 5. Stato delle non conformità e delle azioni correttive. 6. Azioni a seguito del precedente riesame della direzione.

Commented [9A10]: Ad es. Direttore Vendite

[funzione] relaziona sullo stato delle azioni previste nei precedenti incontri. I punti che non sono stati completati sono portati avanti come azioni in corso e sono registrati come tali nel verbale.

- **Modifiche che influiscono sul sistema qualità**

(Parere) evidenzia cambiamenti di ogni struttura di servizi, processi, capacità, o altre modifiche operative o organizzative che influiscono sul sistema qualità e propone azioni specifiche per aggiornare o modificare il sistema in risposta alle circostanze che stanno cambiando. Questo potrebbe anche comprendere cambiamenti esterni come nuovi requisiti legislativi che entrano in vigore.

- **Adeguatezza delle risorse**

(Nota Direzione) deve assicurare che sono designate risorse adeguate per ognuna delle attività pianificate.

- **Efficacia delle azioni intraprese per affrontare rischi e opportunità**

(Nota Direzione) deve monitorare l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare rischi e opportunità ed attuare, se necessario, le azioni correttive per raggiungere i risultati previsti.

- **Raccomandazioni per il miglioramento**

(Parere) presenta dati che dimostrano progressi verso il raggiungimento degli obiettivi per il miglioramento continuo, e riesamina i progetti di miglioramento in corso e completati.

- **Politica per la Qualità e Obiettivi per la Qualità**

Gli Obiettivi per la Qualità fissati nel periodo del riesame vengono sistematicamente valutati per misurare i progressi:

- Gli obiettivi che sono stati raggiunti possono o essere aggiornati ad un livello di prestazione più alto o servirlo per liberare risorse da dedicare al raggiungimento di un'altra area organizzativa.
- Quando gli obiettivi non sono raggiunti nei tempi, il riesame indaga e determina le cause del mancato raggiungimento degli obiettivi.
- A seconda della natura dell'obiettivo e della causa del mancato raggiungimento, il Dirigente può decidere di continuare l'obiettivo, ridurne la portata o il livello, riassegnare le responsabilità e/o assegnare risorse aggiuntive, o posticipare la data per il raggiungimento dell'obiettivo.
- I risultati decisivi che riguardano gli obiettivi per la qualità vengono registrati nel verbale di riesame.
- Qualora necessario vengono fissati nuovi obiettivi per migliorare le prestazioni al fine di soddisfare la politica per la qualità o altri obiettivi organizzativi o aspirazioni.
- I nuovi obiettivi sono documentati nel verbale del riesame.

[funzione] riesamina la Politica per la Qualità per assicurare la sua costante pertinenza. La Politica per la Qualità viene riveduta quando gli obiettivi espressi nella politica sono stati raggiunti, o quando i cambiamenti all'interno o all'esterno dell'organizzazione rendono la politica inadeguata e inappropriata.

Commented [9A11]: Ad es. DG

- **Monitoraggio e misurazione dell'analisi dei risultati**

[funzione] raccoglie e analizza dati adeguati per valutare l'efficacia del sistema di gestione della qualità e li archivia nei Report Analisi dei Dati.

Commented [9A12]: Oltre a questo, l'organizzazione può
[funzione] raccoglie e analizza dati adeguati per valutare l'efficacia del sistema di gestione della qualità e li archivia nei Report Analisi dei Dati.

Commented [9A13]: Ad es. Rappresentante della Direzione

3.2.2. Riesame della Direzione aggiuntivo

[funzione] effettua un riesame della direzione aggiuntivo nelle seguenti situazioni:

- Non conformità maggiori nel funzionamento e mantenimento del SGQ
- Accadimenti improvvisi sul mercato (cambiamenti dei requisiti normativi e legislativi, [funzione] raccoglie e analizza dati adeguati per valutare l'efficacia del sistema di gestione della qualità e li archivia nei Report Analisi dei Dati.)
- Importanti reclami dei clienti

Commented [9A14]: Adattare alle esigenze dell'organizzazione.

3.3. Elementi in uscita dal Riesame

Gli elementi in uscita dal processo del riesame della direzione comprendono le decisioni e le azioni relative a:

- Miglioramento dell'efficacia del sistema di gestione della qualità e dei suoi processi
- Miglioramento del prodotto in relazione ai requisiti del cliente
- [funzione] raccoglie e analizza dati adeguati per valutare l'efficacia del sistema di gestione della qualità e li archivia nei Report Analisi dei Dati.)
- [funzione] raccoglie e analizza dati adeguati per valutare l'efficacia del sistema di gestione della qualità e li archivia nei Report Analisi dei Dati.)
- Richieste di azioni correttive
- [funzione] raccoglie e analizza dati adeguati per valutare l'efficacia del sistema di gestione della qualità e li archivia nei Report Analisi dei Dati.)
- [funzione] raccoglie e analizza dati adeguati per valutare l'efficacia del sistema di gestione della qualità e li archivia nei Report Analisi dei Dati.)
- La Politica per la Qualità
- Gli Obiettivi per la Qualità

[funzione] nel Verbale di Riesame della Direzione documenta come segue:

- Le azioni previste sono evidenziate per garantire che siano facilmente identificabili
 - [funzione] raccoglie e analizza dati adeguati per valutare l'efficacia del sistema di gestione della qualità e li archivia nei Report Analisi dei Dati.)
 - [funzione] raccoglie e analizza dati adeguati per valutare l'efficacia del sistema di gestione della qualità e li archivia nei Report Analisi dei Dati.)
- loro attuazione

Dopo il riesame completo di tutti gli elementi in entrata e la generazione degli elementi in uscita, la Direzione Determinerà l'adeguatezza, l'adeguatezza e l'efficacia continua del sistema di gestione qualità.

4. RegISTRAZIONI conservate in base a questo documento

[nome dell'organizzazione]

Nome della registrazione	Codice	Conservazione		Responsabilità
		Tempo min.	Luogo	
Matrice degli Indicatori di Performance	PR.16.1	2 anni	[ufficio di [funzione]	[funzione]
Report Analisi dei Dati	PR.16.2	2 anni	[ufficio di [funzione]]	[funzione]
Verbale di Riesame della Direzione	PR.16.3	2 anni	[ufficio di [funzione]]	[funzione]

Commented [9A15]: Se la registrazione è in forma elettronica, scrivere il nome della cartella sul computer di [funzione].

5. Allegati

- Allegato 1 – Matrice degli Indicatori di Performance
- Allegato 2 – Report Analisi dei Dati
- Allegato 3 – Verbale di Riesame della Direzione