

**1.0 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

Definire le attività necessarie per riesaminare il sistema di gestione per la qualità al fine di assicurare la sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia.

**2.0 DIFFUSIONE**

Copia cartacea presso Ufficio Qualità

Copia informatica (formato PDF) a tutti i responsabili aziendali

**3.0 INPUT**

Sono considerati elementi di ingresso del riesame:

- Politica aziendale
- Piano strategico aziendale
- Analisi contesto aziendale
- Tutti i requisiti del sistema di gestione integrato
- Le analisi dei rischi ed il loro impatto sul sistema integrato
- I risultati degli audit interni ed esterni
- I reclami dei clienti e le altre informazioni dal mercato
- Le prestazioni dei processi aziendali
- Le informazioni relative alle non conformità ed ai costi per la loro gestione
- Lo stato delle azioni correttive e preventive
- Le azioni a seguire da precedenti riesami
- Le modifiche che potrebbero avere effetto sul sistema di gestione integrato
- Le raccomandazioni per il miglioramento

**4.0 OUTPUT**

Sono considerati elementi d'uscita del riesame:

- Decisioni verbalizzate relative al miglioramento dell'efficacia del sistema e dei suoi processi
- Decisioni verbalizzate relative al miglioramento dei prodotti in relazione ai requisiti del mercato
- Decisioni verbalizzate relative ai bisogni di risorse ed alla loro gestione
- Obiettivi aziendali periodici

**5.0 Gestore**

Il Gestore del processo è la Direzione

| Procedura | Data       | Ed. | Rev. | Verifica e Approvazione D |
|-----------|------------|-----|------|---------------------------|
| PQ03a     | 20.11.2016 | 0   | 3    |                           |

## 6.0 Configurazione sistema

Il sistema MyMax permette di registrare il Riesame della Direzione in modo diverso in funzione delle esigenze aziendali. Dal menu è possibile accedere alla pagina di configurazione (Fig. Conf\_01) nella quale è possibile specificare quali funzioni attivare nel modulo di Riesame.

Cliccare su Configurazione 2015 per attivare tutte le richieste di informazioni necessarie per la norma UNI EN ISO 9001:2015.

my max work **WINtheBANK** ALL'A TUA AZIENDA SERVONO FINANZIAMENTI BANCARI? COME CONQUISTARE UNA BANCA

Configurazione Riesame

|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| Nascondi Colonna Rischi in Aree/Processi | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Nascondi Riesame Contesto                | <input type="checkbox"/>            |
| Nascondi Conoscenze Organizzative        | <input type="checkbox"/>            |
| Nascondi Note Rischi                     | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Nascondi Rischi Integrati                | <input type="checkbox"/>            |
| Configurazione 2015                      |                                     |

**ATTENZIONE:** modificando le impostazioni e' possibile perdere dati inseriti

Salva  
Ritorna

bolla@svilupposi.com - MyMax Work - 18/11/2016

Fig. Conf\_01

## 7.0 Processi aziendali e loro descrizione

La Direzione elenca nel sistema MyMax tutte le aree/processi su cui effettuare il riesame (Fig. 1).

my max work **WINtheBANK** ALL'A TUA AZIENDA SERVONO FINANZIAMENTI BANCARI? COME CONQUISTARE UNA BANCA

Processi

Processo

Filiale

Gestore

Principale

Contesto

Salva

| Processo                    | Filiale | Gestore          | Interr. | Parti int. | Attivita' | Commenti | Mod. | Canc. |
|-----------------------------|---------|------------------|---------|------------|-----------|----------|------|-------|
| <a href="#">Commerciale</a> | Milano  | Bolla Massimo    |         |            |           | 2        |      |       |
| <a href="#">Magazzino</a>   | Milano  | Bolla Massimo    |         |            |           | 0        |      |       |
| <a href="#">Produzione</a>  | Milano  | Moriacchi Angelo |         |            |           | 0        |      |       |
| <a href="#">Sicurezza</a>   | Novara  | Bolla Massimo    |         |            |           | 1        |      |       |
| <a href="#">Sviluppo</a>    | Novara  | Bolla Massimo    |         |            |           | 1        |      |       |

Menu Stampa Obiettivi

bolla@svilupposi.com - MyMax Work - 18/11/2016

Fig. 1

Per ogni processo individuato la Direzione dovrà stabilire, analizzare e registrare:

- Gestore
- Definizione di processo principale
- Contesto
- Interrelazioni con altri processi
- Rischi
- Parti interessate
- Attività (ove necessario per integrazioni con altre funzioni di MyMax)

## 7.1 Gestore del processo

E' la persona che in azienda ha le competenze, le conoscenze organizzative, i requisiti, la responsabilità ed autorità per condurre il processo perseguendone gli obiettivi.

## 7.2 Processi Principali

I processi principali sono quelli che perseguono gli obiettivi strategici per l'azienda.  
Se la casella non è spuntata, il processo si considera di supporto.

## 7.3 Analisi del Contesto

Per ogni processo la Direzione deve descrivere il contesto in cui opera e si svolgono le varie attività.  
La descrizione del contesto, che deve essere coerente con la politica e gli obiettivi stabiliti, dovrà essere riesaminata ad ogni riesame effettuato.

## 7.4 Interrelazioni


Per ogni processo la Direzione deve utilizzare la pagina delle Interrelazioni (Fig. 2) per descrivere come ogni processo sia in rapporto con gli altri.

| Processo   | Note | Canc. |
|------------|------|-------|
| Produzione |      | X     |
| Magazzino  |      | X     |

Fig. 2

## 7.5 Analisi dei Rischi

### 7.5.1 Analisi dei Rischi in box Rischi (se attivata)

La Direzione, unitamente alle funzioni che ritiene opportune, deve effettuare l'analisi dei rischi per ogni processo.  
A tal fine, cliccando  sul processo che si vuole analizzare, accede alla pagina in Fig. 3 per descrivere ed analizzare i rischi.

Se l'indice di rischio (il prodotto di probabilità e gravità) supera il limite prestabilito, la Direzione pianifica apposita azione correttiva per l'eliminazione o gestione del rischio.

| Rischio                                    | A.C.           | P | G | IR | Mod.  | Canc. |
|--|----------------|---|---|----|---|-------|
| Entrata nel mercato di concorrenti cinesi. | 5 - 09/12/2015 | 5 | 2 | 10 |  | X     |

Fig. 3

## PROCEDURA QUALITA' Riesame della Direzione

Se pianificata, la Direzione può collegare l'Azione Correttiva all'analisi del rischio.

### 7.5.2 Analisi dei Rischi integrata (se attivata)

La Direzione, unitamente alle funzioni che ritiene opportune, effettua l'analisi dei rischi per ogni processo.

Cliccando sul nome del Processo accede alla pagina di gestione integrata dei rischi (Fig. RSK\_01):

| N. | Sistema   | Processo    | Problema/Pericolo               | Parti | Persone | Articoli | Attivita' | Analisi | Mod. | Canc. |
|----|-----------|-------------|---------------------------------|-------|---------|----------|-----------|---------|------|-------|
| 11 | SELEZIONA | Commerciale |                                 |       |         |          |           |         |      |       |
| 10 | QUALITA'  | Commerciale | Nuove norme                     |       |         |          | X         |         |      | X     |
| 9  | QUALITA'  | Produzione  | Prova provenienza da audit      |       |         |          | X         |         |      | X     |
| 8  | QUALITA'  | Commerciale | Sito internet obsoleto          |       |         |          | X         |         |      | X     |
| 7  | QUALITA'  | Commerciale | Nuovo concorrente Cinese        |       |         |          | X         |         |      | X     |
| 6  | QUALITA'  | Produzione  | Ritardo di consegna             |       |         |          | X         |         |      | X     |
| 5  | QUALITA'  | ...         | Si incola il telo               |       |         |          | X         |         |      | X     |
| 4  | AMBIENTE  | ...         | Il fortillo scoppia             |       |         |          | X         |         |      | X     |
| 3  | QUALITA'  | ...         | Evacuazione in caso di incendio |       |         |          | X         |         |      | X     |
| 2  | QUALITA'  | Commerciale | Gestione documenti non ottimale |       |         |          | X         |         |      | X     |
| 1  | AMBIENTE  | ...         | Perdita olio in reparto         |       |         |          | X         |         |      | X     |

Fig. RSK\_01

Effettuare l'analisi del rischio come da apposita procedura e, ove necessario, gestire le opportune azioni correttive. Il rischio sarà correlato automaticamente all'area/processo analizzata.

### 7.6 Parti interessate

La Direzione registra e commenta, ove necessario, le parti interne o esterne, che sono interessate/influenzate direttamente o indirettamente ai/dai risultati del processo.

| Parte Interessata | Note | Canc. |
|-------------------|------|-------|
| CLIENTE           |      | X     |
| CDA               |      | X     |

Fig. 4

### 7.7 Conoscenze Organizzative

La Direzione (nella casella in figura se attivata) registra e commenta, ove necessario, le fonti e le conoscenze necessarie per la gestione del processo, in modo particolare in caso di modifiche al sistema.

Saranno anche registrate le eventuali esigenze di patrimonializzazione e salvaguardia delle conoscenze aziendali.

Fig. COrg\_01


### 8.0 Realizzazione del riesame del sistema

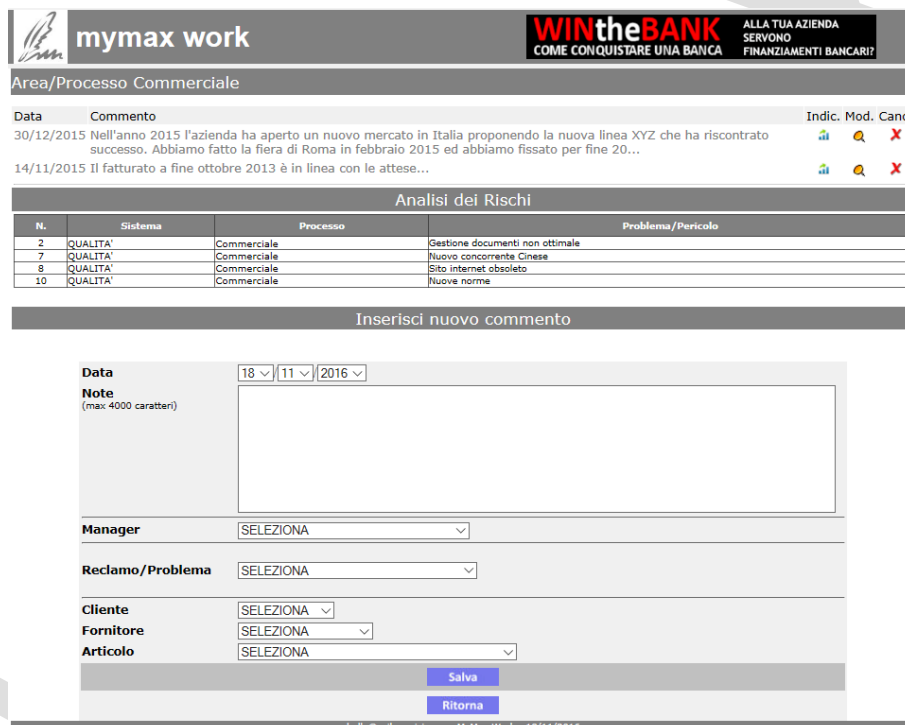
La Direzione ha la responsabilità di attuare annualmente ed inoltre quando lo ritiene necessario, il riesame del sistema integrato che sarà composto dall'insieme delle discussioni effettuate in ogni processo.

Le riunioni sono fissate dalla Direzione via posta elettronica, con almeno una settimana di anticipo, quando necessarie e possono riguardare una o più processi del sistema.

Tramite l'analisi dei documenti relativi agli elementi in ingresso del riesame ci si attendono azioni relative a:

- nuovi obiettivi aziendali per ogni sistema
- miglioramento del sistema integrato e dei suoi processi
- miglioramento dei prodotti connessi ai requisiti del cliente
- necessità di risorse

La Direzione pilota la riunione approfondendo e commentando i processi: cliccando sull'icona  di ogni processo apre la pagina di Fig. 5 in cui registrare i commenti relativi al processo riesaminato (di cui sono visibili i rischi già analizzati).



The screenshot shows the 'mymax work' interface. At the top, there is a header with the 'WIN the BANK' logo and the slogan 'ALLA TUA AZIENDA SERVONO FINANZIAMENTI BANCARI?'. Below the header, the page is titled 'Area/Processo Commerciale'. There is a table of comments with columns for 'Data', 'Commento', and 'Indic. Mod. Canc.'. Below this, there is a section titled 'Analisi dei Rischi' containing a table with columns for 'N.', 'Sistema', 'Processo', and 'Problema/Pericolo'. At the bottom, there is a form titled 'Inserisci nuovo commento' with fields for 'Data', 'Note', 'Manager', 'Reclamo/Problema', 'Cliente', 'Fornitore', and 'Articolo', along with 'Salva' and 'Ritorna' buttons.

| N. | Sistema  | Processo    | Problema/Pericolo               |
|----|----------|-------------|---------------------------------|
| 2  | QUALITA' | Commerciale | Gestione documenti non ottimale |
| 7  | QUALITA' | Commerciale | Nuovo concorrente Cinese        |
| 9  | QUALITA' | Commerciale | Sito internet obsoleto          |
| 10 | QUALITA' | Commerciale | Nuove norme                     |

Fig. 5

Ogni nuovo commento, oltre alle note, può fare riferimento o essere collegato a:

- manager che lo gestisce
- reclamo/problema
- cliente
- fornitore
- articolo

Una volta salvati i dati la Direzione può (vedi Fig. 6) integrare con ulteriori informazioni:

PROCEDURA QUALITA'  
Riesame della Direzione

ALLA TUA AZIENDA  
SERVIZIO  
FINANZIAMENTI BANCARI

Modifica Commento Area/Processo Commerciale

Data
30 | 12 | 2015

**Riesame**

**Contesto**

**Note**  
(max 4000 caratteri)

Nell'anno 2015 l'azienda ha aperto un nuovo mercato in Italia proponendo la nuova linea xrt che ha riscontrato successo. Abbiamo fatto la fiera di roma in febbraio 2015 ed abbiamo fissato per fine 2015 un budget di 1.000.000 euro che e' stato raggiunto nel mese di novembre. e' stato necessario inserire ed addestrare 2 nuovi commerciali che ora sono autonomi per tutta l'area centro/sud.

**Immagine**

RES\_DIR\_001\_1\_72xjq3qfSqNcHaMS.jpg

Cancella

**Indicatore Grafico**

Dati Bollette Acque

Nascondi

**Conoscenze Organizzative**

**Individuazione Rischi**

**Analisi Rischi**

**Attuale Trattamento Rischi**

Probabilita' 1

Gravita' 1

Indice Rischio 1 (max 35)

**Analisi Rischi**

| ID | Categoria | Processo    | Problema/Particolarità |
|----|-----------|-------------|------------------------|
| 7  | QUALITA'  | Commerciale | Nuovo packaging Cassa  |
| 8  | QUALITA'  | Commerciale | Sito Internet obsoleto |
| 10 | QUALITA'  | Commerciale | Nuove norme            |

**Obiettivi**

| Descrizione Obiettivo | Target  | Data       | U.M. |
|-----------------------|---------|------------|------|
| Fatturato 2016        | 1200000 | 31/12/2016 | Euro |
| Nuovi clienti         | 100     | 31/03/2016 | N.   |

Manager Bolla Massimo

Partecipanti Morlacchi Angelo - Pulvi Arnaldo -

Reclamo/Problema NESSUNO

Cliente NESSUNO

Fornitore NESSUNO

Articolo NESSUNO

Salva

**Azione Correttiva** 📝

| N. Azione | Scadenza | Responsabile | Chiusa |
|-----------|----------|--------------|--------|
|           |          |              |        |

Ritorna
Area
Stampa
Rischi

bzola@enelappoia.com - MyMax Work - 30/11/2015

Fig. 6

In modo particolare si segnala che la casella **Contesto** serve per segnalare modifiche del contesto precedentemente descritto e, di fatto, costituisce suo riesame.

E' possibile inoltre:

- inserire una immagine
- individuare ed analizzare nuovi rischi (singoli o integrati)
- definire e riesaminare gli obiettivi
- pianificare e gestire azioni correttive

### 8.1 Definizione e Riesame degli Obiettivi

La Direzione ha la responsabilità di definire tutti gli obiettivi che ritiene opportuni utilizzando la pagina in Fig. 7 e 8.

| Obiettivi             |         |            |      |
|-----------------------|---------|------------|------|
| Descrizione Obiettivo | Target  | Data       | U.M. |
| Fatturato 2016        | 1200000 | 31/12/2016 | Euro |
| Nuovi clienti         | 100     | 31/03/2016 | N.   |

Fig. 7

| Obiettivo      | Target  | Data       | Risultati | Mod. | Can. |
|----------------|---------|------------|-----------|------|------|
| Fatturato 2016 | 1200000 | 31/12/2016 |           |      |      |
| Nuovi clienti  | 100     | 31/03/2016 |           |      |      |

Fig. 8

Periodicamente la Direzione può accedere al sistema e registrare la situazione dei vari obiettivi (Fig. 9).

| Risultato  | Note | Chiuso | Data       | Can. |
|------------|------|--------|------------|------|
| 150.000,00 |      |        | 31/01/2016 |      |

Fig. 9

## 8.2 Gestione azioni correttive

La Direzione ha la responsabilità pianificare le azioni correttive necessarie al raggiungimento degli obiettivi ed a eliminare o ridurre i rischi di non raggiungerli. L'azione correttiva può essere aperta ex novo, oppure selezionata tra quelle già aperte.

Se non è stata selezionata nessuna azione compaiono le seguenti icone:



Fig. 10



per creare nuova azione



per selezionarne una esistente

Se l'azione è stata selezionata compaiono le icone di Fig. 11



per modificare l'azione



per deselezionare l'azione



per stampare l'azione

I dettagli dell'azione compaiono nella Fig. 11 e possono essere creati o modificati cliccando su Gestisci Attività.

| N. Azione  | Scadenza   | Responsabile  | Chiusa |
|--|------------|---------------|--------|
| 1 Individuare fornitore di MP con Lead Time di 30 GG | 31/03/2014 | Bolla Massimo | NO     |

Fig. 11



8.3 Analisi dei Rischi

In funzione della configurazione effettuata la pagina del Riesame visualizzerà le seguenti sezioni:

Definizione e analisi rischio singolo (funzione disattivabile da configurazione)

Definizione e analisi dei rischi integrati (funzione disattivabile da configurazione)

| N. | Sistema  | Processo    | Problema/Pericolo        |
|----|----------|-------------|--------------------------|
| 7  | QUALITA' | Commerciale | Nuovo concorrente Cinese |
| 8  | QUALITA' | Commerciale | Sito internet obsoleto   |
| 10 | QUALITA' | Commerciale | Nuove norme              |

L'analisi del rischio singolo permette di registrare, descrivere e gestire un rischio che rimarrà registrato all'interno del riesame.

L'analisi integrata dei rischi permette di correlare il riesame ad un numero illimitato di rischi che saranno gestiti secondo apposita procedura (e visualizzati nel riesame).

A tal fine è necessario cliccare sul tasto **Rischi** per aprire la pagina già descritta in precedenza:

| N. | Sistema  | Processo    | Problema/Pericolo               | Parti | Persone | Articoli | Attività | Analisi | Mod. | Canc. |
|----|----------|-------------|---------------------------------|-------|---------|----------|----------|---------|------|-------|
| 10 | QUALITA' | Commerciale | Nuove norme                     |       |         |          | X        |         |      | X     |
| 9  | QUALITA' | Produzione  | Prova provenienza da audit      |       |         |          | X        |         |      | X     |
| 8  | QUALITA' | Commerciale | Sito internet obsoleto          |       |         |          | X        |         |      | X     |
| 7  | QUALITA' | Commerciale | Nuovo concorrente Cinese        |       |         |          | X        |         |      | X     |
| 6  | QUALITA' | Produzione  | Ritardo di consegna             |       |         |          | X        |         |      | X     |
| 5  | QUALITA' | ...         | Si incola il telo               |       |         |          | X        |         |      | X     |
| 4  | AMBIENTE | ...         | Il tornio scoppia               |       |         |          | X        |         |      | X     |
| 3  | QUALITA' | ...         | Evacuazione in caso di incendio |       |         |          | X        |         |      | X     |
| 2  | QUALITA' | Commerciale | Gestione documenti non ottimale |       |         |          | X        |         |      | X     |
| 1  | AMBIENTE | ...         | Perdita olio in reparto         |       |         |          | X        |         |      | X     |

Fig. RSK\_01

**9.0 Report Riesame**

La Direzione può stampare Il rapporto del riesame che è costituito da tutti i commenti di tutti i processi compresi in un determinato periodo.

Per la stampa è necessario cliccare su una qualsiasi delle date dei commenti e saranno stampati tutti i commenti dell'anno della data selezionata, oppure sul pulsante [Stampa](#) nella pagina Aree/Processi.

Il rapporto viene diffuso a tutti i responsabili di funzione coinvolti.

**10.0 Modifiche**

Rev. 0 del 20.11.2013

Originale

Rev. 1 del 27.01.2014

Revisione generale

Rev. 2 del 08.01.2016

Revisione generale

Rev. 3 del 20.11.2016

Revisione generale