

	RIESAME DELLA DIREZIONE		
	Cod. doc.	PO-SGI-04	
	Rev. – Data	00 – 01/10/2024	Pagina 1 di 7

RIESAME DELLA DIREZIONE

PO–SGI–04

EMISSIONE DEL DOCUMENTO					
Rev.	Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Controllato
00	01/10/24	1° Emissione	AVEC CONSULTING	RAQ	DIR

	RIESAME DELLA DIREZIONE		
	Cod. doc.	PO-SGI-04	
	Rev. – Data	00 – 01/10/2024	Pagina 2 di 7

INDICE

Sommario

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
2. PROCESSO.....	3
A. PIANIFICAZIONE DEI RIESAMI DELLA DIREZIONE.....	3
B. CONDUZIONE DEL RIESAME.....	3
C. ELEMENTI IN INGRESSO AL RIESAME.....	4
D. ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME.....	5
E. DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI PER LA QUALITÀ.....	6
3. RESPONSABILITÀ.....	6
4. MODULI RICHIAMATI.....	7

	RIESAME DELLA DIREZIONE		
	Cod. doc.	PO-SGI-04	
	Rev. – Data	00 – 01/10/2024	Pagina 3 di 7

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Scopo della procedura è descrivere i criteri di gestione del riesame della direzione, momento di riesame del SGI implementato da CLK Italia per verificare la sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia e valutare le opportunità per il miglioramento, incluse eventuali modifiche al SGI stesso.

2. PROCESSO

a. Pianificazione dei riesami della direzione

L'alta direzione pianifica riesami con frequenza indicativamente **annuale** per i seguenti scopi:

- Verificare l'idoneità, l'adeguatezza, l'efficienza e l'efficacia complessiva del SGI, individuando eventuali opportunità di miglioramento;
- Verificare l'efficacia delle NC / AC;
- Verificare l'andamento degli indici misurati e della soddisfazione del cliente;
- Analizzare l'andamento delle attività correnti, individuando se possibile spunti di miglioramento;
- Verificare che gli obiettivi e i requisiti siano stati recepiti da tutta l'organizzazione;
- Definire, eventualmente, nuovi obiettivi per la qualità;
- Valutare nuove opportunità di miglioramento ed il rischio.

Oltre ai riesami programmati, possono essere effettuati in qualsiasi momento riesami straordinari qualora la direzione aziendale lo ritenga necessario (ad esempio per l'evidenziarsi di tendenze negative oppure in seguito a cambiamenti organizzativi).

DIR convoca tutti i RdF di CLK Italia con almeno 7 giorni di preavviso, inviando loro una e-mail o dandone comunque comunicazione verbale o scritta attraverso affissione in bacheca.

È facoltà di DIR comunicare o meno gli argomenti oggetto di discussione ed i relativi documenti da esaminare.

b. Conduzione del riesame

- L'incontro è presieduto da DIR e vede normalmente la partecipazione di tutti i RdF; RAQ è il segretario della riunione: ha il compito di registrare le osservazioni, le decisioni, le conclusioni e quanto altro utile emerge durante il riesame.
- DIR controlla che le proposte dei vari RdF siano conformi agli obiettivi di CLK Italia. RAQ controlla che le decisioni di DIR e dei vari RdF siano conformi ai requisiti del SGI implementato.
- DIR verifica il raggiungimento degli obiettivi proposti nella riunione precedente e pone nuovi obiettivi per l'anno successivo, mentre RAQ li registra.

	RIESAME DELLA DIREZIONE		
	Cod. doc.	PO-SGI-04	
	Rev. – Data	00 – 01/10/2024	Pagina 4 di 7

- DIR indica i tempi, le modalità e le responsabilità delle azioni da intraprendere dopo il riesame, e RAQ ne verifica l'effettiva implementazione, nonché l'efficienza e l'efficacia.

Le decisioni prese in sede di riesame sono verbalizzate da RAQ sul verbale di riesame del Sistema Qualità, ove vengono riportate tutte le osservazioni, le raccomandazioni, le conclusioni e le decisioni utili per il controllo dei processi e per il loro miglioramento continuo.

Il verbale di riesame è reso disponibile a tutto il personale, per condividere i risultati e per dare misura di come ogni individuo contribuisce al raggiungimento degli stessi.

Il verbale viene archiviato da RAQ all'interno della cartella contenente i documenti del Sistema di Gestione della Qualità sul server aziendale.

c. Elementi in ingresso al riesame

Gli elementi oggetto di riesame sono:

- Le decisioni prese in riesami precedenti;
- I cambiamenti nei fattori esterni e interni che sono rilevanti per il sistema di gestione per la qualità e della sicurezza delle informazioni;
- I cambiamenti nelle esigenze e nelle aspettative delle parti interessate che sono rilevanti per il sistema di gestione per la qualità e della sicurezza delle informazioni;
- Feedback sulle prestazioni in materia di sistema di gestione per la qualità e della sicurezza delle informazioni, comprese le tendenze in:
 - 1) non conformità e azioni correttive;
 - 2) risultati del monitoraggio e della misurazione;
 - 3) risultati dell'audit;
 - 4) raggiungimento degli obiettivi;
- Le informazioni sulle prestazioni e l'efficacia del sistema, compreso l'andamento relativo:
 - Alle misurazioni della *customer satisfaction*, compresi i reclami dei clienti;
 - Al grado di raggiungimento degli obiettivi fissati annualmente, con particolare riferimento ai motivi dell'eventuale non raggiungimento degli stessi;
 - Alle prestazioni di processo e alla conformità di prodotti e servizi;
 - Alle attività di formazione (programmi di addestramento, verbali di corsi di formazione, valutazione dell'efficacia dell'addestramento eseguito);

	RIESAME DELLA DIREZIONE		
	Cod. doc.	PO-SGI-04	
	Rev. – Data	00 – 01/10/2024	Pagina 5 di 7

- Alle prestazioni dei fornitori esterni (elenco fornitori qualificati, dati di controlli in accettazione, rapporti di non conformità a loro imputabili, ecc.);
- La valutazione dell'adeguatezza della politica della qualità e della sicurezza delle informazioni e la coerenza degli obiettivi con la politica stessa;
- Le osservazioni e le rilevazioni dell'organismo di certificazione;
- La conformità dei prodotti alle specifiche;
- L'adeguatezza delle risorse per la qualità;
- Riscontro da parte delle parti interessate;
- L'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità;
- La valutazione dello stato delle infrastrutture quali fabbricato, macchine ed attrezzature, impianti, mezzi di movimentazione, reti e supporti informatici;
- Lo stato di attuazione degli adempimenti normativi e legislativi: analisi dello stato degli adempimenti a regolamenti a cui i prodotti / servizi sono soggetti;
- Le opportunità di miglioramento del sistema qualità e della sicurezza delle informazioni.

d. Elementi in uscita dal riesame

I risultati del riesame comprendono decisioni ed azioni relative:

- Alle opportunità di miglioramento continuo;
- Alla definizione degli obiettivi e degli indicatori di processo;
- Al miglioramento dei requisiti dei prodotti, nonché dell'efficacia del SGI;
- Alla pianificazione delle risorse;
- Alla definizione dei programmi di addestramento del personale e di audit interni/esterni;
- Alle azioni da intraprendere a seguito della valutazione dell'analisi dei rischi;
- Alle modifiche da apportare al SGI.

L'atto conclusivo della riunione è la compilazione del modulo "RIE-DIR", in allegato alla presente procedura, sulla base degli appunti presi durante il riesame. La compilazione del modulo RIE-DIR è a cura di RAQ; DIR emette questo documento, per approvazione.

	RIESAME DELLA DIREZIONE		
	Cod. doc.	PO-SGI-04	
	Rev. – Data	00 – 01/10/2024	Pagina 6 di 7

RAQ salva una copia del documento sul server aziendale in una apposita cartella e dà comunicazione a tutti gli enti interessati della presenza di tale documento. Tale allegato è anche un documento di registrazione della qualità.

e. Definizione degli obiettivi per la qualità

Almeno con frequenza annuale, in occasione del riesame di direzione e dopo la verifica del raggiungimento degli obiettivi per la qualità per il periodo precedente, vengono discussi e fissati gli obiettivi generali e specifici per la qualità (modello PAR-QUA) per il periodo successivo sulla base di:

- Esigenze presenti e future dell'organizzazione;
- Quanto emerge dal riesame della direzione;
- Grado di soddisfazione delle parti interessate (direzione, clienti, dipendenti, altre parti);
- Opportunità di miglioramento;
- Risorse necessarie.

Gli obiettivi per la qualità sono definiti in numero adeguato, quantificabili e misurabili, ambiziosi ma raggiungibili, sostenuti da mezzi e personale necessari per raggiungerli.

La definizione di ciascun obiettivo per la qualità avviene identificando:

- Gli indicatori ed il relativo valore di riferimento per il periodo considerato;
- I metodi ed i mezzi da utilizzare per ottenerne il raggiungimento;
- Le figure aziendali coinvolte;
- I tempi di attuazione;
- Eventuali momenti intermedi per il monitoraggio del raggiungimento dell'obiettivo.

Gli obiettivi sono comunicati al personale in occasione della riunione periodica annuale della Direzione e sono rese disponibili all'interno della rete informatica aziendale.

3. RESPONSABILITÀ

Fasi processo	Responsabilità	Coinvolgimento
Pianificazione e conduzione del riesame	DIR / RAQ	Altri Responsabili CLK Italia
Compilazione modulo RIE-DIR	RAQ / DIR	Altri Responsabili Tec Service

	RIESAME DELLA DIREZIONE		
	Cod. doc.	PO-SGI-04	
	Rev. – Data	00 – 01/10/2024	Pagina 7 di 7

4. MODULI RICHIAMATI

I moduli utilizzati nella presente procedura sono nominati in base all’acronimo di riferimento e sono contenuti in un documento separato.

Modulo	Descrizione
PAR-QUA	Parametri Qualità
RIE-DIR	Rapporto del “Riesame della Direzione”