**P1**

**Pianificazione e aggiornamento del sistema di gestione**



# INDICE

1. INDICE 2

2. SINTESI DELLE REVISIONI DEL DOCUMENTO 2

3. MODULI ALLEGATI 2

4. PRASSI OPERATIVE 3

4.1 Premessa 3

4.2 Individuazione dei fattori interni ed esterni rilevanti che caratterizzano il contesto 4

4.3 Individuazione delle parti interessate, delle relative aspettative e degli obblighi di conformità 4

4.4 Individuazione dei processi primari dell’organizzazione 5

4.5 Definizione delle azioni necessarie per gestire rischi/opportunità e gestione del cambiamento 5

4.6 Monitoraggio indicatori 6

4.7 Obiettivi e pianificazione per il loro raggiungimento 6

4.8 Riesame delle analisi, obiettivi e indicatori 6

# SINTESI DELLE REVISIONI DEL DOCUMENTO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Revisione** | **Data** | **Motivo della revisione** |
| 0 | 08/01/18 | Revisione generale |
| 1 | 06/03/20 | Definizione nuova metodologia analisi rischi e opportunità |
| 2 | 09/03/23 | Definizione di alcuni dettagli |
| 3 |  |  |
| 4 |  |  |

# MODULI ALLEGATI

Sono allegati alla seguente procedura i seguenti moduli:

* M1\_01 Flusso processi
* M1\_02 Piano della Qualità
* M1\_03 Valutazione dei rischi e opportunità
* M1\_04 Registro azioni e obiettivi
* M1\_05 Gestione KPI

# PRASSI OPERATIVE

## **Premessa**

I processi direzionali si concretizzano nella pianificazione e aggiornamento del sistema di gestione, implementato e mantenuto aggiornato nel rispetto in conformità al seguente diagramma di flusso:

**DATI**

RIESAME DELLA DIREZIONE

LEGENDA:

\* SR = significativi à residua

SI

NO

SI

NO

Nuovo evento?

SR\* sopra soglia?

SI

NO

Necessaria modifica procedure?

Analisi fattori interni e esterni

Aspettative parti interessate

Valutazione rischi e opportunità

Processi aziendali

Gestione tramite

Piano della Qualità

Monitoraggio tramite misurazione KPI

Modifica

Piano della Qualità

Nuove azioni

L’organizzazione, in fase di definizione del proprio sistema di gestione, ha:

* individuato i fattori interni ed esterni significativi
* Individuato le aspettative delle parti interessate rilevanti
* definito i processi primari in riferimento al campo di applicazione del proprio sistema di gestione (Manuale Qualità cap.5) e disegnato flussi e responsabilità dei diversi processi secondari ad essi correlati (es. ciclo attivo, fatturazione, etc.).

La valutazione è condotta da un team multidisciplinare in grado di analizzare gli aspetti citati nello specifico ma anche in relazione alle iterazioni e influenze reciproche.

La valutazione ha portato alla definizione di:

* Flusso dei processi primari, rappresentato nel modulo M1\_01
* Procedure del sistema di gestione, citate nel capitolo 7 del Manuale
* Indicatori di processo per consentire di valutare le performance ottenute dal sistema, individuati e rivalutati annualmente in sede di riesame della direzione

Il sistema è mantenuto aggiornato attraverso una rivalutazione periodica, almeno annuale, in concomitanza del riesame della direzione o in presenza di eventi significativi, è rivalutato per:

* confermarne la continua adeguatezza, oppure
* valutare iniziative e azioni specifiche per gestire condizioni di rischio o opportunità. Tali iniziative possono portare anche ad una variazione dell’impostazione del sistema per allinearlo alle mutevoli condizioni di contesto ed alle aspettative delle parti interessate coinvolte dalle attività aziendali.

## **Individuazione dei fattori interni ed esterni rilevanti che caratterizzano il contesto**

L’organizzazione ha stabilito una metodologia di analisi del contesto che prevede una valutazione dei fattori interni ed esterni che lo caratterizzano.

I fattori ESTERNI possono essere:

* fattori ambientali
* fattori socio-economici, politici, culturali
* fattori tecnologici, finanziari/economici, competitivi
* fattori legali/normativi

I fattori INTERNI possono essere:

* fattori orientamento strategico
* fattori attività/prodotti/servizi
* fattori risorse, capacità, conoscenze

La valutazione viene periodicamente formalizzata all’interno del verbale del riesame della direzione.

## **Individuazione delle parti interessate, delle relative aspettative**

L’organizzazione ha stabilito una metodologia di analisi delle aspettative parti interessate valutate rilevanti ai fini del sistema di gestione aziendale.

Le “parti interessate rilevanti” sono categorie di persone/aziende che presentano caratteristiche omogenee e comuni, che sono valutate rilevanti per le loro iterazioni con l’azienda e per la loro capacità di influenzare il sistema di gestione aziendale.

Parti interessate rilevanti possono essere:

* clienti o categorie di clienti
* fornitori o categorie di fornitori
* dipendenti o categorie di dipendenti
* autorità di controllo
* proprietà
* etc. etc.

La valutazione viene periodicamente formalizzata all’interno del verbale del riesame della direzione.

## **Individuazione dei processi primari dell’organizzazione**

L’organizzazione ha stabilito una metodologia per la mappatura e analisi dei processi al fine di determinare eventuali rischi presenti, in relazione alla gestione degli stessi.

I processi primari per l’organizzazione sono rappresentati da:

* processo di trasporto
* processo di gestione e erogazione di servizi logistici

Le fasi che caratterizzano i processi primai, incluse le relative iterazioni, sono documentate nel modulo M1\_01.

I processi secondari sono invece i processi a supporto dei processi primari, la cui finalità è garantire l’efficacia ed efficienza di questi ultimi. I processi secondari sono mappati nel capitolo 6 del Manuale.

I processi sono quindi attuati in accordo ai controlli definiti nelle procedure del sistema di gestione i cui tratti caratterizzanti sono indicati nel modulo M1\_02 Piano della Qualità, all’interno del quale sono definiti:

* processo
* elementi/eventi caratterizzanti
* possibili rischi
* misure di controllo adottate
* eventuali indicatori di performance (KPI) misurati per attestarne il livello di controllo

I risultati ottenuti dalla misurazione dei KPI sono analizzati in sede di riesame della direzione.

## **Definizione delle azioni necessarie per gestire rischi/opportunità e gestione del cambiamento**

Per ciascun fattore rilevante (§4.2), parte interessata (§4.3) o processo (§4.4), ne è valutato il conseguente evento e impatto sull’azienda, in termini di influenza sulle prestazioni e/o credibilità del sistema, ed individuati i conseguenti rischi e opportunità.

Tutti i nuovi eventi sono identificati e valutati indicando nel modulo M1\_03:

* evento oggetto dell’analisi
* conseguenza reale o potenziale
* possibile influenza sul sistema, definendo se trattasi di una condizione di rischio o opportunità
* valore del parametro P, che rappresenta la probabilità di accadimento (in presenza di un rischio) o la priorità data all’evento (in presenza di un’opportunità)
* valore del parametro I, che rappresenta l’entità delle conseguenze nel caso in cui l’evento si concretizzi
* valore del parametro S, calcolato con la seguente formula S =P x I

Per eventi con significatività S > alla soglia predefinita è inoltre indicato:

* quanto attuato dall’azienda pere gestire l’evento
* il valore del parametro LC, che esprime in forma quantitativa il livello di controllo da parte dell’organizzazione (0 nessun controllo; 5 controllo totale)
* valore del parametro SR, calcolato con la seguente formula SR=S\*(1-LC/5)

Per eventi con significatività SR > alla soglia predefinita è quindi necessario definire:

* un indicatore di performance, che consente di valutare oggettivamente la reale gestione dell’evento (§4.6)
* nuove azioni per migliorare la gestione del rischio o la probabilità di cogliere opportunità (§4.7)

## **Monitoraggio indicatori**

L’organizzazione deve stabilire idonee modalità per monitorare i propri indicatori di performance derivanti:

* dal piano della qualità (§4.4);
* dalla valutazione dei rischi e opportunità (§4.5);

le modalità di monitoraggio sono documentate sul modulo M1\_04.

Il modulo è periodicamente aggiornato, in accordo alla frequenza stabilita per ogni singolo indicatore, con i risultati dell’attività di monitoraggio e misurazione.

## **Obiettivi e pianificazione per il loro raggiungimento**

L’organizzazione deve stabilire programmi di attuazione specifici per portare a compimento le nuove iniziative derivanti dalla valutazione dei rischi e opportunità (§4.5); i programmi di attuazione sono documentati sul modulo M1\_04.

## **Riesame delle analisi, obiettivi e indicatori**

Almeno annualmente la direzione effettua un riesame dei risultati del sistema di gestione in accordo ai requisiti specifici previsti dagli standard di riferimento per l’organizzazione; come minimo gli argomenti riesaminati sono:

* della valutazione dei rischi e opportunità
* degli obiettivi aziendali
* degli indicatori di processo
* dei risultati degli audit interni e ispezioni di sito
* dei risultati derivanti dal monitoraggio delle non conformità e reclami
* dei risultati derivanti dalle visite di clienti/autorità di controllo
* dei programmi di prerequisito
* dei piani HACCP e delle relative attività di verifica condotte nel corso dell’anno
* delle performance dei fornitori e dei rischi conseguenti l’utilizzo di MP

Tale attività è condotta verbalizzata dal Responsabile del Sistema di Gestione, sottoposto poi all’approvazione da parte della direzione.