

# MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2015

## STRUTTURA, ANTEPRIME, REGISTRAZIONI

QUESTA GUIDA PERMETTE DI APPREZZARE E CAPIRE COME  
FUNZIONANO MANUALE E PROCEDURE

## INDICE

### Sommario

DOCUMENTAZIONE DEL MANUALE DELLA QUALITA' UNI EN ISO 9001:2015 .....	3
MQ - INDICE COMPLETO ISO 9001:2015 .....	4
CAPITOLI ESTRATTI DAL MANUALE DELLA QUALITA' .....	6
ESTRATTI CAPITOLI ANALISI DEL CONTESTO E DEI RISCHI .....	7
INDICE COMPLETO DELLE PROCEDURE DEL SISTEMA DI QUALITA' UNI EN ISO 9001:2015 .....	9
COSA SONO LE PROCEDURE E LE INFORMAZIONI DOCUMENTATE .....	11
ESTRATTO PROCEDURA RISCHI OPPORTUNITA' .....	12
REGISTRAZIONE SWOT .....	13
ESTRATTO REGISTRAZIONE RISCHI/OPPORTUNITA'.....	14

## DOCUMENTAZIONE DEL MANUALE DELLA QUALITA' UNI EN ISO 9001:2015

- ✓ *MQ-MANUALE UNI EN ISO 9001:2015;*
- ✓ *ID 5.2 – Politica per la qualità;*
- ✓ *ID 7.5 – Elenco della documentazione del  
SGQ;*

**I tre documenti fondamentali da dove parte tutto**

# MQ - INDICE COMPLETO ISO 9001:2015

## Capitoli del Manuale UNI EN ISO 9001:2015

0.	INTRODUZIONE .....	.....
0.1	STATO DELLE REVISIONI .....	.....
0.2	PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA .....	.....
0.2.2	Descrizione delle attività svolte .....	.....
0.2.3	Anagrafica Azienda .....	.....
1.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	.....
1.1	SCOPO .....	.....
1.2	CAMPO DI APPLICAZIONE .....	.....
1.3	ESCLUSIONI .....	.....
2.	RIFERIMENTI NORMATIVI .....	.....
2.1	RIFERIMENTI NORMATIVI.....	.....
3.	TERMINI E DEFINIZIONI.....	.....
3.1	TERMINI E DEFINIZIONI .....	.....
3.2	ABBREVIAZIONI E SIGLE.....	.....
4.	STRUTTURA DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ .....	.....
4.1	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE .....	.....
4.1.1	Definizione del contesto .....	.....
4.1.2	Esigenze ed aspettative delle parti interessate .....	.....
4.1.3	Definizione dei Processi.....	.....
4.2	PROCEDURE APPLICABILI .....	.....
5.	LEADERSHIP .....	.....
5.1	IMPEGNO DELLA DIREZIONE .....	.....
5.1.1	ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE .....	.....
5.2	POLITICA PER LA QUALITÀ.....	.....
5.3	RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ .....	.....
5.3.1	Responsabilità ed autorità.....	.....
5.3.2	Comunicazione interna.....	.....
5.4	PROCEDURE APPLICABILI .....	.....
6.	PIANIFICAZIONE .....	.....
6.1	AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI ED OPPORTUNITA' .....	.....
6.2	OBIETTIVI PER LA QUALITÀ E PIANIFICAZIONE PER IL LORO RAGGIUNGIMENTO.....	.....
6.2.1	Definizione degli obiettivi.....	.....
6.2.2	Pianificazione del sistema di gestione per la qualità .....	.....
6.3	PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE .....	.....
6.4	PROCEDURE APPLICABILI .....	.....
7.	SUPPORTO .....	.....

7.1	RISORSE .....	
7.1.1	Generalità .....	
7.1.2	Risorse umane .....	
7.1.3	Infrastrutture .....	
7.1.4	Ambiente per il funzionamento dei processi .....	
7.1.5	Risorse per il monitoraggio e la misurazione .....	
7.1.6	Conoscenza organizzativa .....	
7.2	COMPETENZA .....	
7.3	CONSAPEVOLEZZA .....	
7.4	COMUNICAZIONE .....	
7.5	INFORMAZIONI DOCUMENTATE .....	
7.5.1	Generalità .....	
7.5.2	Manuale della qualità .....	
7.5.3	Creazione e aggiornamento .....	
7.5.4	Controllo delle informazioni documentate .....	
7.6	PROCEDURE APPLICABILI .....	
8.	ATTIVITÀ OPERATIVE .....	
8.1	PIANIFICAZIONE E CONTROLLO OPERATIVI .....	
8.2	PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE .....	
8.2.1	Comunicazioni con il Cliente .....	
8.2.2	Determinazione dei requisiti relativi al prodotto/servizio .....	
8.2.3	Riesame dei requisiti relativi al prodotto/servizio .....	
8.3	PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI PRODOTTI E SERVIZI .....	
8.3.1	Generalità .....	
8.3.2	Pianificazione della Progettazione e dello Sviluppo .....	
8.3.3	Input alla Progettazione e Sviluppo .....	
8.3.4	Controllo della Progettazione e Sviluppo .....	
8.3.5	Output alla Progettazione e Sviluppo .....	
8.3.6	Modifiche alla Progettazione e Sviluppo .....	
8.4	CONTROLLO DEI PROCESSI, PRODOTTI E SERVIZI FORNITI DALL'ESTERNO .....	
8.4.1	Processo di approvvigionamento .....	
8.4.2	Informazioni ai fornitori esterni .....	
8.4.3	Verifica dei prodotti approvvigionati .....	
8.5	PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI .....	
8.5.1	Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi .....	
8.5.2	Identificazione e rintracciabilità .....	
8.5.3	Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni .....	
8.5.4	Preservazione .....	
8.5.5	Attività post consegna .....	
8.5.6	Controllo delle modifiche .....	
8.5.7	Rilascio di prodotti e servizi .....	
8.5.8	Controllo degli output non conformi .....	
8.6	PROCEDURE APPLICABILI .....	
9.	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI .....	

9.1	MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE .....	
9.1.1	Generalità .....	
9.1.2	Soddisfazione del Cliente .....	
9.1.3	Analisi e valutazione .....	
9.2	AUDIT INTERNI .....	
9.3	RIESAME DI DIREZIONE .....	
9.3.1	Generalità .....	
9.3.2	Input al riesame di direzione .....	
9.3.3	Output del riesame di direzione .....	
9.4	PROCEDURE APPLICABILI .....	
10.	MIGLIORAMENTO .....	
10.1	TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI .....	
10.1.1	Generalità .....	
10.1.2	Individuazione ed identificazione .....	
10.1.3	Trattamento delle non conformità .....	
10.1.4	Notifica e comunicazione esterna .....	
10.1.5	Registrazioni e loro gestione .....	
10.2	AZIONI CORRETTIVE .....	
10.3	MIGLIORAMENTO CONTINUO .....	
10.4	PROCEDURE APPLICABILI .....	
	BIBLIOGRAFIA .....	

**Indice del manuale completo e nel pieno rispetto  
dei punti della norma ISO 9001:2015**

## ESTRATTI CAPITOLI ANALISI DEL CONTESTO E DEI RISCHI

LOGO AZIENDA	Manuale della Qualità UNI EN ISO 9001:2015	Cod.	MQ
		Ed.	01
		Rev.	00
		Data	xx/xx/xxxx
		Pag.	12 di 42

### 4. STRUTTURA DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

#### 4.1 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

##### 4.1.1 Definizione del contesto

Comprendere i fattori esterni e interni rilevanti per le finalità e gli indirizzi strategici dell'organizzazione che possono influenzare, sia positivamente sia negativamente, la capacità di conseguire i risultati attesi per il sistema di gestione per la qualità.

I fattori che hanno impatto sui risultati dell'organizzazione possono essere interni o esterni e molto diversificati fra loro:

a) Fattori esterni relativi a:

- 1) Fattori economici quali i tassi di cambio valutari, la situazione economica, le previsioni sull'inflazione, le disponibilità di credito, ecc.;
- 2) Fattori sociali quali i tassi di disoccupazione locali, il livello di sicurezza percepito, i livelli di istruzione, i giorni lavorativi, ecc.;
- 3) Fattori politici quali la stabilità politica, gli investimenti pubblici, le infrastrutture locali, gli accordi commerciali internazionali, ecc.;
- 4) Fattori tecnologici quali le nuove tecnologie di settore, materiali e apparecchiature, le scadenze dei brevetti, i codici etici professionali, ecc.;
- 5) Fattori di mercato quali la concorrenza, compresa la quota di mercato dell'organizzazione, la presenza di prodotti o servizi simili, le tendenze dei leader del mercato, le tendenze di crescita dei clienti, la stabilità del mercato, le relazioni all'interno della catena di fornitura, ecc.,
- 6) Fattori legali e regolamentari che incidono sull'ambiente di lavoro quali le norme sindacali e le disposizioni relative a un settore industriale, ecc.,

**Capitoli dedicati alla Nuova Norma per affrontare  
con chiarezza i requisiti richiesti**

LOGO AZIENDA	Manuale della Qualità UNI EN ISO 9001:2015	Cod.	MQ
		Ed.	01
		Rev.	00
		Data	XX/XX/XXXX
		Pag.	17 di 42

## 6. PIANIFICAZIONE

### 6.1 AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI ED OPPORTUNITA'

Obiettivo primario è quello di assicurare che nel pianificare i processi del sistema di gestione per la qualità, l'organizzazione determini i relativi rischi ed opportunità, e pianifichi le azioni per affrontarli. Lo scopo è quello di prevenire le non conformità, compresi gli output non conformi, e di determinare le opportunità che possono portare ad un aumento della soddisfazione del cliente o al conseguimento degli obiettivi per la qualità dell'organizzazione.

L'azienda **NOME AZIENDA** considera tale concetto implicito e lo incorpora nei requisiti per stabilire, implementare, mantenere e migliorare continuamente il Sistema di Gestione per la Qualità.

L'azienda **NOME AZIENDA** adotta una particolare metodologia per l'adozione dell'approccio *risk-based thinking* basata anche sulla norma ISO 31000 che ne fornisce le linee guida.

Nel determinare i rischi e le opportunità per il sistema di gestione per la qualità, occorre prendere in considerazione i fattori esterni e interni nonché i requisiti delle parti interessate rilevanti.

Nel determinare i rischi e le opportunità l'Azienda **NOME AZIENDA** deve focalizzarsi su:

- fornire assicurazione che il sistema di gestione per la qualità possa conseguire il risultato atteso;
- accrescere gli effetti desiderabili e creare nuove possibilità;
- prevenire o ridurre gli effetti indesiderati;
- conseguire il miglioramento per assicurare la conformità di prodotti e servizi e accrescere la soddisfazione del cliente.

Tutto ciò si traduce nell'adottare un approccio *Risk-based Thinking* per il proprio sistema di gestione per la qualità

L'Approccio del *risk-based thinking* è schematizzato di seguito:

**Capitoli dedicati alla Nuova Norma per affrontare  
con chiarezza i requisiti richiesti**



## INDICE COMPLETO DELLE PROCEDURE DEL SISTEMA DI QUALITA' UNI EN ISO 9001:2015

NOME DOCUMENTO	INFORMAZIONI DOCUMENTATE
<b>Manuale della Qualità</b>	<b>ID 5.2</b> - Politica per la qualità
<b>PGQ 4.1</b> Contesto dell'Organizzazione	<b>ID 4.1 - A</b> Analisi del Contesto (Fattori esterni e Interni) <b>ID 4.1 - B</b> Analisi Swot
<b>PGQ 5.3</b> - Ruoli, responsabilità ed autorità	<b>ID 5.3 - A</b> Organigramma <b>ID - 5.3 - B</b> Mansionario <b>ID - 5.3 - C</b> Matrice delle Responsabilità <b>ID - 5.3 - D</b> Registro delle lamentele <b>ID - 5.3 - E</b> - Flowchart Organizzazione
<b>PGQ - 6.1</b> - Azioni per affrontare rischi e opportunità	<b>ID - 6.1 - A - Analisi e Valutazione dei Rischi</b>
<b>PGQ 6.2</b> - Obiettivi e pianificazione	<b>ID 6.2 - A</b> Registro degli Obiettivi <b>ID 6.2 - B</b> Foglio Obiettivi
<b>PGQ 7.1</b> - Gestione delle risorse	<b>ID 7.1 A</b> Indice di adeguatezza risorse umane <b>ID 7.1 B</b> Indice di adeguatezza infrastrutture <b>ID 7.1 C</b> Valutazione efficacia evento formativo <b>ID 7.1 D</b> Andamento indice di adeguatezza <b>ID 7.1 E</b> Elenco Strumentazione <b>ID 7.1 F</b> Elenco software <b>ID 7.1 G</b> Scheda Strumento
<b>PGQ 7.2</b> – Competenza	<b>ID 7.2 A</b> Verbale di formazione <b>ID 7.2 B</b> Registro presenze <b>ID 7.2 C</b> Registrazione ingresso nuovi lavoratori <b>ID 7.2 D</b> SCH. PERSONALE DI ADD E FORMAZ <b>ID 7.2 E</b> Programma annuale formativo e d'addestramento <b>ID 7.2 F</b> PROPOSTA DI FORMAZ E ADD <b>ID 7.2 G</b> Valutazione attività formativa <b>ID 7.2 H</b> Valutazione efficacia evento formativo <b>ID 7.1.2 I</b> Selezione e valutazione del candidato
<b>PGQ 7.4</b> - Comunicazione	<b>ID 7.4 A</b> Comunicazioni
<b>PGQ 7.5</b> – Informazioni documentate	<b>ID 7.5 A</b> Elenco della documentazione SGQ <b>ID 7.5 B</b> Elenco norme tecniche <b>ID 7.5 C</b> Documenti di Origine esterna
<b>PGQ - 8.2</b> - Acquisizione Commesse	<b>ID 8.2 – A</b> Offerte / Bandi di Gara <b>ID 8.2 – B</b> Istruzione Valutazione Offerta e Ordine

<b>NOME DOCUMENTO</b>	<b>INFORMAZIONI DOCUMENTATE</b>
<b>PGQ - 8.3 - Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi</b>	<b>ID 8.3 – A – Pianificazione della Progettazione</b> <b>ID 8.3 – B – Riesame della Progettazione</b> <b>ID 8.3 - C - Verifica della Progettazione</b> <b>ID 8.3 - D - Validazione della Progettazione</b> <b>ID 8.3 - E - Controlli effettuati durante la progettazione e sviluppo – Per aziende di produzione</b>
<b>PGQ 8.4 - Acquisti &amp; Outsourcing</b>	<b>ID 8.4 - A - Elenco dei fornitori</b> <b>ID 8.4 - B - Scheda di Valutazione dei Fornitori</b> <b>ID 8.4 - C - Andamento dei Fornitori</b> <b>ID 8.4 - D - Richiesta di offerta</b> <b>ID 8.4 - E - Ordine di acquisto</b> <b>ID 8.4 - F - Richiesta di modifica</b> <b>ID 8.4 - G - Controllo in ingresso</b>
<b>PGQ 8.5 - Gestione della produzione</b>	<b>ID 8.5 - A - Quality Control Plan</b> <b>ID 8.5 - B – Piano di controllo e di processo</b> <b>ID 8.5 - C – Controllo degli attributi</b> <b>ID 8.5 – D – Rapporto di intervento</b> <b>ID 8.5 - E – Verbale di validazione</b>
<b>PGQ 9.1 - Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione</b>	<b>ID - 9.1 - A - Piano di monitoraggio</b> <b>ID - 9.1 - B - Questionario soddisfazione clienti</b> <b>ID - 9.1 - C - Questionario di soddisfazione delle risorse umane</b> <b>ID - 9.1 - D - Monitoraggio dei processi</b>
<b>PGQ 9.2 - Audit Interno</b>	<b>ID - 9.2 - A - Programma di Audit</b> <b>ID - 9.2 - B - Piano di Audit</b> <b>ID - 9.2 - C - Rapporto di Audit</b>
<b>PGQ 9.3 - Riesame della Direzione</b>	<b>ID - 9.3 - A - Convocazione del responsabile di direzione</b> <b>ID 9.3 - B - Verbale del Responsabile di direzione</b> <b>ID 9.3 - C - Rapporto di Riesame della Direzione</b>
<b>PGQ 10.2 - NC E AC</b>	<b>ID 10.2 A - RAPPORTO NC</b> <b>ID 10.2 B AZIONI CORRETTIVE</b> <b>ID 10.2 C REGISTRO NC</b>

## Indice delle procedure e dei moduli adattabile a tutti i settori aziendali

## **COSA SONO LE PROCEDURE E LE INFORMAZIONI DOCUMENTATE**

### **LE PROCEDURE DI QUALITA' SECONDO LA UNI EN ISO 9001:2015**

*Per il mantenimento, monitoraggio ed analisi dei risultati, l'organizzazione deve dotarsi di strumenti idonei secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015.*

*Per questo motivo, la ICP S.r.l ha realizzato procedure conformi alla UNI EN ISO 9001:2015 che permettano all'organizzazione di gestire i vari processi interni come la gestione delle risorse, lo sviluppo delle competenze, **la valutazione ed analisi dei rischi**, la progettazione, gli audit, i riesami ed il miglioramento continuo.*

*Tutte le procedure necessarie e obbligatorie sono contenute all'interno del **Nuovo Manuale secondo la UNI EN ISO 9001:2015** redatto dalla ICP S.r.l.*

*Tutta la documentazione è **completamente editabile** in base alle necessità ed esigenze dell'organizzazione.*

### **LE INFORMAZIONI DOCUMENTATE SECONDO LA UNI EN ISO 9001:2015**

*Come definisce la norma “l'organizzazione deve, nella misura necessaria, mantenere informazioni documentate per supportare il funzionamento dei propri processi e conservare informazioni documentate affinché si possa avere fiducia nel fatto che i processi sono condotti come pianificato”.*

*Il Nuovo Manuale UNI EN ISO 9001:2015 include informazioni documentate completamente **editabili, personalizzabili e per alcuni processi completamente automatizzati**. L'organizzazione deve semplicemente inserire all'interno dei campi (evidenziati in giallo) i dati necessari per il completamento dei file ottenendo “informazioni” utili alla comprensione e valutazione dei singoli processi.*

*Tutta la documentazione è **completamente editabile** in base alle necessità ed esigenze dell'organizzazione.*

## ESTRATTO PROCEDURA RISCHI OPPORTUNITA'

Logo Azienda	SGQ - UNI EN ISO 9001:2015	PGQ - 6.1
	Valutazione rischi ed opportunità	Rev. 1 del xx/xx/xxxx Pagina 3 di 6

### 1 - Scopo, ambito e destinatari

Lo scopo di questo documento è garantire la comprensione delle fonti di rischio, e delle opportunità che emergono dal contesto di **INSERIRE NOME AZIENDA** e dai requisiti delle parti interessate, ed il loro trattamento.

I destinatari del presente documento sono i rappresentanti dell'alta direzione di **INSERIRE NOME AZIENDA** all'interno dello scopo del SGQ.

### 2 - Riferimenti Normativi

- UNI EN ISO 9000 ed. 2015 - Sistema di Gestione per la Qualità, Fondamenti e vocabolario
- UNI EN ISO 9001 ed. 2015 - Sistema di Gestione per la Qualità, requisiti
- UNI EN ISO 9001 ed. 2015 - Punto 6.1

### 3 - Valutazione del Rischio

La norma parte dall'assunto che la valutazione del rischio venga effettuata nell'ambito dei processi di gestione del rischio come descritti nella ISO 31000. L'ambito della gestione del rischio fornisce le politiche, le procedure e le soluzioni organizzative che inglobano la gestione del rischio nell'organizzazione, a tutti i livelli.

In tale ambito l'organizzazione dovrebbe avere una politica o una strategia per decidere quando e come i rischi debbano essere valutati.

In particolare, dovrebbe fornire chiare indicazioni circa:

- il contesto degli obiettivi dell'organizzazione
- l'estensione dei tipi di rischi intollerabili e come devono essere trattati i rischi non accettabili
- come la valutazione dei rischi viene integrata nei processi dell'organizzazione
- i metodi e le tecniche da usare per rotazione dei dischi e i loro contributi al processo di gestione dei rischi
- responsabilità, autorità e accountability per effettuare la valutazione dei rischi
- le risorse disponibili

**Procedure dedicate alla Analisi del Contesto, della  
valutazione dei Rischi e delle Opportunità**

## REGISTRAZIONE SWOT

Logo Azienda	SGQ - UNI EN ISO 9001:2015	ID 4.1 - C Rev. 1 del xx/xx/xxxx
	Analisi SWOT	Pagina 1 di 2

	VANTAGGI E OPPORTUNITA'	RISCHI E PERICOLI
	PUNTI FORTI	PUNTI DEBOLI
ELEMENTI INTERNI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elevata professionalità e abilità della <b>monodopera</b>;</li> <li>Vantaggio di costo attraverso Know-how dell'organizzazione;</li> <li>Processi e procedure di qualità;</li> <li>Posizione geografica vantaggiosa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mancanza di competenze specialistiche in marketing;</li> <li>Prodotti e servizi non differenziati rispetto ai concorrenti;</li> <li>Minore accesso ai canali di distribuzione rispetto ai concorrenti</li> </ul>
	OPPORTUNITÀ	PERICOLI
ELEMENTI ESTERNI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Competitors deboli;</li> <li>Ingresso in nuovi attraenti segmenti di mercato;</li> <li>Fusioni e/o alleanze strategiche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il maggior concorrente ha un prodotto/servizio nuovo;</li> <li>Nuove regolamentazioni;</li> <li>Nuova tassa potenziale su prodotto/servizio</li> </ul>

**Registrazioni già presenti nei moduli per agevolare  
il lavoro**

## ESTRATTO REGISTRAZIONE RISCHI/OPPORTUNITÀ

LOGO AZIENDA		NOME AZIENDA																																
N.	TIPOLOGIA DEL RISCHIO: INSERIRE IL SETTORE DI RIFERIMENTO - EDILE, METALMECCANICO, PROGETTAZIONE, ECC																	Analisi	Rischio	Probabilità (P)	Danno (D)	Rischio (R)	Azioni per mitigare Rischio	Verifica/ Efficacia										
	Ambito				Processi				Parti interessate interne			Parti interessate esterne																						
	Contesto Economico	Contesto Ambientale	Contesto Sociale	Contesto Organizzativo	Mercato/Clienti	Innovazione	Progettazione	Fornitori/terzisti	Produzione	Logistica	Sicurezza	Personale	PROCESSO DIREZIONALE	PROCESSO COMMERCIALE	PROCESSO PROGETTAZIONE/PRODUZIONE	PROCESSO APPROVVIGIONE	PROCESSO EROGAZIONE DEL SERVIZIO								Proprietari/azionisti	Dipendenti e collaboratori	Rappresentanza sindacale	Clienti	Fornitori	Partner	Competitors effettivi o potenziali	Collettività	Enti locali	Organi di Vigilanza
9			X									X	X	X				X							X	X	X	s	Rischio insediamento produttivo con elevato impatto sociale.	2	1	2	Costante monitoraggio della vita politica, locale e nazionale del paese sulle evoluzioni del settore di riferimento.	in riesame anno successivo
10			X									X	X	X				X			X				X	X		s	Nuovi valori della società che possono limitare sviluppo del Business	1	2	2	Analisi dei valori che possano influire negativamente sul mercato.	in riesame anno successivo

PARTE DI ANALISI DEL CONTESTO IN RELAZIONE AD AMBITI, PROCESSI E PARTI INTERESSATE

**ANALISI E VALUTAZIONE DEI RISCHI**

ID 6.1 - A Rev 1 del xx/xx/xxxx

Modalità di coinvolgimento parti interessate		Opportunità				Trattamento del rischio					
Esigenze Parti Interessate	Impatto Parti Interessate	Opportunità	Evidenze 2018	Tipologia risorse	Risorse Investite	Controlli esistenti e pianificazione	Efficacia del controllo	Timing del piano d'azione (Data inizio, Data fine, KPI)	Ulteriori Azioni Correttive, Raccomandazioni	Verifica Attuazione ed Efficacia	Diminuzione del Rischio (R)
<p>Clienti: prodotti e servizi rispondenti alle norme e alla loro efficacia Fornitori: gestione dei tempi di pagamento secondo accordi Competitors: confronto dei punti deboli e dei punti di forza rispetto alla azienda Collettività: che i servizi e prodotti erogati non abbiano impatti ambientali e sulla sicurezza significativi</p>	<p>Clienti: Aumento del numero dei clienti Fornitori: Efficacia nei tempi di consegna e della conformità del prodotto Competitors: acquisizione di gare in percentuali minori e una variazione del fatturato minore rispetto all'anno precedente in rapporto a commesse e fatturato della azienda Collettività: compliance che evita azioni di class action nei confronti della azienda o del cliente</p>	<p>Aumento fatturato marginalità, e referenzialità sul mercato</p>	<p>Articoli su giornali, Assenza di reclami da parte del cliente o della collettività Bilancio in corso con anno precedente</p>	<p>Resp. Amministrativi, Agenzia di Comunicazione Partecipazione a Convegni da parte della proprietà</p>	<p>Resp. Amministrativi, Tempo 4 gg Agenzia di Comunicazione Tempo 8 gg Partecipazione a Convegni da parte della proprietà. Tempo 10 gg</p>	<p>Ricerca di Mercato per nuovi clienti, contatto con nuovi clienti Ricerca e valutazione Nuovi fornitori con Nuovi Fornitori (si rimanda alla valutazione dei fornitori) Verifica andamento dei competitor di riferimento Notizie su giornali di settore, locali e nazionali che coinvolgano direttamente e indirettamente le attività della azienda</p>	<p>N'clienti potenziali anno precedente rispetto ad anno in corso Valutazione Media Fornitori anno precedente con valutazione Media Fornitori anno in corso N' Gare prese dai competitors/gare vinte azienda anno precedente rispetto a N' Gare prese dai competitors/gare vinte azienda anno in corso Assenza reclami su giornali locali e nazionali o articoli di compliance su attività</p>	<p>12 mesi per tutti indici</p>	<p>--</p>	<p>Aumento clienti del 10% Aumento valutazione Media fornitore di 2 punti Diminuzione acquisizione gare competitors del 5% Assenza articoli su giornali di azioni negative che possano ricadere sulla collettività per azioni svolte direttamente dalla azienda o suoi</p>	<p>Inserire valore Rischio rivalutato dopo Trattamento dello stesso. Ad esempio da 4 a 3</p>

**Estratto Analisi rischi e opportunità, nel modulo sono presenti più di venti registrazioni... Buon Lavoro**