



Manuale di gestione
 Procedure
 Modulistica ed extra

<< Logo aziendale >>

MONITORAGGIO DEL CONTESTO

PROC-400

Organizzazione

AZIENDA s.p.a.

C.so Garibaldi, n. 56 - 00195 Roma (RM)

Tel. 0612345678 - Fax. 0612345678

Web : www.nomeazienda.it

E-Mail : info@nomeazienda.it



Procedure Qualità UNI EN ISO 9001:2015

Procedure del sistema di gestione qualità

Master	<input checked="" type="checkbox"/>
Copia controllata	<input checked="" type="checkbox"/>
Copia non controllata	<input type="checkbox"/>
Numero della copia	<input type="text" value="02"/>

Emissione AD	Data	<input type="text"/>	Firma	<input type="text"/>
Approvazione AD	Data	<input type="text"/>	Firma	<input type="text"/>

Stato delle revisioni

Versione	Data	Descrizione	Autore
00	10/10/2020	Prima emissione	Elisa Autieri
01	10/11/2020	Modifiche alla sezione 0.3	Elisa Autieri
03	04/12/2020	Modifiche alla sezione 1.2	Carlo Campagna

Indice generale della sezione

Procedure del sistema di gestione qualità UNI EN ISO 9001:2015 – Riferimento Norma Punto 4 – “Contesto dell’organizzazione”

1	Scopo e campo di applicazione
2	Riferimenti normativi
3	Terminologia e definizioni
4	Modalità operative
5	Fattori interni ed esterni che influenzano l’organizzazione
6	Esigenze ed aspettative delle parti interessate
7	Risorse
8	Responsabilità

1 Scopo e campo di applicazione

L’organizzazione persegue la sua finalità strategica che consiste nel fornire prodotti e servizi con regolarità ed accrescere la soddisfazione del cliente.

In relazione a tali finalità, conformemente a quanto prevede il punto 4 della ISO 9001:2015 prevede, periodicamente, all’analisi del contesto individuando monitorando i fattori che:

- Influenzano o possono influenzare le sue attività
- Influenzano o possono influenzare il suo indirizzo strategico
- Influenzano o possono influenzare la capacità di raggiungere gli obiettivi del SGQ.

Lo scopo, inoltre, si estende alla comprensione delle esigenze e delle aspettative delle parti interessate.

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 4**

MONITORAGGIO DEL CONTESTO

PROC-400

DENOMINAZIONE DEL FATTORE

Governance, struttura operativa, ruoli e responsabilità

INTERNO/ESTERNO	AMBIENTE E AMBITO	ESTENSIONE GEOGRAFICA
Interno	Di mercato	Internazionale

DESCRIZIONE DEL FATTORE

Una governance efficiente, una struttura operativa consolidata e l'assegnazione di ruoli e responsabilità a ciascuna risorsa dell'organizzazione, ha un effetto positivo per l'organizzazione stessa nella vendita dei prodotti e dei servizi. Una governance debole, o la mancata assegnazione di ruoli e responsabilità sicuramente ha un effetto negativo sulle attività dell'intera organizzazione.

DENOMINAZIONE DEL FATTORE

Politiche, obiettivi e strategie in atto per il loro conseguimento

INTERNO/ESTERNO	AMBIENTE E AMBITO	ESTENSIONE GEOGRAFICA
Interno	Di mercato	Internazionale

DESCRIZIONE DEL FATTORE

Stabilire una politica della qualità aziendale prefissando obiettivi ben precisi da conseguire e quali strategie adottare per il loro conseguimento sicuramente porterà effetti positivi sulle attività dell'organizzazione evitando sgradite sorprese (negative) ai vari step di controllo e verifiche programmate.

DENOMINAZIONE DEL FATTORE

Capacità, intese in termini di risorse e conoscenze (per es. capitale, tempo, persone, processi, sistemi e tecnologie)

INTERNO/ESTERNO	AMBIENTE E AMBITO	ESTENSIONE GEOGRAFICA
Interno	Di mercato	Internazionale

DESCRIZIONE DEL FATTORE

La capacità di gestire le risorse esistenti al proprio interno utilizzando al meglio le proprietà intellettuali e le proprie conoscenze organizzative, la riallocazione delle risorse esistenti, la selezione e formazione di nuovo personale, stabilire cosa ottenere dai fornitori esterni porterà effetti positivi sull'organizzazione. Lo stesso dicasi per le risorse di capitale, tecnologiche e gestione dei processi.



MONITORAGGIO DEL CONTESTO

PROC-400

PARTE INTERESSATA

Fornitori

Esigenze ed aspettative

I fornitori, allo scopo di mantenere ed accrescere il proprio business, sono interessati alla continuità delle attività economiche ed imprenditoriali dell'organizzazione. Essi, inoltre, confidano in una remunerazione continua, nel rispetto delle tempistiche concordate, relativamente alle singole forniture e/o ad accordi quadro sottoscritti dalle parti.

Effetti e potenziali effetti sulla capacità dell'organizzazione

L'organizzazione conserva la capacità di fornire beni e servizi rispondenti ai requisiti dei clienti se, e solo se, i fornitori e le relative forniture siano tenuti sotto controllo (Rif. UNI EN ISO 9001:2015 - Punto 8.4.2).

A tal proposito la gestione della liquidità e le attività di controllo dei prodotti e servizi acquisiti dall'esterno, da parte dell'organizzazione, diventano fattori chiave per assicurare regolarità e conformità delle forniture e - di conseguenza - garantire la conformità dei prodotti e servizi ai requisiti del cliente.

Le forniture non conformi (per tempistica, modalità, prodotti) e/o non adeguate agli standard organizzativi incidono sulla successiva erogazione di prodotti e servizi ai clienti e sulla parziale o totale operatività aziendale.

I fornitori disattesi nelle loro aspettative di guadagno e di puntualità dei pagamenti o perplessi sulla solidità e la continuità del business dell'azienda possono individuare ragioni economiche a supporto di interruzioni dei rapporti di fornitura e - di conseguenza - l'organizzazione sarebbe costretta a contrarre rapporti, potenzialmente meno vantaggiosi, rivolgendosi ad altri player non ancora qualificati alla fornitura del servizio in conformità ai requisiti del cliente.

PARTE INTERESSATA

Finanziatori

Esigenze ed aspettative

Le banche sono parti interessate in quanto l'azienda, per lo svolgimento dell'ordinaria attività di gestione, può ricorrere a finanziamenti per sopperire alle necessità di liquidità. Per la concessione del finanziamento, le banche si aspettano che l'azienda, fornisca documentazione corretta e veritiera, corrispondendo, nei termini prestabiliti, quanto previsto contrattualmente per la copertura dei costi di finanziamento.

Effetti e potenziali effetti sulla capacità dell'organizzazione

Gli effetti del ricorso al credito da parte dell'organizzazione consistono nell'immobilizzazione di beni e attrezzature (fidejussioni e ipoteche) che sono poste come garanzie a sostegno delle concessioni creditizie.