



Q.01

CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE E POLITICA PER LA QUALITÀ

revisione n° 00 del 20-05-2024



ISTRUZIONE

QUADERNO 01

TITOLO

**CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE E POLITICA
PER LA QUALITÀ**

REV

00

DATA EMISSIONE

20/05/2024

DISTRIBUZIONE

- DIREZIONE
- AMMINISTRAZIONE
- PRODUZIONE
- IMPLEMENTAZIONE

STORICO AGGIORNAMENTI

Rev	Data emissione	Motivo/Modifica
00	20/05/2024	Prima emissione per adozione ISO 9001:2015



INDICE

1. PREMESSA	4
1.1. IBZ e la politica per il Sistema di Gestione Qualità.....	4
1.2. Organizzazione della documentazione per la qualità.....	4
2. RIFERIMENTI NORMATIVI	5
3. TERMINI E DEFINIZIONI	6
3.1. Responsabilità.....	6
4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	6
4.1. Attività di Verifica della progettazione delle opere pubbliche ai fini della validazione/approvazione.....	8
5. LEADERSHIP	9
5.1. Leadership e impegno.....	9
5.2. Politica per la Qualità	11
5.3. Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione	12
5.4. Il riesame del Sistema di Gestione della Qualità.....	13

1. PREMESSA

Il presente documento Q.01 illustra i principi generali e le motivazioni dell'adozione del Sistema di Gestione per la qualità.

1.1. IBZ e la politica per il Sistema di Gestione Qualità

Per IBZ l'adozione del sistema di gestione per la qualità (d'ora in poi **SGQ**) è una decisione strategica, che aiuta a migliorare la prestazione complessiva dell'azienda. La complessità normativa che interessa i lavori in ambito pubblico e le continue innovazioni tecnologiche che interessano il campo delle costruzioni e della progettazione, rendono indispensabile la definizione di strutture di progettazione sempre più affidabili, sicure e attente alle richieste della committenza. A questa esigenza, di tipo organizzativo, si sovrappone la necessità di lavorare in un ambiente dove i processi e le responsabilità siano ben definiti, e le possibilità di errore minimizzate.

Per questo **la nostra organizzazione ritiene fondamentale la certificazione secondo le Norme UNI EN ISO 9001:2015**, impegnandosi ad aggiornare periodicamente la modalità di applicazione del SGQ.

Con la sigla ISO 9000 sono identificate normative e linee guida sviluppate dall'organizzazione internazionale per la normazione ISO, che definiscono i requisiti di un SGQ che regoli i processi aziendali, migliori l'efficacia e l'efficienza nella realizzazione del prodotto e nell'erogazione del servizio, incontri la soddisfazione del cliente.

La ISO 9001 definisce i principi con i quali un'organizzazione deve ciclicamente monitorare le attività e i processi, al fine di:

- dimostrare la propria capacità di fornire con regolarità prodotti o servizi che soddisfino i requisiti del cliente e i requisiti cogenti applicabili;
- accrescere la soddisfazione del cliente tramite l'applicazione efficace del sistema, compresi i processi per migliorare il sistema stesso e assicurare la conformità ai requisiti del cliente e ai requisiti cogenti applicabili;

Il monitoraggio delle attività/processi è trasversale a tutte le aree dell'organizzazione di IBZ S.r.l., rappresentate nell'organigramma allegato **Q.01.1 – Organigramma generale**. L'applicazione del sistema è parte integrante della visione aziendale di IBZ S.r.l.

Oltre a questo documento, per una prima **introduzione generale** al SGQ di IBZ – che comunque i componenti di IBZ sono tenuti a conoscere **nel suo insieme** – si suggerisce la lettura dei seguenti elaborati:

Q.01.1	Organigramma generale
Q.01.5	Mansionario attività operative
Q.01.6	Mansionario nominativo
Q.02	Regolamento

1.2. Organizzazione della documentazione per la qualità

L'insieme di documenti che fanno capo alla gestione del sistema integrato di IBZ sono contenuti nel **disco di rete Z**.

Come si può osservare negli elaborati generali **Q.00 – Indice dei documenti per il SGQ**, i documenti sono di **tre tipi** e sono identificati dalle lettere **Q, I, M**:

- Q. Documenti principali** compongono la sezione introduttiva 4-5 relativa a **Contesto e Leadership**, in riferimento a qualità, ambiente o sicurezza.
- I. Istruzioni** riguardano le attività dei vari ambiti di IBZ (amministrazione, direzione, ufficio gare, produzione etc.) e sono raggruppate in aree tematiche con riferimento ai principali articoli della norma.
- M. Modelli** sono file da utilizzare, editandoli a seconda della circostanza, per la gestione delle attività e la raccolta dei dati, in abbinamento alle istruzioni. Come le istruzioni, i modelli sono raggruppati in aree tematiche con riferimento ai principali articoli della norma.

Come si è appena detto, la documentazione è organizzata con riferimento agli articoli della normativa stessa:

- | | |
|---------------------|---|
| SEZIONE 4-5 | Contesto e leadership – composta dai documenti principali Q ; |
| SEZIONE 6-7 | Pianificazione e supporto – composta da istruzioni I e modelli M ; |
| SEZIONE 8 | Attività operative - composta da istruzioni I e modelli M ; |
| SEZIONE 9-10 | Valutazione delle prestazioni e miglioramento - composta da istruzioni I e modelli M . |

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

I documenti ai quali l'organizzazione si riferisce per implementare e mantenere il proprio Sistema di Gestione per la Qualità sono:

UNI EN ISO 9001:2015 Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti;

UNI EN ISO 9000:2015 Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario;

UNI EN ISO 9004:2009 Gestire un'organizzazione per il successo durevole – L'approccio della gestione per la qualità;

Leggi dello Stato;

Direttive della Comunità Europea.

3. TERMINI E DEFINIZIONI

SIGLA	SIGNIFICATO	SIGLA	SIGNIFICATO
Definizioni generali		Ruoli	
SGQ	Sistema di gestione per la qualità	DIR	Direzione
RSGQ	Riesame SGQ	RGQ	Resp. Gestione Qualità
NC	Non Conformità	DT	Direttore Tecnico
AC	Azione Correttiva	AMM	Amministrazione
VII	Verifica Ispettiva Interna	RS	Responsabile di settore
Documenti		SEG	Segreteria
Q	Documenti principali	RUC	Responsabile unico per la committenza
M	Modelli		
I	Istruzioni		

3.1. Responsabilità

Con riferimento ai ruoli appena elencati si evidenziano le **responsabilità relative ad alcune tra le principali attività che contribuiscono all'applicazione del SGQ.**

	Descrizione attività	DIR	RGQ	RUC	DT	AMM	RS	SEG
1.	Dare evidenza dell'impegno di IBZ S.r.l. nell'attuazione del SGQ	R	C					
2.	Assicurare la definizione e il soddisfacimento dei requisiti dei Clienti			R			C	
3.	Definire la Politica per Qualità, Ambiente, Sicurezza	R						
4.	Stabilire gli obiettivi per Qualità, Ambiente, Sicurezza	R	C	R*	R*		R*	
5.	Pianificare il Sistema di Gestione per Qualità, Ambiente, Sicurezza	R*	R					
6.	Conservare l'integrità del SGQ	R*	R					
7.	Definire e rendere note le responsabilità e le autorità	R	C	C	C	C	C	
8.	Designare il Responsabile per la Qualità RGQ	R						
9.	Mantenere i rapporti con Enti o Organizzazioni esterni su argomenti riguardanti il SGQ		R					
10.	Gestire comunicazioni interne efficaci	R	R*	R*	R*	R*		R*
11.	Eseguire il Riesame del Sistema di Gestione Qualità	R	R*	R*	R*	R*		R*

R: Responsabile

R*: Responsabile dell'area di competenza

C: Collabora

4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

IBZ S.r.l. è una società di **progettazione integrata** che possiede i requisiti richiesti dal codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture, e opera nel rispetto della Normativa Nazionale ed Europea.

IBZ ha la propria sede legale e operativa principale a **San Donà di Piave**.

Il campo di applicazione del suddetto SGQ è: **“Progettazione, direzione lavori/assistenza in cantiere, coordinamento sicurezza, verifica e collaudo finale, consulenza tecnica e verifiche sulla progettazione delle opere ai fini della validazione/approvazione, ai sensi della normativa vigente”**. L’assetto dell’organizzazione di IBZ è schematizzato nel documento Q.01.1 – Organigramma generale.

La società opera nel mercato fornendo integralmente o in parte le seguenti prestazioni:

- **Servizi di progettazione integrata** e sviluppo di studi inerenti alla realizzazione di opere civili, industriali, infrastrutturali – su committenza sia pubblica sia privata;
- **Attività di Project Management e coordinamento di altri soggetti professionali o imprese**, assistenza e prestazioni di servizi complementari alla progettazione e alla costruzione delle opere;
- **Direzione Lavori** per la realizzazione di opere edili in ambito civile, industriale, infrastrutturale;
- **Coordinamento per la sicurezza in fase di progettazione ed esecuzione di opere edili**;
- **Verifica ai fini della validazione** di progetti.

Per poter garantire lo svolgimento ottimale delle prestazioni sopra citate, è fondamentale analizzare e monitorare quali sono i fattori esterni ed interni che influenzano il raggiungimento degli obiettivi in termini di prodotti/servizi che la società si pone.

	QUALITÀ UTILI AL CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI	QUALITÀ DANNOSE AL CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI
ELEMENTI INTERNI (riconosciuti come costitutivi dell’Azienda)	Società giovane Società di piccole dimensioni Pochi costi fissi	Opera in ambiente monodisciplinare Breve esperienza maturata
ELEMENTI ESTERNI (riconosciuti nel contesto dell’Azienda)	BIM Gare pubbliche	Concorrenza

Per pianificare, mettere in atto e migliorare l’efficacia del SGQ si adotta un **approccio per processi** che implica la definizione sistematica e la gestione dei processi e delle loro interazioni, ovvero di quell’insieme di attività correlate e interagenti che, partendo da elementi in ingresso (**input**), portano all’ottenimento di elementi in uscita (**output**) con l’obiettivo di migliorare il sistema stesso. Identificando input, azioni e output, si possono monitorare e misurare le prestazioni e identificare le opportunità per il miglioramento continuo.

I processi vanno definiti per ogni attività e sono interconnessi tra loro; permettono infatti di identificare e ottimizzare le relazioni tra le varie attività operative, andando a ridurre gli sprechi, migliorando l’efficienza operativa e aumentando l’efficacia nel raggiungimento degli obiettivi. L’azienda deve poi determinare le risorse necessarie per tali processi e attribuire le responsabilità e autorità per essi.



Si riporta nella seguente tabella l'elenco dei processi aziendali e le loro interazioni:

	PROGETTAZIONE	DIREZIONE LAVORI	COORD. SICUREZZA	COLLAUDO	VERIFICA	RISORSE UMANE	SOFTWARE	CLIENTI	FORNITORI
PROGETTAZIONE	-	X	X			X	X	X	X
DIREZIONE LAVORI	X	-	X			X	X	X	X
COORD. SICUREZZA	X	X	-			X		X	X
COLLAUDO				-		X		X	
VERIFICA					-	X		X	
RISORSE UMANE	X	X	X	X	X	-	X	X	
SOFTWARE	X	X				X	-		
CLIENTI	X	X	X	X	X	X		-	
FORNITORI	X	X	X						-

4.1. Attività di Verifica della progettazione delle opere pubbliche ai fini della validazione/approvazione

Il campo di applicazione del suddetto SGQ si estende, per il settore IAF 34 "Studi di consulenza tecnica, ingegneria", anche alle attività di verifica della progettazione delle opere pubbliche ai fini della validazione/approvazione ai sensi del Codice Appalti D.Lgs. 36/2023 e relativo Allegato I.7. La società pone particolare impegno e attenzione al soddisfacimento dei requisiti di **indipendenza ed imparzialità** necessari per garantire un'efficace attività di verifica dei progetti. Ai sensi della normativa vigente, infatti, lo svolgimento dell'attività di verifica è incompatibile con lo svolgimento, per il medesimo progetto, dell'attività di progettazione, del coordinamento della sicurezza della stessa, della direzione lavori e del collaudo.

Sono stati valutati ed identificati i principali fattori che possono influenzare i requisiti di indipendenza e di imparzialità necessari per l'attività delle verifiche. In particolare:

- Conflitti di interesse: attività di consulenza, interessi finanziari, relazioni personali o professionali con i clienti.
- Pressioni commerciali o finanziarie: che possano influenzare le decisioni di certificazione.
- Attività precedenti: audit, formazione o consulenza svolta per l'organizzazione cliente.

5. LEADERSHIP

5.1. Leadership e impegno

Coerentemente con la norma UNI, la direzione dell'organizzazione si impegna:

- a sviluppare e migliorare l'efficacia del SGQ;
- a specificare e chiarire – stimolando l'organizzazione - le necessità e le esigenze esplicite e implicite dei **Clients** (chiamati anche **Committenti** o in generale **Committenza**) e i requisiti cogenti. La DIR dà impulso verso una realizzazione del servizio dove massimo è il valore per l'utente e minimo è il costo per l'azienda;
- a definire i punti di riferimento che permettono a tutto il personale di operare in modo coerente rispetto agli obiettivi aziendali di IBZ S.r.l.;
- a fornire le risorse necessarie, umane e materiali, per raggiungere gli obiettivi comuni necessari a perseguire la Politica per Qualità;
- a definire modalità di comportamento nella gestione dei rapporti con gli interlocutori esterni, i collaboratori, il mercato e l'ambiente, alle quali l'azienda informa la propria attività interna ed esterna, esigendone il rispetto da parte di collaboratori, consulenti e, per quanto di competenza, interlocutori esterni;
- a organizzare e gestire l'Azienda, azioni finalizzate alla realizzazione di un sistema efficiente ed efficace di programmazione, esecuzione e controllo delle attività tale da assicurare il costante rispetto delle regole di comportamento e prevenirne la violazione da parte di qualsiasi soggetto che operi per l'Azienda;
- a tenere in considerazione l'impatto del cambiamento climatico sulle attività e sugli obiettivi strategici, promuovendo il più possibile una politica volta al risparmio energetico, alla riduzione dei consumi di carta e alla riduzione delle emissioni delle automobili prediligendo, ove possibile, incontri online piuttosto che in presenza;
- a promuovere il miglioramento del sistema anche attraverso il momento essenziale del Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità.

La DIR ha lavorato per determinare i requisiti principali, i prodotti e l'organizzazione da utilizzare per assicurare la piena soddisfazione della committenza; in tal senso ha:

- definito la tipologia di committenza cui si rivolge;
- individuato i requisiti impliciti (di uso o prassi comune) e cogenti espressi dalla committenza, e i documenti che li esplicitano;
- esplicitato quali prodotti/servizi sono offerti dall'organizzazione per soddisfare i requisiti della sua tipologia di committenza;
- esplicitato quali caratteristiche del prodotto/servizio rispondono ai requisiti del Cliente.

I risultati di questa analisi sono sotto riportati.

Tipologia di committenza	Aziende, enti pubblici, professionisti, società
Requisiti espressi, impliciti e cogenti della committenza	<p>Imprese - Soluzioni complete e valide, ma semplici per avere costi ridotti.</p> <p>Pubblico - date di consegna dei progetti/lavori rispettate (penali); completezza del progetto.</p> <p>Per tutti i Clienti - rispetto dei requisiti di legge, soddisfacimento dei requisiti contrattuali, realizzazione di progetti di qualità a costo contenuto.</p>
Documenti che esplicitano i requisiti	<p>Documentazione contrattuale.</p> <p>Leggi di riferimento del settore di intervento.</p> <p>Piani qualità definiti dalla committenza (ad es. Telecom, ENEL, FS).</p> <p>Norme sulla documentazione dei disegni.</p>
Tipologia di prodotti/servizi dell'azienda	<p>Progettazione, coordinamento e direzione lavori di opere edili civili, industriali, infrastrutturali – in ambito sia pubblico sia privato.</p> <p>Prestazioni professionali speciali e accessorie a esse connesse.</p>
Caratteristiche dei prodotti/servizi che rispondono ai requisiti della committenza (obiettivi per la qualità dei prodotti)	<p>Qualità elevata degli elaborati/lavori.</p> <p>Alta integrazione tra le diverse componenti tecnologiche.</p> <p>Integrazione dei progetti col contesto paesaggistico.</p> <p>Rispetto dei tempi di consegna di elaborati/lavori.</p> <p>Contenimento dei costi realizzativi dell'opera.</p> <p>Contenimento dei costi dei servizi offerti.</p>

Annualmente la DIR pianifica e definisce gli obiettivi aziendali.

In linea generale si elencano le seguenti categorie di informazioni:

- risultati ottenuti in riferimento agli obiettivi stabiliti per l'anno;
- risultati finanziari;
- aspettative e livello di soddisfazione della committenza;
- punti di forza e di debolezza dei prodotti e processi aziendali;
- rapporti con i fornitori;
- norme di riferimento, Leggi Nazionali o Regionali, Normativa Europea;
- disponibilità di risorse.

Ogni anno, in particolare durante il Riesame del SGQ (RSGQ), gli obiettivi indicati sono riesaminati e sono di conseguenza definiti gli obiettivi da perseguire per un miglioramento delle performance aziendali nell'anno entrante.

Gli obiettivi per la qualità, i mezzi e gli indicatori sono riportati nello schema necessario per documentare il Piano di Miglioramento.

Gli obiettivi vengono fatti conoscere al personale dell'azienda e agli Enti interessati mediante **riunioni e comunicazioni scritte.**

In particolare, durante la pianificazione del SGQ sono stati definiti i seguenti obiettivi e indicatori.

Macro processi	Obiettivi
Sistema di gestione per Qualità	Efficace ed efficiente gestione del SGQ
Responsabilità di IBZ S.r.l.	Raggiungimento degli obiettivi definiti
Gestione delle Risorse	Efficace gestione del personale e adeguatezza delle risorse materiali e dell'ambiente di lavoro
Realizzazione del prodotto	Produrre e fornire prodotti e servizi di qualità adeguata, tali da soddisfare le esigenze e le aspettative della committenza
Misurazione analisi e miglioramento	Apportare un reale miglioramento al Sistema Aziendale

La DIR si assicura che il SGQ sia compreso da tutto il personale attraverso la diffusione del presente documento e dei documenti primari del Sistema di Gestione per la Qualità (menzionati in introduzione), nonché con la promozione di specifici interventi di formazione.

La DIR si assicura che il SGQ sia attuato e sostenuto da tutti i livelli aziendali per mezzo di riesami del Sistema di Gestione, che svolge periodicamente o comunque ogni qualvolta lo si ritenga necessario.

Attraverso il presente documento **Q.01**, la DIR esprime la politica di IBZ per quanto riguarda il SGQ.

La DIR adotta tutte le misure affinché la politica per la qualità, sia diffusa, compresa, attuata e sostenuta da tutti i livelli dell'organizzazione.

Come richiesto dalla norma, il presente SGQ: è **appropriato** agli scopi dell'organizzazione; è **comprensivo dell'impegno al soddisfacimento dei requisiti e al miglioramento del sistema**; prevede **un quadro strutturale** per definire e riesaminare gli obiettivi per la qualità; è **comunicata e compresa** all'interno dell'organizzazione; è **riesaminata** per accertarne la continua idoneità.

5.2. Politica per la Qualità

La Politica per la Qualità è definita sulla base dei seguenti punti:

- 1. Segmento di Mercato:** progettazione, direzione lavori/assistenza in cantiere, coordinamento sicurezza, verifica e collaudo finale, consulenza tecnica relativi a qualsiasi tipo di lavori che interessino la costruzione di opere edili, infrastrutturali e idrauliche, oltre a verifiche sulla progettazione delle opere ai fini della validazione/approvazione, ai sensi della normativa vigente
- 2. Estensione del Mercato:** Italia.
- 3. Fattori di successo che l'azienda considera importanti:**

Per il **prodotto**:

- Rispondenza alle esigenze e alle attese della committenza.
- Rispetto di tutte le leggi, le direttive comunitarie e le norme vigenti in materia di progettazione, direzione lavori e coordinamento per la sicurezza;
- Rispetto degli indirizzi progettuali stabiliti dalla direzione;

- Integrazione tra le varie componenti specialistiche, anche attraverso l'utilizzo di strumenti BIM;

Per le **risorse umane**:

- sviluppo del know-how aziendale;
- soddisfazione e motivazione del personale;
- consapevolezza dei ruoli;

Per le **risorse materiali**:

- aggiornamento e manutenzione degli strumenti di lavoro;
- sicurezza nei luoghi di lavoro;

Per i **processi aziendali**:

- attuazione di sistemi di governo dei processi;
- adeguatezza dei processi alle esigenze dei Clienti;
- rapidità, flessibilità ed efficienza in tutte le attività;
- instaurarsi di rapporti a lungo termine e stabili con Clienti e fornitori, raggiungendo un'integrazione strategica.

Per il **Sistema di Gestione per la Qualità**:

- mantenimento del Sistema Qualità, certificato da un organismo accreditato;
- miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema attraverso processi di analisi e attuazione di piani di miglioramento.

5.3. Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione

Come si è detto, IBZ è organizzata in base all'organigramma aziendale **Q.01.1** allegato al presente documento, che indica le funzioni coinvolte nell'applicazione del SGQ sotto il profilo delle gerarchie e dei rapporti interfunzionali.

La definizione dell'organigramma ha lo scopo di conoscere i rispettivi ruoli, le dipendenze e le linee di comunicazione all'interno dell'organizzazione.

Per assicurare l'attuazione e per sviluppare e mantenere aggiornato il SGQ nel tempo, la IBZ S.r.l. conferisce a **ing. Andrea Zuccon** la nomina di Rappresentante della società IBZ S.r.l. affinché:

- sviluppi e mantenga aggiornato il SGQ adeguandolo costantemente alle necessità, alle normative e alle evoluzioni della buona tecnica applicabili nel settore di attività dell'azienda;
- provveda alla gestione e divulgazione del SGQ aziendale, coordinandone l'applicazione e divulgando la documentazione che lo compone;
- riferisca a IBZ S.r.l. sulle prestazioni del SGQ e sulle esigenze di miglioramento;
- assicuri la promozione della consapevolezza dei requisiti del Cliente nell'ambito dell'organizzazione;
- mantenga i collegamenti con gli Enti o le Organizzazioni esterne su argomenti relativi al SGQ.

La DIR promuove la disponibilità all'interno dell'azienda di efficaci canali comunicativi, allo scopo di mettere tutti in grado di poter svolgere in efficienza il proprio ruolo.

La DIR comunica:

- l'importanza di soddisfare i requisiti della committenza o altri requisiti applicabili, tramite riunioni verbalizzate;
- la politica per qualità tramite adeguate comunicazioni interne / riunioni verbalizzate;
- gli obiettivi per il SGQ;
- i risultati raggiunti mediante riunioni e comunicazioni interne.

Le comunicazioni avvengono inoltre a livello orizzontale tra le funzioni durante apposite riunioni o mediante comunicazioni interne.

Ogni collaboratore è tenuto a recepire, attuare e diffondere la Politica per la Qualità, a trasferirla nelle attività e a verificarne i risultati.

È responsabilità di ciascuno:

- operare in modo coerente con il SGQ e con gli obiettivi definiti;
- garantire la qualità del prodotto e la migliore efficienza economica, tenendo sotto controllo i processi operativi, prevenendo i problemi ed eliminando le carenze;
- attuare e migliorare costantemente il Sistema di Gestione Qualità.

5.4. Il riesame del Sistema di Gestione della Qualità

Ogni anno la DIR esegue il **Riesame del Sistema di Gestione della Qualità (RSGQ)**. In questa occasione il SGQ è riesaminato per valutare la sua idoneità e adeguatezza rispetto alle politiche e alle strategie di IBZ.

La DIR comunica puntualmente a tutto il personale i cambiamenti nella Politica.

Gli elementi che compongono il RSGQ sono:

I **risultati** raggiunti dall'organizzazione evidenziati da:

- le analisi di soddisfazione dei Clienti;
- le analisi di soddisfazione dei collaboratori;
- gli effetti economico finanziari delle attività relative alla qualità.

Lo **stato dei processi** rivelato da:

- la misurazione degli indicatori dei processi, comprese le valutazioni sui fornitori e partner dell'organizzazione;
- le azioni correttive, comprese le azioni di miglioramento definite con il precedente Riesame;
- i reclami, le non conformità di prodotto e di sistema.

Lo **stato del Sistema di Gestione per la Qualità** analizzato mediante:

- i risultati degli audit interni ed esterni;
- la soddisfazione degli utenti del SGQ (dipendenti e partner);
- la documentazione del SGQ compresa la Politica e gli obiettivi per Qualità.

Eventuali **valutazioni** su fattori e informazioni esterne all'organizzazione di importanza rilevante per la qualità del prodotto fornito: situazione del mercato, analisi della concorrenza, iniziative strategiche particolari. Gli **obiettivi** per l'anno entrante e le strategie e i mezzi per raggiungere tali obiettivi.