



C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale

Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015

PROCEDURA GESTIONALE

PG 04

GESTIONE DEL RISCHIO

Rev. 00 del 29.11.2017

PROCEDURA GESTIONALE


PG 04 GESTIONE DEL RISCHIO

Indice delle Revisioni

N° REVISIONE	DATA APPROVAZIONE	DESCRIZIONE	PARAGRAFI INTERESSATI	PAGINE	NOTE
00	29.11.2017	Emissione	Tutti	Tutte	Emissione a seguito di transizione a UNI EN ISO 9001:2015

Approvazioni

Attività	Responsabilità	Data	Firma
Elaborazione	RQ		
Approvazione	DIR		
Emissione	RQ		


 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015	PG 04
	PROCEDURA GESTIONALE	Rev. 00 del 29.11.2017
	GESTIONE DEL RISCHIO	

Sommario

Indice delle Revisioni	1
Approvazioni	1
1. Scopo.....	2
2. Generalità	3
3. Applicabilità	3
4. Termini e definizioni	3
5. Riferimenti e applicazione informazioni documentate	3
6. Responsabilità e aggiornamento	4
7. Il risk based thinking	4
8. Rischi comuni e continuativi	5
Tipologie di rischio	6
Gestione del rischio e Responsabilità	6
9. Contesto.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
10. Il processo di valutazione e trattamento del rischio.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
Identificazione del rischio	7
Analisi del rischio	8
Ponderazione del rischio.....	8
11. Trattamento del rischio	11
12. Monitoraggio e riesame.....	11
13. Comunicazione.....	12
14. Documentazione.....	12
15. Controllo del processo e gestione del rischio.....	13

1. Scopo

Scopo della presente procedura è definire le modalità e le responsabilità con cui la Cooperativa assicura la gestione del rischio.

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015	PG 04
	PROCEDURA GESTIONALE	
	GESTIONE DEL RISCHIO	Rev. 00 del 29.11.2017

2. Generalità

La procedura stabilisce le modalità attraverso cui la Cooperativa applica ai diversi processi e nelle singole procedure gestionali e di erogazione del servizio l'approccio risk based thinking.

3. Applicabilità

La presente procedura si applica nell'ambito delle attività dirette a regolare la gestione del rischio

4. Termini e definizioni

Si fa riferimento alla Sez. 3 del Manuale della Qualità.

5. Riferimenti e applicazione informazioni documentate

Norma UNI EN ISO 9001:2015

Manuale Qualità, Sez. 6

Politica per la Qualità

Organigramma della Cooperativa

Codice Etico e Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/2001 e s.m.i.

PG 01 Contesto dell'organizzazione

PG 02 Leadership

PG 03 Pianificazione sistema qualità

PG 05 Gestione risorse umane

PG 06 Gestione infrastrutture, ambiente per il funzionamento dei processi e altre risorse di supporto

PG 07 Gestione della comunicazione

PG 08 Gestione delle informazioni documentati


PG 09 Progettazione e sviluppo

PG 10 Gestione delle gare per l'affidamento dei servizi

PG 11 Rapporti con la Pubblica Amministrazione

PG 12 Fatturazione

PG 13 Bilancio

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015	PG 04
	PROCEDURA GESTIONALE	
	GESTIONE DEL RISCHIO	Rev. 00 del 29.11.2017

PG 14 Fornitori

PG 15 Gestione finanziaria

PG 16 Valutazione delle prestazioni

PG 17 Miglioramento

PE – Procedure di Erogazione del servizio

PRO – Protocolli professionali

DVR – Documenti Valutazione Rischi

DPS – Documento Programmatico per la Sicurezza

Manuali autocontrollo HACCP

6. Responsabilità e aggiornamento

L'aggiornamento della presente procedura è compito del Responsabile Assicurazione Qualità.


Le responsabilità relative all'applicazione della presente procedura sono riportate nella seguente matrice.

Attività	Responsabilità	CdA / Direzione	RAQ	Responsabili di funzione e Coordinatori
Identificazione, analisi e valutazione del rischio		●	●	○
Trattamento		●	○	●
Supporto metodologico			●	

● Responsabilità ○ Collaborazione

7. Il risk based thinking

Il concetto di risk-based thinking è stato esplicitato nella introduzione al MQ (Sez. 0).

 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015	PG 04
	PROCEDURA GESTIONALE	
	GESTIONE DEL RISCHIO	Rev. 00 del 29.11.2017

La Cooperativa C.RE.A. considera all'interno del proprio sistema di gestione per la qualità il rischio come effetto dell'incertezza e dunque in una duplice accezione, positiva come opportunità, negativa come minaccia. Inoltre, la Cooperativa integra tale approccio all'interno di ogni processo aziendale.

Nel pianificare, e mantenere nel tempo, il sistema di gestione per la qualità, la Cooperativa C.RE.A. determina i rischi e le opportunità che è necessario affrontare per:

- Fornire assicurazione che il sistema di gestione per la qualità possa conseguire i risultati attesi
- Accrescere e consolidare gli effetti desiderati
- Prevenire, o ridurre, gli effetti indesiderati
- Conseguire il miglioramento

L'organizzazione deve pianificare il proprio sistema qualità e i propri obiettivi considerando prima di pianificare:


- Le azioni per affrontare questi rischi e opportunità
- Le modalità per
 - Integrare e attuare le azioni nei processi del proprio sistema di gestione per la qualità;
 - Valutare l'efficacia di tali azioni

Le azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità devono essere proporzionate all'impatto potenziale sulla conformità dei servizi erogati dalla Cooperativa.

8. Rinvio della gestione del rischio per rischi specifici

L'attività della Cooperativa C.RE.A. presenta alcuni rischi 'comuni' che si presentano costantemente nello svolgimento dei servizi e influenzano in maniera rilevante la capacità di fornire con regolarità il servizio alla persona in conformità ai requisiti del Cliente e a quelli cogenti.

Le azioni di trattamento per tali tipologie di rischio agiscono preventivamente in maniera efficace solo se applicate di volta in volta – talora rispondendo così anche a specifici requisiti cogenti. Si

 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015	PG 04
	PROCEDURA GESTIONALE	
	GESTIONE DEL RISCHIO	Rev. 00 del 29.11.2017

tratta cioè di rischi che per la loro natura non vengono eliminati con azioni di trattamento ma possono ripresentarsi.

Ad esempio, i rischi connessi alla sicurezza alimentare sono adeguatamente mitigati dall'applicazione di un efficace sistema di autocontrollo secondo lo standard HACCP, ma potenzialmente si riproducono ad ogni attività connessa con la preparazione e la somministrazione dei pasti. L'applicazione in questo caso di un sistema di gestione (autocontrollo) che risponde a requisiti cogenti, assicura un'appropriata mitigazione del rischio e la capacità di reagire con azioni correttive in caso di non conformità.

Per tali tipologie di rischio, la Cooperativa C.RE.A. adotta sistemi di gestione o modelli organizzativi che agiscono per tale tipologia di rischio e vengono pertanto assunti quale modalità adeguata di gestione del rischio, nell'ambito del sistema di gestione per la qualità.

8.1 Tipologie di rischio interessate dal rinvio


- Rischi relativi al trattamento dei dati personali e sensibili
- Rischi derivanti dalla sicurezza nei luoghi di lavoro
- Rischi relativi alla sicurezza alimentare
- Rischi relativi alla potenziale commissione di reati ex D. Lgs 231/2001

8.2 Gestione del rischio e Responsabilità

Le azioni di valutazione del rischio (identificazione, analisi, ponderazione), le azioni di trattamento, il monitoraggio e il riesame sono in questi casi svolti nell'ambito dello specifico sistema di gestione o modello organizzativo adottato.

Sono individuati specifici responsabili di ciascuno di tali sistemi o modelli di valutazione e trattamento del rischio.

Area di rischio	Sistema o modello organizzativo adottato per affrontare rischi e opportunità
Rischi relativi al trattamento dei dati personali e sensibili	Documento Programmatico per la Sicurezza (ex D. Lgs. 196/2003 T.U. in

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015	PG 04
	PROCEDURA GESTIONALE	
	GESTIONE DEL RISCHIO	Rev. 00 del 29.11.2017

	materia di privacy)
Rischi derivanti dalla sicurezza nei luoghi di lavoro	Documenti di Valutazione dei Rischi Nomine responsabili e addetti Formazione obbligatoria (ex D. Lgs 81/2008 e s.m.i.)
Rischi relativi alla sicurezza alimentare	Sistema di autocontrollo attività alimentari ex HACCP
Rischi relativi alla potenziale commissione di reati ex D. Lgs 231/2001	Modello organizzativo Codice Etico Organismo di vigilanza (ex. D.Lgs. 231/2001)

9. Valutazione del rischio


La valutazione del rischio è il processo complessivo di identificazione, analisi e ponderazione del rischio. L'attività di valutazione del rischio è applicata ai singoli processi aziendali e deriva dalla comprensione del contesto (fattori interni ed esterni) e delle parti interessate (cfr. Sez. 04 MQ). Tale comprensione evidenzia fattori di rischio ed opportunità che determinano la definizione dei processi aziendali e le loro interazioni.

L'attività di valutazione dei rischi di compone di sotto-fasi, ed in particolare:

Identificazione del rischio

Fase di identificazione delle fonti di rischio, delle aree di impatto, degli eventi (comprese le modifiche nelle circostanze), delle cause e delle potenziali conseguenze di questi ultimi. L'obiettivo di tale fase è quello di generare un elenco completo dei rischi basato su quegli eventi che possono creare, incrementare, prevenire, degradare, accelerare o ritardare il raggiungimento degli obiettivi. Il processo di identificazione include i rischi la cui fonte sia sotto il controllo della organizzazione o meno, anche se la fonte o causa di rischio può non essere manifesta.

L'organizzazione, applica quale strumento di identificazione dei rischi la metodologia di Brainstorming

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015	PG 04
	PROCEDURA GESTIONALE	
	GESTIONE DEL RISCHIO	Rev. 00 del 29.11.2017

Analisi del rischio

Fase che fornisce i dati in ingresso alla ponderazione del rischio e alle decisioni circa la necessità o meno di trattamento del rischio, nonché riguardo le strategie ed i metodi di trattamento più appropriati.

L'analisi del rischio fornisce dei dati in ingresso al processo decisionale, dove devono essere effettuate delle scelte e le opzioni disponibili comportano differenti tipi e livelli di rischio.

Le conseguenze e la loro verosimiglianza possono essere determinate mediante la modellazione degli esiti di un evento o di un insieme di eventi, o attraverso una estrapolazione da studi sperimentali o dai dati disponibili. Le conseguenze possono essere espresse in termini di impatti tangibili e intangibili.

L'organizzazione, applica quale strumento principale di analisi dei rischi la metodologia 'consequence/probability matrix'


Ponderazione del rischio

L'obiettivo della ponderazione del rischio è di agevolare, sulla base degli esiti dell'analisi del rischio, i processi decisionali riguardo a quali rischi necessitano un trattamento e le relative priorità di attuazione.

La ponderazione del rischio implica il confronto tra il livello di rischio trovato durante il processo di analisi ed i criteri di rischio stabiliti durante l'esame del contesto. La necessità di trattamento può essere considerata sulla base di questo confronto. Le decisioni devono, in ogni caso, essere prese nel rispetto dei requisiti normativi cogenti.

In alcune circostanze, la ponderazione del rischio può portare ad una decisione d'intraprendere ulteriori analisi. La ponderazione del rischio può anche portare ad una decisione di non sottoporre ad ulteriore trattamento il rischio, ma limitarsi a mantenere attivi i controlli esistenti. Questa decisione è influenzata dalla propensione al rischio dell'organizzazione e dai criteri di rischio stabiliti. L'organizzazione, applica quale strumento di ponderazione dei rischi la metodologia 'consequence/probability matrix'

La stima del rischio si esplica in una valutazione rappresentata dalla identificazione del pericolo o fattore di rischio da mettere in relazione con i possibili effetti da esso derivanti.

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015	PG 04
	PROCEDURA GESTIONALE	
	GESTIONE DEL RISCHIO	Rev. 00 del 29.11.2017

In linea con i principi seguiti della norma IEC 31010:2009, la metodologia seguita per la valutazione del rischio è quella che, valuta la grandezza del rischio (indice del rischio) come moltiplicatore di una matrice quadrata 4x4, quindi:

$$R = P \times C$$

In sintesi:


R = indice del rischio;

P = probabilità o frequenza del verificarsi dell'evento;

C = ponderazione delle conseguenze derivanti


P				
4	8			
	6			
	4	6	8	
			4	C

Valutazione indice dei rischi (R)		
Range numerico	Livello	Misure di contenimento
1 – 3		Nessuna AC specifica, consolidamento dei livelli di Rischio, valutazione eventuali miglioramenti.
4 – 8	Rischio medio	Predisposizione AC nel medio periodo, aumento del monitoraggio e del controllo.
9 – 16		Predisposizione AC urgenti, stretto monitoraggio e controllo della fonte di Rischio.

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015	PG 04
	PROCEDURA GESTIONALE	
	GESTIONE DEL RISCHIO	Rev. 00 del 29.11.2017

Valutazione della probabilità (P)		
Indice numerico	Livello	Definizione/criterio
1		<i>Indica la scarsissima probabilità del verificarsi dell'evento per la mancanza della presenza oggettiva del rischio in esame. Non sono noti episodi già verificatisi. Assenza di criteri oggettivi nell'individuazione del livello delle probabilità Il verificarsi dell'evento susciterebbe incredulità.</i>
2	Occasionale	<i>Indica la scarsa possibilità del verificarsi dell'evento. Sono noti solo rarissimi episodi già verificatisi o che sarebbero potuti accadere. Scarsa presenza di criteri oggettivi nell'individuazione del livello delle probabilità. Il verificarsi dell'evento ipotizzato susciterebbe grande sorpresa.</i>
3	Probabile	<i>Indica la possibilità concreta del verificarsi dell'evento. È noto qualche episodio in cui alla non conformità ha fatto seguito l'evento. Presenza di criteri oggettivi nell'individuazione del livello delle probabilità. Il verificarsi dell'evento ipotizzato susciterebbe una moderata sorpresa.</i>
4		<i>Esiste una correlazione diretta tra la non conformità rilevata ed il verificarsi dell'evento ipotizzato. Si sono già verificati episodi per la stessa non conformità rilevata in situazioni operative simili. Alta presenza di criteri oggettivi nell'individuazione del livello delle probabilità.</i>

Valutazione delle conseguenze (C)		
Indice numerico	Livello	Definizione/criterio
1		<i>Evento di scarsa entità, con conseguenze facilmente contenibili</i>
2	Media	<i>Evento di media entità, che coinvolge parte dell'Organizzazione</i>
3		<i>Evento di grave entità, che coinvolge parte dell'Organizzazione</i>

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015	PG 04
	PROCEDURA GESTIONALE	
	GESTIONE DEL RISCHIO	Rev. 00 del 29.11.2017

4		<i>Evento di grave entità, che coinvolge l'intera Organizzazione</i>
----------	--	--

10. Trattamento del rischio

Il trattamento del rischio implica la selezione di una o più opzioni per modificare i rischi e l'attuazione di tali opzioni.

La scelta dell'opzione di trattamento del rischio più appropriata implica il bilanciamento dei costi e degli sforzi di attuazione a fronte dei benefici derivanti, tenendo conto dei requisiti cogenti e di altra natura, come la responsabilità sociale e la protezione dell'ambiente. Le decisioni devono tenere conto dei rischi che comportano un trattamento non giustificabile dal punto di vista economico, per esempio rischi severi (elevate conseguenze negative) ma rari (bassa probabilità).

L'approccio dell'organizzazione al trattamento del rischio, in ogni caso, può essere:

(T) TRASFERIRE IL RISCHIO

Condividere il rischio con qualcun altro (tutela contrattuale, finanziaria, legale)

(E) EVITARE IL RISCHIO

Decidere di non eseguire più determinate attività affinché la probabilità di rischio e la relativa conseguenza sia completamente abbattuta


(M) MITIGARE IL RISCHIO

Piano di intervento operativo per ridurre il grado di rischio

(A) ACCETTARE IL RISCHIO

Accettare i rischi con la consapevolezza delle tangibili conseguenze a cui si potrebbe andare incontro. Pianificare azione di recupero.

11. Monitoraggio e riesame

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015	PG 04
	PROCEDURA GESTIONALE	
	GESTIONE DEL RISCHIO	Rev. 00 del 29.11.2017

Il monitoraggio e il riesame sono pianificati in occasione dell'analisi condotta in vista del riesame della direzione allo scopo di:

- Assicurare che i controlli siano efficaci ed efficienti sia nella progettazione sia nell'operatività
- Ottenere ulteriori informazioni per migliorare la valutazione del rischio
- Analizzare ed apprendere dagli eventi (compresi i near-miss), cambiamenti, tendenze, successi e fallimenti
- Rilevare i cambiamenti nel contesto esterno ed interno, comprese le modifiche ai criteri di rischio e al rischio stesso, che possano richiedere revisioni dei Trattamenti del rischio e delle priorità
- Identificare i rischi emergenti

Il riesame del rischio, di norma, viene effettuato con cadenza annuale. Le risultanze della fase sono riportate sul modulo Mod. AQ 001 / PG 04 Scheda valutazione dei rischi (Riesame)


12. Comunicazione

La valutazione dei rischi è adeguatamente comunicata ai responsabili dei processi interessati tramite specifica comunicazione del RAQ.

I canali ordinari previsti per la comunicazione interna sono utilizzati ai fini dello scambio di informazioni relative alla gestione del rischio. Per le modalità di comunicazione interna si veda la PG 07 Comunicazione.

13. Documentazione

La documentazione relativa alla gestione del rischio è conservata a cura del RAQ, ove pertinente, ovvero dai singoli Responsabili dei sistemi di gestione o dei modelli organizzativi adottati.

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 04
	GESTIONE DEL RISCHIO	Rev. 00 del 29.11.2017

14. Controllo del processo e gestione del rischio

Il controllo della presente procedura è assicurato da:

- Valutazione dei rischi e delle opportunità e loro revisione periodica
- Svolgimento degli audit interni relativi al processo
- La gestione di eventuali NC e AC relative al processo
- Il Riesame della Direzione

La presente procedura si informa all'approccio alla gestione del rischio secondo quanto previsto dalla PG 04 Gestione del Rischio stessa.