

<b>SOTUR SRL</b>	<b>Verbale di Riesame della Direzione</b>	<b>ANNO 2019</b>
------------------	---	------------------

<b>SEZ. 1: Elementi in ingresso per il Riesame</b>
<b>Executive Summary</b>
<p>Dopo un anno di pausa dovuto ad una periodo di intensa attività, la Direzione ha deciso di riproporre quale obiettivo prioritario il mantenimento di un Sistema di Gestione conforme ai requisiti ISO 9001:2015.</p> <p>L'implementazione della nuova norma con l'azione di "sburocratizzazione" di alcune sovrastrutture documentali che erano andate con il tempo appesantendo l'intera gestione ha portato senza dubbio a focalizzare l'attenzione su alcuni aspetti relativi alla gestione delle pratiche in maniera più snella ed efficace.</p> <p>D'altra parte con un nuovo strumento di gestione messo a punto dall'ing. Mauro Bassotti si è potuto condensare in pochi elementi l'analisi ed il monitoraggio sia degli del sistema (NC, AC, Obiettivi ed indicatori) sia aspetti inerenti l'operatività come ad esempio il monitoraggio dei fornitori</p> <p>La prima fase di implementazione del sistema può considerarsi avvenuta con successo in quanto dagli audit interni l'azienda risulta agire in conformità ai nuovi requisiti</p>
<b>Verifica della Politica della Qualità</b>
<p>Nell'anno 2014 era stata emessa la Politica per la Qualità. Nell'anno 2017 è stata riemessa la Politica in relazione alla nuova revisione della norma. La direzione nell'anno 2019 ha verificato la politica giudicandola appropriata agli scopi dell'Organizzazione. Tale Politica prevede obiettivi misurabili idonei a garantire il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità dell'Organizzazione(questo il <a href="#">LINK</a>).</p>
<b>Verifica del piano di miglioramento anno 2018 e proposta di obiettivi per l'anno 2019</b>
<p>Il piano di miglioramento è parte integrante e sostanziale del piano di miglioramento effettuato con SWOT analysis per l'anno 2019. Nella nuova analisi di obiettivi ed indicatori viene analizzato il contesto in cui opera l'organizzazione ed a fronte di ciò vengono individuate le minacce ed opportunità (se trattasi di fattori esterni all'azienda)oppure punti di forza e/o punti di debolezza se trattasi di fattori endogeni. Con il nuovo approccio alla verifica dei rischi ed opportunità è stato possibile prendere in considerazione molti aspetti che in precedenza, seppur discussi in sede aziendale, non avevano una precisa</p>

<b>SOTUR SRL</b>	<b>Verbale di Riesame della Direzione</b>	<b>ANNO 2019</b>
------------------	---	------------------

collocazione nel Sistema di Gestione Qualità. Reputiamo dunque che la nuova norma costituisca anche un forte impulso a ragionare in maniera sistematica su tutti i fattori aziendali e a far emergere azioni di miglioramento, mitigazione, rafforzamento e/o strategie che possono essere perseguite dall'azienda.

Il riferimento al piano degli obiettivi ed al monitoraggio delle azioni è riportato all'interno del portale del sistema di gestione aziendale

In merito all'avanzamento della verifica dei punti di forza e debolezza si segnala che:

#### **ANDAMENTO AREE DI FORZA E DEBOLEZZA 2018 ED OBIETTIVI 2019**

1. in merito alla certificazione ISO 9001:2015 oltre ad essere stato raggiunto l'obiettivo, si rileva che è stato anche consolidato il sistema procedurale. Seppur la nuova impostazione risulti nettamente differente rispetto al precedente flusso procedurale, si reputa buono il grado di implementazione del sistema
2. In merito agli aspetti di natura concorrenziale rimane quello dell'affollamento in relazione al settore di mercato. Essendo il settore di mercato abbastanza affollato si reputa che uno strumento di difesa possa appunto essere costituito dalla certificazione e l'adeguamento a standard nazionali ed internazionali in quanto tale elemento in molti servizi di nicchia può costituire una barriera di accesso. L'adeguamento è costituito sicuramente dalla certificazione ISO ma riguarda anche altri settori come ad esempio l'adeguamento degli standard aziendali alla norma **UNI EN 14804:2005** relativa all'**erogazione di servizi connessi con i viaggi per lo studio delle lingue**.
3. In merito alla gestione delle risorse umane si conferma l'attento monitoraggio dei CFP da parte di tutti i soci e certificazioni in nuovi ambiti
4. In merito al servizio erogato si monitorano costantemente le commesse attraverso l'intera tracciabilità delle commesse sia di gruppo che individuali. Non si rilevano per l'anno in corso reclami

#### **ANDAMENTO AREE DI MINACCIA ED OPPORTUNITA' 2018 ED OBIETTIVI 2019**

1. In merito agli aspetti di natura economica nel 2019 è quello relativo al consolidamento del fatturato
2. Per quanto riguarda i costi aziendali essi vengono tenuti sotto controllo attraverso un costante monitoraggio. La

<b>SOTUR SRL</b>	<b>Verbale di Riesame della Direzione</b>	<b>ANNO 2019</b>
------------------	---	------------------

sintesi per periodo di riferimento e per infrastruttura viene riportata nelle tabelle presenti all'interno del portale di sistema di gestione aziendale. I costi tuttavia non fanno emergere situazioni di particolare criticità  
3. Monitorare i costi ed i tempi di manutenzione dei pc

#### **SEZ. 1: Elementi in ingresso al Riesame**

##### **Stato di avanzamento delle azioni derivanti dalle precedenti riunioni di Riesame della Direzione**

Nel 2017, la Direzione aveva indicato quale obiettivo prioritario l'implementazione di un Sistema di Gestione conforme ai requisiti ISO 9001:2015.

L'implementazione della nuova norma con l'azione di "sburocratizzazione" di alcune sovrastrutture documentali che erano andate con il tempo appesantendo l'intera gestione ha portato senza dubbio a focalizzare l'attenzione su alcuni aspetti relativi alla gestione delle pratiche in maniera più snella ed efficace.

D'altra parte con un nuovo strumento di gestione messo a punto dall'ing. Mauro Bassotti si è potuto condensare in pochi elementi l'analisi ed il monitoraggio sia degli elementi di sistema (NC, AC, Obiettivi ed indicatori) sia alcuni aspetti inerenti l'operatività come ad esempio il monitoraggio dei fornitori

La prima fase di implementazione del sistema può considerarsi avvenuta con successo in quanto dagli audit interni l'azienda risulta agire in conformità ai nuovi requisiti

##### **Adeguatezza della Politica del Sistema di Gestione Integrata**

Nell'anno 2014 era stata emessa la Politica per la Qualità. Nell'anno 2017 è stata riemessa la Politica in relazione alla nuova revisione della norma. La direzione la giudica appropriata agli scopi dell'Organizzazione. Tale Politica prevede obiettivi misurabili idonei a garantire il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità dell'Organizzazione

##### **Grado di realizzazione degli obiettivi del Programma Integrato e relativa adeguatezza.**

##### **Opportunità per il miglioramento continuo.**

Al fine di allineare il proprio SG ai requisiti della ISO 9001:2015, l'organizzazione ha revisionato anche i criteri per la valutazione della significatività degli aspetti di qualità

In particolare, nei nuovi criteri sono stati inclusi elementi che tengono in considerazione gli esiti dell'analisi del contesto e delle esigenze ed aspettative delle parti interessate nonché

<b>SOTUR SRL</b>	<b>Verbale di Riesame della Direzione</b>	<b>ANNO 2019</b>
------------------	---	------------------

dalla valutazione dei rischi ed opportunità associati e della Politica del SG.

Il criterio di definizione del livello di significatività dei parametri del SG è stato messo a punto e risulta espresso attraverso un algoritmo che tiene conto di diversi fattori pesandoli, che vanno dal livello di sensitività che un determinato aspetto (interno o esterno all'azienda) produce sul contesto, fino al grado di conformità legislativa.

Attraverso un'analisi del grado di significatività realizzata con audit formali e con monitoraggi interni, con l'uso dell'algoritmo si riescono a stabilire i gradi di intervento e gli obiettivi aziendali in ottica del SGI

Tale sistema di rilevamento e monitoraggio ha sicuramente dato maggior spinta affinché la direzione potesse focalizzarsi su aspetti rilevanti per l'organizzazione.

Il dettaglio della SWOT analysis e degli obiettivi di monitoraggio viene riportato nei documenti di sistema.

In questa sede si riportano quelli che per la direzione risultano impegni strategici. In particolare la direzione si impegna a monitorare al fine di rendere sempre competitiva la propria realtà i seguenti aree e fattori:

#### **GESTIONE DEL TEAM**

Una migliore capacità di team working e gestione del cliente possono fornire un vantaggio competitivo. Nell'attuale scenario del mercato, la gestione del cliente può risultare un fattore di vantaggio competitivo estremamente importante per determinare risultati visibili in termini di volumi di vendita.

#### **MIGLIORAMENTO DELLA DOTAZIONE TECNOLOGICA**

L'attuale dotazione tecnologica risulta migliorabile

#### **MONITORAGGIO COSTANTE DEL QUADRO AUTORIZZATIVO E LEGISLATIVO**

Attraverso la costante e sistematica verifica delle fonti e la verifica della gestione ed allineamento delle procedure aziendali alla legislazione

<b>SOTUR SRL</b>	<b>Verbale di Riesame della Direzione</b>	<b>ANNO 2019</b>
------------------	---	------------------

#### COSTANTE MONITORAGGIO DEI FORNITORI

L'aggiornamento dei fornitori può portare benefici tanto al costo e all'aggiornamento dei prodotti proposti quanto alla ricerca e sviluppo di nuovi prodotti.

#### Risultati delle Verifiche Ispettive

##### ANDAMENTO AUDIT INTERNI (2018-2019)

Per l'anno 2019 sono stati condotti n°3 audit

I settori processi interessati sono stati:

Qualità, Formazione, Progettazione, Erogazione del Servizio e Direzione, Viaggi Soggiorni Studio

Le attività rilevate e le risultanze

24/12/18 - SOGGIORNO STUDIO: è stata rilevata una **NC minore immediatamente chiusa**

18/9/19 - NELL'AUDIT CI SI E' CONCENTRATI SULLA GESTIONE DEI PIANI FORMATIVI, GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE, GESTIONE DEI RECLAMI E MONITORAGGIO DEGLI ASSET. LA DOCUMENTAZIONE RISULTA ELABORATA TUTTAVIA IN FASE DI RACCOLTA

17/10/2019 - NELL'AMBITO DELL'AUDIT E' STATA VERIFICATA LA GESTIONE DELLE INFORMAZIONI DOCUMENTATE ED IN PARTICOLARE E' STATO TESTATO IL NUOVO SISTEMA DI GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE CHE HA RIVOLUZIONATO IL CICLO DI APPROVAZIONE, ARCHIVIAZIONE E DISTRIBUZIONE. TUTTO IL SISTEMA ORA RISIEME SU PIATTAFORMA GITHUB CHE OLTRE AD AVER ACCELERATO I TEMPI LA GESTIONE ED IL REPERIMENTO DELLA STESSA AD OGGI COSTITUISCE IL MIGLIOR SISTEMA DI VERSIONING

Andamento Audit di terza parte:

**Audit del Bureau Veritas spa del 19/10/2017 ([link](#))** - n° 1 NC minore: relativamente alla mancanza di evidenze del contratto con un fornitore.

La NC è stata poi risolta emettendo un accordo / contratto quadro e sensibilizzando il personale aziendale

<b>SOTUR SRL</b>	<b>Verbale di Riesame della Direzione</b>	<b>ANNO 2019</b>
------------------	---	------------------

Audit **Bureau Veritas spa** anno del **22/3/2019** ([link](#)) (verifica periodica n°1 ed audit di riattivazione) - 0 osservazioni e 0 NC

**Analisi Non Conformità, Reclami, Azioni Preventive e Correttive, Analisi dati**

Nel corso del 2018/2019 non si segnalano criticità di rilievo. Sono emerse tuttavia azioni di miglioramento che hanno portato ad una rivalutazione di azioni che incidono sulle opportunità aziendali

**Formazione ed addestramento erogata**

In merito alla formazione si sottolinea come sia in corso l'elaborazione di un portale in grado di tenere sotto controllo la scadenza di tutti i corsi di formazione del personale, oltre che tener traccia delle competenze.  
I corsi obbligatori per legge risultano tutti correttamente effettuati

**Valutazione dei fornitori**

Tutti i fornitori critici sono stati valutati dall'Organizzazione. E' migliorato il sistema di gestione dei fornitori attraverso il monitoraggio per singola tipologia

Data: 10 ottobre 2019

Firma della Direzione


