

REGISTRO INTEGRATO NC/RECLAMI Azioni Correttive e Preventive						IO: Le NC necessitano solo un trattamento. Quindi non va ricercata alcuna causa. Alla base di una AC vi è sempre la ricerca di una causa. L'apertura di un AP non prevede generalmente l'apertura di NC strettamente correlate. Legenda: colorare AC/AP in rosso se ancora aperte ed in verde se chiuse i riferimenti (A,B,C,D) sono da riportare nel campo rif. Allegati						
Data	Codice	tipo	Descrizione NC	Trattamento	Descrizione Cause o potenziali cause nel caso di AP o Reclami	Data Azione	Azioni intraprese	Data Effic.	Verifica Efficacia	P.to	Stato	Note
09/06/2005	1	AP			MIGLIORARE IL SISTEMA INFORMATICO DELL'AGENZIA VIAGGI		INDIVIDUARE UN SISTEMA INFORMATICO ADEGUATO PER LA GESTIONE DELLA RETE INFORMATICA DELL'ORGANIZZAZIONE E DELLA GESTIONE DELLE PRATICHE	31/7/05	OK all'inizio del 2010 è stata realizzata una rete informatica aziendale	6.3 - Infrastrutture	Chiusa	
09/06/2005	2	AP			MIGLIORARE IL SISTEMA DI ARCHIVIAZIONE DELLE PRATICHE		CREARE UN SISTEMA DI ARCHIVIAZIONE DELLE PRATICHE TALE DA GARANTIRE UNA RAPIDA RINTRACCIABILITÀ	3/6/05	Visto Archivio pratiche	4.2.4 - Registrazioni	Chiusa	OK
07/02/2006	3	NC	M. Bragoni - Nella Pratica sviluppata da Gabana manca la stampa della mail di richiesta e conferma del fornitore (Orientation) e manca il modulo di richiesta telefonica.	Richiamo a compilare modulo richiesta telefonica						7.1-7.5 - Pianificaz. Ed Erogaz del servizio	Chiusa	OK - 07/02/06
07/02/2006	4	NC	Marco Bragoni - L'offerta inviata all'ADV è stata erroneamente archiviata alla lettera B	Richiamo a prestare attenzione nell'archiviazione						4.2.4 - Registrazioni	Chiusa	OK - 07/02/06
18/05/2006	5	NC	Marco Bragoni - La pratica, con partenza 01/06/06, è stata archiviata nel mese di aprile	Richiamo a prestare attenzione nell'archiviazione						4.2.3 - Distribuzione della Doc.	Chiusa	OK - 18/05/06
29/05/2006	6	NC	Marco Bragoni - Mancato aggiornamento Registro pratiche per consegna documenti ed emissione voucher	Richiamo ad aggiornare Registro						4.2.4 - Registrazioni	Chiusa	OK - 29/05/06
07/06/2006	7	NC	pratica a nome Castelli - Anselmi riportata su registro pratiche con il solo nome Anselmi	Richiamo al settore booking ad inserire entrambi i cognomi						7.1-7.5 - Pianificaz. Ed Erogaz del servizio	Chiusa	OK - 07/06/06
07/07/2006	8	NC	Marco Bragoni. Mancata comunicazione scritta (solo verbale) riguardo operativo voli Giver	Richiamo al settore booking ad effettuare comunicazioni scritte al cliente						7.1-7.5 - Pianificaz. Ed Erogaz del servizio	Chiusa	OK - 10/07/06
18/07/2006	9	NC	Stefania Picari - La pratica, con partenza 23/07/06, è stata archiviata nel mese di agosto	Richiamo a prestare attenzione nell'archiviazione						4.2.4 - Registrazioni	Chiusa	OK - 18/07/06
24/10/2006	10	NC	Marco Bragoni. Mancato aggiornamento Registro pratiche Gruppi per invio offerte mese settembre	Richiamo ad aggiornare registro						7.1-7.5 - Pianificaz. Ed Erogaz del servizio	Chiusa	OK - 24/10/06

REGISTRO INTEGRATO NC/RECLAMI Azioni Correttive e Preventive						IO: Le NC necessitano solo un trattamento. Quindi non va ricercat alcuna causa. Alla base di una AC vi è sempre la ricerca di una causa. L'apertura di un AP non prevede generalmente l'apertura di NC strettamente correlate. Legenda: colorare AC/AP in rosso se ancora aperte ed in verde se chiuse i riferimenti (A,B,C,D) sono da riportare nel campo rif. Allegati							
Data	Codice	tipo	Descrizione NC	Trattamento	Descrizione Cause o potenziali cause nel caso di AP o Reclami	Data Azione	Azioni intraprese	Data Effic.	Verifica Efficacia	P.to	Stato	Note	
30/10/2006	11	NC	Marco Bragoni. Mancato invio fax conferma di prenotazione con relativo importo	Richiamo al settore booking ad effettuare invio conferma prenotazione						7.1-7.5 - Pianificaz. Ed Erogaz del servizio	Chiusa	OK - 02/11/06	
15/01/2007	12	NC	Marco Bragoni. Mancata indicazione riferimenti telefonici e contatti su scheda programmazione e gruppi	Richiamo al settore programmazione ad inserire i riferimenti cliente						7.1-7.5 - Pianificaz. Ed Erogaz del servizio	Chiusa	OK - 15/01/07	
16/06/2007	13	NC	Marco Bragoni. Errore nella prenotazione del servizio spiaggia - 1 ombrellone ogni 3 anziché ogni 2 sdraio	Richiamo al settore programmazione per una maggiore attenzione alle richieste del cliente						7.1-7.5 - Pianificaz. Ed Erogaz del servizio	Chiusa	OK - 16/06/07	
02/07/2007	14	NC	Errata formulazione offerta servizi di intrattenimento	sette settore programmazione a prestare maggiore attenzione ai						7.2 - Commerciale	Chiusa	OK - 05/07/07	
20/07/2007	15	NC	Le pratiche individuali CRAL con partenza a luglio sono state	Richiamo a prestare attenzione nell'archiviazione						4.2.4 - Registrazioni	Chiusa	OK - 20/07/07	
23/08/2007	16	NC	Mancato invio documenti di viaggio prima della chiusura del CRAL	Richiamo al settore booking a monitorare le fasi del registro pratiche							Chiusa	OK - 23/08/07	
08/10/2007	17	NC	Marco Bragoni. Mancata stampa di comunicazioni con fornitori o clienti	Richiamo al settore booking ad inserire nelle singole pratiche tutte le comunicazioni						7.1-7.5 - Pianificaz. Ed Erogaz del servizio	Chiusa	OK - 09/10/07	
11/12/2007	18	NC	Marco Bragoni. Mancata archiviazione pratiche individuali	Richiamo al settore booking a prestare attenzione nell'archiviazione per consentire una						7.1-7.5 - Pianificaz. Ed Erogaz del servizio	Chiusa	OK - 11/12/07	
04/03/2008	19	NC	Marco Bragoni. Errata pubblicazione listini Grecia 2008 su sito web	Richiamo a prestare attenzione nell'invio dei listini al webmaster						7.1-7.5 - Pianificaz. Ed Erogaz del servizio	Chiusa	OK - 05/03/08	
24/03/2008	20	NC	Stefania Opicari. Mancato invio estratto conto di prenotazione del fornitore al settore amministrativo interno	Richiamo al settore booking per un invio tempestivo al settore amministrativo						7.1-7.5 - Pianificaz. Ed Erogaz del servizio	Chiusa	OK - 24/03/08	
04/04/2008	21	NC	Stefania Picari. Mancato aggiornamento Registro pratiche Gruppi	Richiamo al settore programmazione per l'aggiornamento o costante del registro						7.1-7.5 - Pianificaz. Ed Erogaz del servizio	Chiusa	OK - 07/04/08	
26/05/2008	22	NC	Marco Bragoni. Mancato inserimento nella pratica di comunicazioni con il cliente.	Richiamo al settore booking a stampare ed inserire nelle pratiche tutte le comunicazioni rilevanti						7.1-7.5 - Pianificaz. Ed Erogaz del servizio	Chiusa	OK - 26/05/08	

REGISTRO INTEGRATO NC/RECLAMI Azioni Correttive e Preventive							IO: Le NC necessitano solo un trattamento. Quindi non va ricercata alcuna causa. Alla base di una AC vi è sempre la ricerca di una causa. L'apertura di un AP non prevede generalmente l'apertura di NC strettamente correlate. Legenda: colorare AC/AP in rosso se ancora aperte ed in verde se chiuse i riferimenti (A,B,C,D) sono da riportare nel campo rif. Allegati					
Data	Codice	tipo	Descrizione NC	Trattamento	Descrizione Cause o potenziali cause nel caso di AP o Reclami	Data Azione	Azioni intraprese	Data Effic.	Verifica Efficacia	P.to	Stato	Note
16/06/2008	23	NC	Stefania Picari. Il servizio di aria condizionata non è previsto in tutte le camere - la comunicazione al cliente è avvenuta solo verbalmente	Richiamo al settore programmazione ad effettuare tutte le comunicazioni dei servizi inclusi in forma scritta						7.1-7.5 - Pianificaz. Ed Erogaz del servizio	Chiusa	OK - 16/06/08
02/07/2008	24	NC	Stefania Picari. Mancata archiviazione pratiche individuali	Richiamo al settore booking a prestare attenzione nell'archiviazione per consentire una rapida rintracciabilità						4.2.4 - Registrazioni	Chiusa	OK - 03/07/08
29/08/2008	25	NC	Marco Bragoni. Mancata emissione estratto conto ADV	sette booking ad emettere l'estratto conto di prenotazione all'ADV il giorno della conferma del cliente						7.1-7.5 - Pianificaz. Ed Erogaz del servizio	Chiusa	OK - 29/08/08
17/03/2009	26	NC	Stefania Picari. Non risulta verbalizzata la verifica di validazione del catalogo	Richiamo al settore programmazione/progettazione di verbalizzare						7.3 - Progettazione	Chiusa	OK - 18/03/09
09/09/2009	27	NC	Andrea Pallozza. Mancata compilazione del modulo richiesta telefonica	Richiamo al settore booking a compilare il modulo richiesta telefonica						4.2.3 - Distribuzione della Doc.	Chiusa	OK - 09/09/09
14/09/2009	28	NC	Luca Agnusdei. Documentazione e relativa al progetto non risultava adeguatamente archiviata nell'archivio dedicato	Richiamo a una corretta archiviazione						7.3 - Progettazione	Chiusa	OK - 14/09/09
13/05/2010	29	AP			Ridondanza della documentazione (procedure)	25/05/2010	Il contenuto del par. 4.2.3 e 4.2.4 DEL MdQ sono stati trasferiti nella procedura già esistente evitando la ridondanza. La TAB. 3 - SINTESI DELLE ATTIVITÀ E RESPONSABILITÀ RELATIVE ALLE REGISTRAZIONI è stata portata dal MdQ all'interno della procedura	6/9/10	Corretta l'impostazione. Da audit risulta emergere una > fluidità del SGQ	4.2.2 - MdQ	Chiusa	
13/05/2010	30	NC+AC	In sede di VII si è rilevato il mancato adeguamento nella descrizione delle attività nel MdQ ai punti della norma ISO 9001:08	Si procede all'apertura di un AC	Mancato adeguamento alla ISO 9001:08 in diversi punti del MdQ - rilevati in sede di VII	25/05/2010	Adeguamento alla ISO 9001:08 par. 4.1. In particolare: 1) Identificati i processi affidati all'esterno (par. 4.1.2); 2) par. 4.1.2 è stato rimosso il riferimento alla UNI EN ISO 9004:2000. 3) par. 4.2.3 - 4.2.4 sintetizzati in quanto gran parte della descrizione era già inserita all'interno della procedura PG 01 4) inizialmente nel par. 5.3 era scritto "...certificazione presso un organismo accreditato SINCERT, per poter gestire la propria organizzazione in linea con tale normativa nell'ottica di un miglioramento continuo delle proprie prestazioni ... Tuttavia l'URS non risulta essere OdC accreditato Sincert/accredia 5) mansionario dell'RSPP adeguato al Requisito legislativo D. Lgs. 81/08; 6) L'INDICE DELLE REVISIONI del MdQ è stato tolto in quanto ridondante e portato direttamente sull'elenco documenti del SQ	1/9/10	In sede di audit risulta adeguato pressoché tutto il SGQ ai requisiti della ISO 9001:08	4.1 - Processi Aziendali	Chiusa	
13/05/2010	31	NC+AC	L'attuale gestione dei fornitori risulta non applicata in quanto di difficile applicazione nella Sotur	Si è verificata la corretta gestione delle cartelle fornitori. Si è passati a discutere sia con la direzione che con l'amministrazione quale possa	Focalizzandosi sul fatto che la norma (requisito 7.4.1 - ISO 9001:08) non IMPONE LA QUALIFICA DI TUTTI I FORNITORI, ma soltanto quelli che hanno reale impatto sul servizio reso finale reso al cliente, ci si è focalizzati soltanto su alcune categorie di fornitori	25/05/2010	Ci si è focalizzati solo su fornitori critici ed in fase di audit interni si è verificata la gestione dei fornitori (attraverso la cartellina fornitori e per alcune attività critiche le verifiche c/o lo stesso fornitore). Da questa modalità si è valutata l'opportunità di valutare (e rivalutare) il fornitore con registrazione cartacea attraverso un modulo sul frontespizio del faldone	1/9/10	Risulta implementata la nuova modalità, sono state effettuate prove di registrazione con RQ e la procedura risulta più fluida	7.4 - Fornitori	Chiusa	
25/05/2010	32	AP			Poiché molti moduli sono stati cambiati, risulta conveniente rimettere il modulo "Elenco documenti" per una migliore leggibilità facendo uno stato "0" delle revisioni	02/09/2010	E' stato rimesso il modulo e oltre a risultare più leggibile permette una più snella modalità di distribuzione della documentazione, evitando la distribuzione del "tutto a tutti"	2/9/10	OK si conferma l'efficacia dell'azione intrapresa	4.2.3 - Distribuzione della Doc.	Chiusa	

REGISTRO INTEGRATO NC/RECLAMI Azioni Correttive e Preventive						IO: Le NC necessitano solo un trattamento. Quindi non va ricercata alcuna causa. Alla base di una AC vi è sempre la ricerca di una causa. L'apertura di un AP non prevede generalmente l'apertura di NC strettamente correlate. Legenda: colorare AC/AP in rosso se ancora aperte ed in verde se chiuse i riferimenti (A,B,C,D) sono da riportare nel campo rif. Allegati						
Data	Codice	tipo	Descrizione NC	Trattamento	Descrizione Cause o potenziali cause nel caso di AP o Reclami	Data Azione	Azioni intraprese	Data Effic.	Verifica Efficacia	P.to	Stato	Note
25/05/2010	33	NC	Non risultano ancora individuati i parametri di valutazione dei seguenti	il25/8/10 sono stati individuati tutti i paramtri di valutazione						7.4 - Fornitori	Chiusa	
25/05/2010	34	AP			E' stata cambiata la descrizione delle modalità di gestione dei fornitori nel MdQ (delegando gran parte della descrizione operativa ad IT).	25/08/2010	Verificare l'efficacia della descrizione delle modalità	2/9/10	OK:In sede di registrazione della valutazione l'IT a pie di pg risulta molto efficace	7.4 - Fornitori	Chiusa	
25/05/2010	35	NC	Non risulta evidente in (fase di VII) il documento di registrazione relativo alla	Si è proceduto a revisionare la sez. 7.3.1 del MdQ dandone evidenza						7.3 - Progettazione	Chiusa	
25/05/2010	36	NC	In sede di VII si è riscontrato che il MdQ esclude il 7.3.5. Verifica della progettazione del catalogo.	Si è proceduto a revisionare la sez. 7.3.1 del MdQ danonone evidenza						7.3 - Progettazione	Chiusa	
25/05/2010	37	NC+AC	L'attuale sistema di gestione delle VII non sembra chiaramente mappare le	Si è proceduto a revisionare il modulo di check list di VII	L'attuale sistema di gestione delle VII non sembra chiaramente mappare le criticità aziendali.	01/06/2010	E' stato modificato il modulo DR 06. In particolare tale modulo prevede ora: 1) l'identificazione dei p.ti della norma toccati; 2) il calcolo con semplice algoritmo dell'efficacia del SGQ; 3) il calcolo con semplice algoritmo dell'efficacia dei processi aziendali	28/8/10	Corretta e fluida la gestione	8.2.2 - Audit	Chiusa	
25/05/2010	38	AP			L'attuale sistema di registrazioni delle NC/AC/AP/Reclami, talvolta risulta inutilizzato anche a causa dell'abbondanza dei moduli	01/06/2010	E' stato ottimizzato il sistem di registrazione delle NC/AC/AP/Reclami ed unito in un uncio modulo. E' stata verificata la conformità del suddetto modulo alla ISO 9001:08. In particolare nei campi di testa si può notare nel campo note il riferimento alla norma	28/8/10	Corretta e fluida la gestione	8.3 - NC	Chiusa	
25/05/2010	39	AP			E' stato rilevato che la modalità di gestione dei file su supporto informatico identificata nella PG 01 rev.0 risulta poco chiara.	26/05/2010	Si è proceduto a rimettere la procedura identificando una nuova gestione dei file. In pratica si ha una cartella ISO 9K:98 e delle sottocartelle con i p.ti della norma. All'interno delle sottocartelle vengono riportate 3 sottocartelle: procedure/registrazioni/archivio	1/9/10	Nella cartella archivio vanno indicati gli anni per una gestione ordinata dell'archiviazione	4.2.3 - Distribuzione della Doc.	Chiusa	
25/05/2010	40	AP			Requisiti impliciti del cliente. E' stata verificata l'assenza di un modulo di monitoraggio delle prescrizioni legislative di settore.	03/06/2010	Sono stati individuati i riferimenti + importanti	28/8/10	Verificata con RQ la correttezza delle informazioni e dei link	7.2 - Commerciale	Chiusa	
28/05/2010	41	AP			Potrebbe essere resa più snella ed inserita in una procedura la modalità di gestione della progettazione dei cataloghi	28/08/2010	Per ora tale attività non si reputa importante e si verificherà il prossimo anno l'opportunità	1/9/10	nessuna	7.3 - Progettazione	Chiusa	
16/08/2010	42	NC+AC	Il mod NCACAPRE in excel risulta dare problemi di visualizz sul PC aziendale	Si procederà a rivedere la modalità gestionale	Data la potenziale incompatibilità di alcuni PC (plugin di Microsoft non aggiornati con l'utilizzo di filtri per excel) risulta parzialmente inefficace la modalità di gestione di Excel della registrazione di NC/AC/AP/RE	20/08/2010	Si pprocede a registrare a cura del consulente le NC/AC/AP/RE sul modulo in Excel. Tuttavia a fini di consultazione le registrazioni vengono inserite su un file word	27/8/10	Gestione operativa del mod in word. Il master di gestione del modulo rimane	8.5 - AC/AP	Chiusa	
27/08/2000	43	AP			In seguito all'osservazione dell'OC si sta rivedificando tutta la modulistica relativamente all'indicazione dell'aggiornamento delle registrazioni del modulo	27/08/2010	Alla data del 27/8/10 si è inserita la data di aggiornamentoi moduli di registrazioni di AC/AP/NC/RE e riferimenti legislativi	2/9/10	Si è provveduto ad inserire un campo per la data di agg.to per tutti i moduli	4.2.3 - Distribuzione della Doc.	Chiusa	
16/07/2010	44	NC+AC	Manca la scheda di formazione della DG/DT	Si è elaborata una scheda ad hoc per la gestione delle VII	L'omissione dell'inserimento di una scheda ad hoc per la DG era soprattutto dovuta al fatto che inon si prevedeva di inserire una serie di requisiti minimi per la DG.	27/08/2010	In efetti l'esigenza di una scheda nasce a) per evidenziare i requisiti del DT e b) avere uno storico della formazione interna ed esterna (aluni ruoli relativi alla sicurezza sono in capo alla DG)	27/8/10	Inserita la scheda personale per DG	6.1-6.2 - Formazione del Personale	Chiusa	
16/07/2010	45	AP			In relazione alle criticità emerse sulla gestione delle infrastrutture si potrebbe: 1) evidenziare nel prox RdD un obiettivo relativo al monitoraggio delle infrastrutture 2) Implementare monitor delle infrastrutture definite critiche attraverso un nuovo modulo.	16/07/2010	E' stato effettuato il monitoraggio e l'implementazione del modulo per infrastrutture critiche. Quindi risulta già incluso nel RdD del 2010	2/9/11	Verificare l'operatività in sede di prossimo RdD	8.2.3 - Indicatori di SGQ	Aperta	
16/07/2010	46	NC+AC	I moduli di registrazione del backup non risultano sistematicamente registrati.		Il mancato rispetto della procedura è relativo al fatto che in del 2010 è stato realizzato un sistema informatico di rete aziendale che permette di effettuare un backup automatico con il sistema di mirroring	28/08/2010	Si procederà a verificare con il fornitore esterno quali sono le modalità di manutenzione. Luigi (fornitore ext) riferisce che annualmente viene effettuata la manutenzione sul sistema.	2/9/10	Il backup è assicurato dal sistema mirroring	4.2.4 - Registrazioni	Chiusa	
16/07/2010	47	AP			Attualmente non risulta efficace la modalità di gestione delle infrastrutture.	06/07/2010	Si elaborerà un modulo per tenere sotto controllo soltanto le seguenti infrastrutture: Telefonia aziendale (da dividere in fissa e mobile --> soltanto valore in €), Fax (cartucce) stampante a colori (cartucce) e server azionale.	2/9/10	Implementanto il sistema di nuovo monitoraggio	6.3 - Infrastrutture	Chiusa	
01/09/2001	48	AP			L'indicatore S4 Intervallo tra giorno ricevimento richiesta cliente rispetto alla presentazione dell'offerta (vendite individuali) così come valutato nel 2009 non risulta efficace	01/09/2010	Infatti l'indicatore è espresso in valore assoluto. Ciò non riesce a mostrare l'effettiva incidenza % del gg. Di ritardo sul totale delle richieste. Si è provveduto ad indicare il dato in valore %.	2/9/10	OK	8.2.3 - Indicatori di SGQ	Chiusa	
03/09/2010	49	NC	Nel Progetto Terre d'Italia 2011 manca la data della fase iniziale	Si è provveduto ad integrare il progetto con la data relativa alla fase iniziale						7.3 - Progettazione	Chiusa	
03/09/2010	50	AP			In sede di audit interno del 3/9/10 ancora non risulta pervenuto un numero significativo di questionari di CS registrati per l'anno 2010	06/09/2010	Si provvede a tenere sotto controllo tale aspetto al fine di poterlo comunque considerare una volta raggiunto un numero statisticamnt significativo di questionari (circa 30 che mediamente arrivano ogni anno) portandolo all'attenzione della DG	1/1/11	Da inserire un addendum nel RdD in maniera tale da tener conto a fine ann della CS	8.2.3 - Indicatori di SGQ	Aperta	