

SOTUR SRL	Verbale di Riesame	Anno 2010 al 10.09.2010
------------------	---------------------------	-------------------------

SEZ. 1: Elementi in ingresso per il Riesame

Verifica della Politica della Qualità

La Politica per la Qualità emessa nell'anno 2009 risulta appropriata agli scopi dell'Organizzazione e prevede obiettivi misurabili idonei a garantire il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità dell'Organizzazione.

Viene riesaminata e riemessa per l'anno 2010.

Verifica del piano di miglioramento anno 2009

Obiettivo S 1 (2° semestre 2009): alla data del presente riesame la percentuale pari al 75 % (116 su 154 richieste). Obiettivo al di sopra delle aspettative

Obiettivo S 1 (1° semestre 2010): alla data del presente riesame la percentuale pari al 79 % (116 su 147 richieste). Obiettivo al di sopra delle aspettative

Obiettivo S 2 (2° semestre 2009):: alla data del presente riesame la percentuale pari al 27 % (20 su 73 richieste). Obiettivo al di sopra delle aspettative.

Obiettivo S 2 (1° semestre 2010):: alla data del presente riesame la percentuale pari al 36 % (16 su 45 richieste). Obiettivo al di sopra delle aspettative.

Obiettivo S 3: tale obiettivo seppur monitorato non risulta più preso in considerazione in sede di Riesame stante la scarsa efficacia

Obiettivo S4: L'obiettivo prefissato è stato perseguito per una percentuale pari al 3% (14 su 423) del totale offerte. Obiettivo migliorato rispetto al riesame del 2009.

Obiettivo F 1: tale obiettivo seppur monitorato non risulta più preso in considerazione in sede di Riesame stante la scarsa efficacia

Obiettivo F 2: Tale obiettivo rimane in sospeso in quanto non risulta ancora raggiunto un campione significativo stimato di 30 QSC

Obiettivo R 1: tale obiettivo seppur monitorato non risulta più preso in considerazione in sede di Riesame stante la scarsa efficacia

Obiettivi R 2: tale obiettivo seppur monitorato non risulta più preso in considerazione in sede di Riesame stante la scarsa efficacia

Obiettivo P 1: Raggiunto

Nuovi Obiettivi introdotti nel 2010

Processo Outdoor: parte delle risorse aziendali risultano dedicate a tale progetto. Risulta auspicabile un aumento del fatturato globale in funzione dell'apertura di questo nuovo pacchetto in maniera tale da monitorare costi e margini operativi

Efficacia del SGQ: è stato individuato un nuovo indicatore (R3) che misura attraverso l'attribuzione di indicatori agli audit interni l'efficacia del SGQ

Gestione delle infrastrutture

Agli inizi del 2010 risulta realizzato il sistema informatico di rete aziendale. Ciò risulta essenziale al fine di una maggiore sicurezza dei dati ed una più efficace manutenzione e backup dei dati (gestita da fornitore). Va segnalato che il sistema opera in modalità Raid attraverso mirroring dei dischi

L'implementazione di un sistema di monitoraggio dei costi delle "attrezzature critiche" ha evidenziato un aumento dei costi di telefonia dal 2008 al 2009. Tale aumento risulta attribuibile al proporzionale aumento dei pacchetti venduti per la Tunisia. Infatti il rapporto telefonico diretto con le strutture tunisine (telefonate internazionali ed impossibilità all'utilizzo di Skype) risulta essere la principale causa del suddetto aumento.

Va rilevata invece una diminuzione dei costi delle cartucce ed in generale per la manutenzione delle stampanti in quanto gran parte assorbiti dal costo di noleggio della fotocopiatrice con funzione di stampante

SOTUR SRL	Verbale di Riesame	Anno 2010 al 10.09.2010
------------------	---------------------------	-------------------------

Risultati delle Verifiche Ispettive
--

E' stato emesso in data 10.09.2010 il piano delle verifiche ispettive interne la gestione II semestre 2010 e primo semestre 2011
 Le verifiche ispettive interne condotte il da giugno a settembre 2010 presso tutte le aree, per verificare l'efficace applicazione e funzionamento del Sistema qualità, hanno evidenziato un andamento sostanzialmente conforme alla norma

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

Alla data attuale sono state rilevate 10 non conformità , tutte chiuse e l'attivazione di 6 azioni correttive (si rimanda all'analisi dati grafico ed in forma tabellare). Tutte le NC ed AC risultano chiuse. Sono state attivate anche 10 AP di cui due risultano ancora aperte. L'elevato numero di rilievi non significa un maggior numero di difformità rispetto agli anni precedenti, ma piuttosto un maggior approfondimento degli audit interni. Ciò è anche testimoniato dall'analisi degli audit interni che rilevano un buon grado di allineamento rispetto alla ISO 9001:08 oltre che una discreta efficacia del SGQ

Non sono stati rilevati reclami clienti.

Sono stati distribuiti i QSC che devono ancora ritornare ed essere analizzati.

Attività svolte in merito allo sviluppo / implementazione del sistema qualità
--

Tutto il sistema e' stato reso conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008 con emissione del manuale della qualità e di tre procedure. Con l'occasione è stato rivisitato tutto il SGQ e sono state apportate delle modifiche all'architettura documentale. Inoltre al fine di rendere più fluida la gestione delle revisioni è stato rimesso in edizione 3 e revisione 0 l'intera codifica di procedure, istruzioni e moduli facendo uno stato "zero" dell'intera documentazione

Formazione ed addestramento erogata
--

Alla data odierna sono stati erogati corso ISO e inizio progetti.

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

SOTUR SRL	Verbale di Riesame	Anno 2010 al 10.09.2010
------------------	---------------------------	-------------------------

SEZ. 2: Elementi in uscita:raccomandazioni per il Miglioramento

Si raccomanda per l'anno 2010:

effettuare costantemente il monitoraggio sulla soddisfazione dei Clienti/Utenti

- Sensibilizzare tutte le funzioni a registrare i reclami dei Clienti che dovessero pervenire anche telefonicamente
- Sensibilizzare tutte le funzioni alla rilevazione e comunicazione delle Non Conformità, Azioni Correttive e Azioni Preventive/di Miglioramento
- Promuovere la formazione del personale sia interna che esterna. Si veda a tal proposito il piano di formazione 2010 che prende in considerazione sia corsi su un costante refreshing sul SGQ per settori aziendali che un corso sull staff per il miglioramento di tematiche relative alla custode satisfaction e strategie di vendita

Tutti gli obiettivi e le strategie per l'ottenimento sono contenuti nel piano di miglioramento 2010

Firma Presenti _____

Firma Presenti _____

Data: 10 settembre 2010