VERIFICA ISPETTIVA N:04-10 DATA VERIFICA: 3 settembre 2010 BASSOTTI AREA SOTTOPOSTA AD AUDIT: fornitori/commerciale/Direzione/Progettazione RESPONSABILI: RQ RIFERIMENTO PROCESSI : MAPPATURA/DOCUMETAZIONE/GAP ISO 9K:00 E 08/FORNITORI/INFRASTRUTTURE/PROGETTAZIONE/ORGANIZZAZION/COMMERCIALE/EROGAZIONE SERVIZIO RAPPORTO AUDIT E OSSERVAZIONI/NON CONFORMITA' EMERSE **IMPATTO IMPATTO** Attività Rilievi **NORMA** AZIENDALE P.to Norma Area NC NS Μ OK NS M OK Descrizione Verificata l'efficacia dei nuovi moduli per la Da inserire registrazione delle valutazioni (e nella rivalutazioni) dei fornitori. Risultano di valutazione semplice applicazione ed efficaci. Inoltre dei fornitori seppure la semplicità di individuazione dei quella del parametri di monitoraggio non lascia molti portale dubbi, ancor + agevole risulta l'immediato 7.4 -Fornitori Fornitori Albatravel riferimento di un IO a piè di pagina Con Antonella si sono seguite due pratiche analizzando la coerenza del flusso riportato nel MdQ e verificando con lei il moitoraggio Pianificazio attraverso il registro pratiche. La ne del pianifciazione del processo risulta 71servizio correttamente gestita in confomità alla Pianificazione (individuale) procedura Dalla verifica Di due offerte (prestige Italia AdV per servizio in Tunisia e altra offerta nella del 2/9/10) si è riesaminato l'iter di sistematicam registraz, controllo pratica ed archiviaz. te nella pratica 7.5- Erogazione Erogaz. De L'unico elemnto di archiviaz (cmq tracciato) è la rich telefonica tutti i moduli del Servizio servizio NC°49 Nel Progetto Sono stati verificati due progetti: uno Progettazio Terre d'Italia 2011 Catalogo "Terre d'Italia" del 20/8/10 7.3 ne del manca la data della (peraltro già visionato l'anno scorso) el'altro Progettazione servizio fase iniziale "Progetto Terre d'Italia 2011 E' stato verificato il progetto per il catalogo online Tunisia (apertura del 13/11/09. Progettazio Risultano corretti e conformi alla procedura ne del i passaggi. Verificato il verbale di riunione Progettazione servizio del 23/3/10 Stante l'esiguo numero di questionari di customr satisfaction ancora pervenuti, si reinvia l'analisi statistica al raggiungimento 8.2.1 - Custome Customer di un numero statisticamene significativo AP n°50 Satisfactio Satisfaction (tipicamente nell'anno ne arrivano circa 30) IL SISTEMA QUALITA' E' APPLICATO DA TUTTE LE FUNZIONI ED E' CONFORME ALLA NORMA UNI. Aree di migliorabilità: inserimento sistematico nella praica di tutt i moduli di SGQ EN ISO 9001:2008 LEGENDA: NS: NON SUFFICIENTE; OK: EFFICACE; M: MIGLIORABILE EFFICIENZA SGQ 77,00% EFFICIENZA PROCESSI AZIENDALI 88,00%