

	Verbale di riesame della Direzione Sistema di Gestione Qualità e Responsabilità Sociale
--	--

DATA: 04.01.2008

Sommario

1. Riunione iniziale.....	2
2. Risultati delle verifiche ispettive interne della Qualità e della Responsabilità Sociale.....	2
2.1 Situazione attuale (elementi in ingresso).....	2
2.2 Input per il miglioramento (elementi in uscita).....	3
3. Informazioni di ritorno dal cliente.....	3
3.1 Situazione attuale (elementi in ingresso).....	3
3.2 Input per il miglioramento (elementi in uscita).....	4
4. Situazione fornitori	4
4.1 Situazione attuale (elementi in ingresso).....	4
4.2 Input per il miglioramento (elementi in uscita).....	4
5. Stato delle azioni correttive e preventive.....	4
5.1 Situazione attuale (elementi in ingresso).....	4
5.2 Input per il miglioramento (elementi in uscita).....	5
6. Attività formative programmate e valutazione d'efficacia.....	5
6.1 Situazione attuale (elementi in ingresso).....	5
6.2 Input per il miglioramento (elementi in uscita).....	5
7. Situazione conseguimento obiettivi strategici e di processo.....	5
7.1 Situazione attuale (elementi in ingresso).....	5
7.2 Input per il miglioramento (elementi in uscita).....	6
8. Analisi dell'adeguatezza della Politica integrata Qualità / Responsabilità Sociale.....	6
9. Azioni a seguire dai precedenti riesami effettuati dalla Direzione.....	6
10. Modifiche, raccomandazioni, esigenza di risorse per il miglioramento del sistema.....	7
11. Riunione di chiusura.....	7

PARTECIPANTI:

Nome	Funzione	Firma
Marina Berti	Direzione R.G.S.I.	
Carlo Ruffinelli	Resp. Produzione	

	Verbale di riesame della Direzione Sistema di Gestione Qualità e Responsabilità Sociale
--	--

1. Riunione iniziale

La Direzione ed il Responsabile per la Qualità e la Responsabilità Sociale (nella stessa persona) Marina Berti illustra la situazione generale del Sistema Integrato, analizzando e riferendo la situazione puntuale dell'attivazione dello stesso. La Direzione definisce gli input per il miglioramento del Sistema. Per ciascun argomento sono pertanto riportati situazione ed input di miglioramento. Maggiori dettagli sulle prestazioni del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale sono riportate nel Bilancio Sociale rev. 5 del 04.01.2008, allegato al presente verbale di Riesame.

Il nuovo bilancio sarà poi pubblicato nel sito internet aziendale www.mokacika.it.
Attualmente in rifacimento

2. Risultati delle verifiche ispettive interne della Qualità e della Responsabilità Sociale

2.1 Situazione attuale (elementi in ingresso)

- *Programma delle Verifiche Ispettive Interne della Qualità e della Responsabilità Sociale del 16.01.07*
- *Rapporto di Verifica Ispettiva Interna SA 8000 del 24.12.07*
- *Rapporto di Verifica Ispettiva Interna ISO 9001 del 20.12.07*

Nel corso del 2007 è stato redatto un Programma delle Verifiche Ispettive Interne integrato Qualità Responsabilità Sociale, previste ed effettuate in data 20 e 24 dicembre '07. Le Verifiche sono state effettuate dal consulente esterno, nel rispetto del principio di competenza ed indipendenza del valutatore, affiancato dal Rappresentante della Direzione Marina Berti.

Per l'effettuazione della Verifica Ispettiva Interna SA 8000 è stata utilizzata la check list (Mod. 8-2-5 Rev.0) sulla base di quella proposta dal CISE ai fini dell'autovalutazione, mentre per la Verifica ISO 9000 è stata utilizzata una Check List appositamente predisposta e strutturata secondo i riferimenti normativi.

Dalla Verifica Ispettiva SA8000 è emersa 1 Osservazione, in relazione al punto 9.7 della norma. A tale proposito è già stata effettuata una visita presso uno dei fornitori inadempienti, e, programmata quella presso il secondo fornitore. E' stato ugualmente stilato un "Verbale ad uso interno" in data 08-10-07 (vedi : Defensor)

	Verbale di riesame della Direzione Sistema di Gestione Qualità e Responsabilità Sociale
--	--

Dalla Verifica Ispettiva ISO 9001 sono emerse due Osservazioni, relative all'inserimento nel Manuale di Gestione Integrato delle modalità di definizione e trasmissione di listini e cataloghi agli agenti, ed al monitoraggio della soddisfazione del Cliente.

2.2 Input per il miglioramento (elementi in uscita)

- *Programma delle Verifiche Ispettive Interne della Qualità e della Responsabilità Sociale 2006 del 03.01.2008*

La Direzione prende visione dal lavoro svolto ed autorizza l'emissione del nuovo Programma delle Verifiche Ispettive Interne della Qualità e della Responsabilità Sociale 2008, il quale contiene anche il Programma delle Visite presso i Fornitori, come previsto dalla Procedura SA 8000 "Gestione Fornitori".

Le prossime Verifiche Ispettive continueranno ad essere svolte in maniera congiunta (Qualità e Responsabilità Sociale), al fine di rendere l'integrazione del Sistema sempre più efficace.

3. Informazioni di ritorno dal cliente

3.1 Situazione attuale (elementi in ingresso)

- *Registro Reclami*
- *Situazione monitoraggio soddisfazione Clienti*

La soddisfazione del Cliente è stata tenuta sotto controllo sia in modo diretto (registrando e gestendo i reclami ricevuti) che indiretto, sottoponendo ai Clienti questionari (somministrati direttamente).

Nel corso del 2007 non è stato registrato nessun Reclamo da parte della Clientela.

La Direzione si ritiene soddisfatta della qualità dei prodotti e del lavoro svolto da parte di tutto il personale.

Per quanto riguarda l'indagine relativa alla soddisfazione del Cliente, relativa all'anno 2007, non è stata monitorata, in quanto, per scelta aziendale, la Direzione non intende sviluppare la vendita al dettaglio.

L'orario di apertura al pubblico dello spaccio aziendale è stato ridotto a 3 ore giornaliere. I nuovi Clienti saranno quasi esclusivamente Concessionari, per i quali ed ai quali l'azienda ha già predisposto ed inviato il nuovo Questionario.

Anche il settore Vending verrà affidato ai Concessionari.

	Verbale di riesame della Direzione Sistema di Gestione Qualità e Responsabilità Sociale
--	--

3.2 Input per il miglioramento (elementi in uscita)

La Direzione si mostra molto soddisfatta del risultato ottenuto e dell'assenza di reclami.

I nuovi clienti (concessionari) sono stati acquisiti troppo di recente, e se da una parte appare prematuro indagare sulla soddisfazione degli stessi, d'altra parte, l'evoluzione della strategia aziendale è solo all'inizio.

4. Situazione fornitori

4.1 Situazione attuale (elementi in ingresso)

- *Registro delle Non Conformità*

Le forniture sono state monitorate mediante controllo sui prodotti / servizi e relativa eventuale emissione di Non Conformità. Ad oggi sono state registrate 3 Non Conformità, di cui una grave, ed aperta la relativa Azione Correttiva al fornitore in questione.

Il fornitore TNT non si è rivelato idoneo alla riqualifica (Azione Correttiva n° 01/07).

Tuttavia, l'obiettivo indicato nel report (non più di una Non Conformità per fornitore durante l'anno) è stato raggiunto.

4.2 Input per il miglioramento (elementi in uscita)

Continuare ed intensificare la sensibilizzazione dei fornitori soprattutto in materia di SA 8000. Continuare a rilevare le Non Conformità sul prodotto / servizio.

5. Stato delle azioni correttive e preventive

5.1 Situazione attuale (elementi in ingresso)

- *Registro delle Azioni Correttive e Preventive*

Nel corso del 2007 è stata aperta 1 azione correttiva (N° 01/07) , a seguito della quale il fornitore non è stato riqualificato. L' Azioni Correttiva è stata chiusa con l'inserimento di un nuovo fornitore ritenuto idoneo alla data di verifica dell'efficacia fissata al 30/12/07 .

Sono state aperte due Azioni Preventive (A.P. n° 01/07 e A.P. n° 02/07) : la prima per valutare l'opportunità di inserire nel Manuale di Gestione Integrato le modalità di definizione e trasmissione di listini e cataloghi agli agenti, la seconda per il mancato monitoraggio della Soddisfazione del Cliente.

	Verbale di riesame della Direzione Sistema di Gestione Qualità e Responsabilità Sociale
--	--

5.2 Input per il miglioramento (elementi in uscita)

La Direzione suggerisce di continuare ad utilizzare tali strumenti e di impegnarsi nelle azioni di miglioramento individuate.

6. Attività formative programmate e valutazione d'efficacia

6.1 Situazione attuale (elementi in ingresso)

- *Programma di Formazione / Addestramento 2007*

Per quanto riguarda le attività formative pianificate per il 2007, queste risultano tutte effettuate e registrate nelle relative schede. E' stata effettuata e regolarmente registrata la formazione sulle normative ISO 9001 e SA 8000 del Sig. Operoso, Sig. Selvatici e Sig.ra Darchuk, nostri nuovi collaboratori.

Anche la misurazione dell'efficacia prevista risulta positiva.

6.2 Input per il miglioramento (elementi in uscita)

- *Piano di Formazione 2008*

La Direzione in data odierna approva il Programma di Formazione 2008, nel quale si ripropongono le attività formative relative alla gestione della sicurezza, all'addestramento eventuali nuovi assunti e all'approfondimento tematiche SA 8000 ed ISO 9000.

7. Situazione conseguimento obiettivi strategici e di processo

7.1 Situazione attuale (elementi in ingresso)

- *Piano degli Obiettivi 2007*
- *Report indicatori di processo*

Per quanto riguarda gli obiettivi definiti nel Piano degli obiettivi / miglioramento 2007, importanti obiettivi risultano raggiunti:

- L'inserimento dell'intera Linea Cikaffè macinato s.v. da 250 gr è raggiunto con il primo ordine in Ipercoop Collestrada in data 02-10-07
- L'entrata su nuove superfici G.D.O : anche se non raggiunto direttamente, sono in corso le campionature e le trattative fatte dai nuovi concessionari
- L'incremento del fatturato, sia per l'estero sia per il mercato italiano, anche se non siamo ancora in possesso del bilancio definitivo appare notevole (+ 100 % circa)

	Verbale di riesame della Direzione Sistema di Gestione Qualità e Responsabilità Sociale
--	--

- L'attuazione di un concorso a premi sarà possibile ma ritardata a causa dell'inserimento tardivo nel corso dell'anno della nuova linea di prodotti sul mercato della G.D.O.
- L'automatizzazione dello scarico del magazzino è in corso.
- 2 nuovi assunti nel 2007
- Settore Vending in gestione ai concessionari di zona a partire da gennaio '08.

Per quanto riguarda gli indicatori di processo, sono stati raggiunti quasi totalmente :

- il fatturato ha subito l'incremento % desiderato.
- non si è avuto un nuovo Cliente sul mercato della G.D.O. anche se i contatti e le campionature sono attualmente in corso ed in fase di sviluppo.
- Si sono avute 3 non conformità, di cui solo una considerata grave con apertura della relativa Azione Correttiva e successiva non riqualifica del fornitore.

7.2 Input per il miglioramento (elementi in uscita)

- *Piano degli Obiettivi / Miglioramento 2008*

La Direzione si mostra soddisfatta per il conseguimento dei traguardi definiti e propone il Piano degli Obiettivi per il 2008.

8. Analisi dell'adeguatezza della Politica integrata Qualità / Responsabilità Sociale

In data odierna la Direzione alla presenza di tutto il personale analizza la Politica integrata valutandone la continua adeguatezza. Nessun rilievo emerge da parte di nessuno dei partecipanti. La Politica rimane momentaneamente invariata in quanto tuttora risulta adeguata e calzata sull'esigenza aziendale.

9. Azioni a seguire dai precedenti riesami effettuati dalla Direzione

L'intensificazione della raccolta dati auspicata dalla Direzione nel precedente Riesame sta andando avanti con successo.

Il presente Riesame, è stato effettuato in forma integrata Qualità e Responsabilità Sociale, rispettando la natura integrata del Sistema stesso (inclusa la documentazione di riferimento).

	Verbale di riesame della Direzione Sistema di Gestione Qualità e Responsabilità Sociale
--	--

10. Modifiche, raccomandazioni, esigenza di risorse per il miglioramento del sistema

L'azienda nel corso dell'anno auspica di continuare ed incrementare lo sviluppo iniziato durante l'anno 2007. Ciò comporterà da un lato l'assunzione di nuovo personale, e d'altro lato l'acquisto di nuovi macchinari.

Le scelte di rinnovamento aziendale potrebbero avere ripercussioni sul sistema di gestione integrato, soprattutto relativamente alla formazione che sarà necessario impartire, oltre che al rispetto di vincoli contrattuali, orari di lavoro etc.

L'esigenza di risorse è stata definita nel Piano degli Obiettivi / Miglioramento 2008. Ciascuno di tali obiettivi strategici inoltre può essere interpretato come azione preventiva.

11. Riunione di chiusura

Il 2007 si è rivelato un anno di importanti cambiamenti soprattutto nella scelta della strategia aziendale.

E' emersa una fortissima volontà di investimento sulle nuove risorse umane. Naturalmente ciò ha rappresentato un grosso investimento economico per l'azienda. La scelta, ponderata e valutata sotto ogni profilo, sembra rivelarsi positiva ed ha comportato un forte incremento del fatturato, anche se ad oggi le entrate coprono a fatica le uscite. La Direzione ci tiene ad enfatizzare che, oltre alle naturali valutazioni di ordine economico e professionale, la scelta delle persone rispecchia esattamente il valore umano e l'importanza che la Mokacika dà all'individuo nella sua interezza e non solo come semplice entità produttiva.

L'augurio per il 2008 è di proseguire sulla scia dei cambiamenti aziendali iniziati durante il 2007, anche se il continuo evolversi dell'assetto aziendale, degli obiettivi da raggiungere e della struttura stessa, rendono impossibile definire in maniera precisa i programmi futuri.

L'obbiettivo principale di crescita, sarà dunque basato sul lavoro di ricerca di nuovi clienti (concessionari) sia in Italia che all'estero da parte dei nostri Addetti Commerciali, Sig.ri Operoso Oronzo e Selvatici Enzo, e supportato dall'aiuto in produzione della nuova addetta (Sig.a Darchuk).

La Direzione, soddisfatta dei risultati ottenuti, scioglie la riunione e rimanda al prossimo riesame.