

Relazione sul Monitoraggio dei Processi primo semestre 2020

Secondo quanto previsto dal proprio Sistema di Gestione Qualità, basato sulla norma ISO 9001:2015, Villa Serena provvede, attraverso l'Ufficio Qualità, al monitoraggio continuo dei processi aziendali.

Nel primo semestre 2020 il regolare svolgimento delle attività ha subito una inevitabile alterazione a causa della situazione emergenziale dovuta alla pandemia da Covid-19. Ciononostante, dal monitoraggio effettuato nel periodo in oggetto è emerso un sostanziale rispetto di molti degli obiettivi e delle scadenze prefissate, nella maggior parte delle aree operative.

In particolare risultano rispettati le scadenze del piano manutenzione e l'incidenza dei costi della manutenzione ordinaria e straordinaria sul fatturato semestrale. Risulta una generale conformità degli ordini a ditte esterne, nella gestione dei reclami, nel rispetto dei piani di lavoro e nelle attività monitorate svolte dalla Cucina.

Anche l'obiettivo del nuovo indicatore introdotto a gennaio, che riguarda il corretto utilizzo di documenti sottoposti a revisione, è risultato centrato.

Laddove non è stato possibile raggiungere gli obiettivi che erano stati prefissati prima della pandemia e nei casi in cui il risultato raggiunto non ha soddisfatto appieno gli standard di Qualità prefissati, la Direzione ha approvato alcune azioni di miglioramento e adeguamento, pubblicando la rev.02 del "Piano Obiettivi, Attività e Qualità 2020", revisionato in funzione dell'attuale "fase 2". Attualmente le suddette azioni sono in corso di applicazione.

La prossima relazione sul monitoraggio dei processi aziendali è prevista per inizio 2021 e riguarderà il secondo semestre dell'anno in corso.