

Raport performanta si eficacitate SMC

Perioada de raportare anul 2016

Continut raport:

- Performanta globala a organizatiei;
1. Stadiul deciziilor si actiunilor de la analizele precedente;
 2. Modificari in aspectele interne si externe relevante pentru SMC;
 3. Informatii despre performanta si eficacitatea SMC, respectiv tendintele referitoare la:
 - satisfactia clientului si feedback-ul partilor interesate relevante;
 - masura in care au fost indeplinite obiectivele calitatii;
 - performanta proceselor si conformitatea produselor / serviciilor;
 - neconformitati si actiuni corective;
 - rezultatele monitorizarii si masurarii;
 - rezultatele auditurilor;
 - performanta furnizorilor externi;
 4. Adeccvarea resurselor;
 5. Eficacitatea actiunilor intreprinse pentru a trata riscurile si oportunitatile;
 6. Concluzii;
 7. Oportunitati de imbunatatire.

Difuzare raport:

Difuzarea raportului s-a realizat in data de 20.01.2017.

Raportul a fost difuzat la:

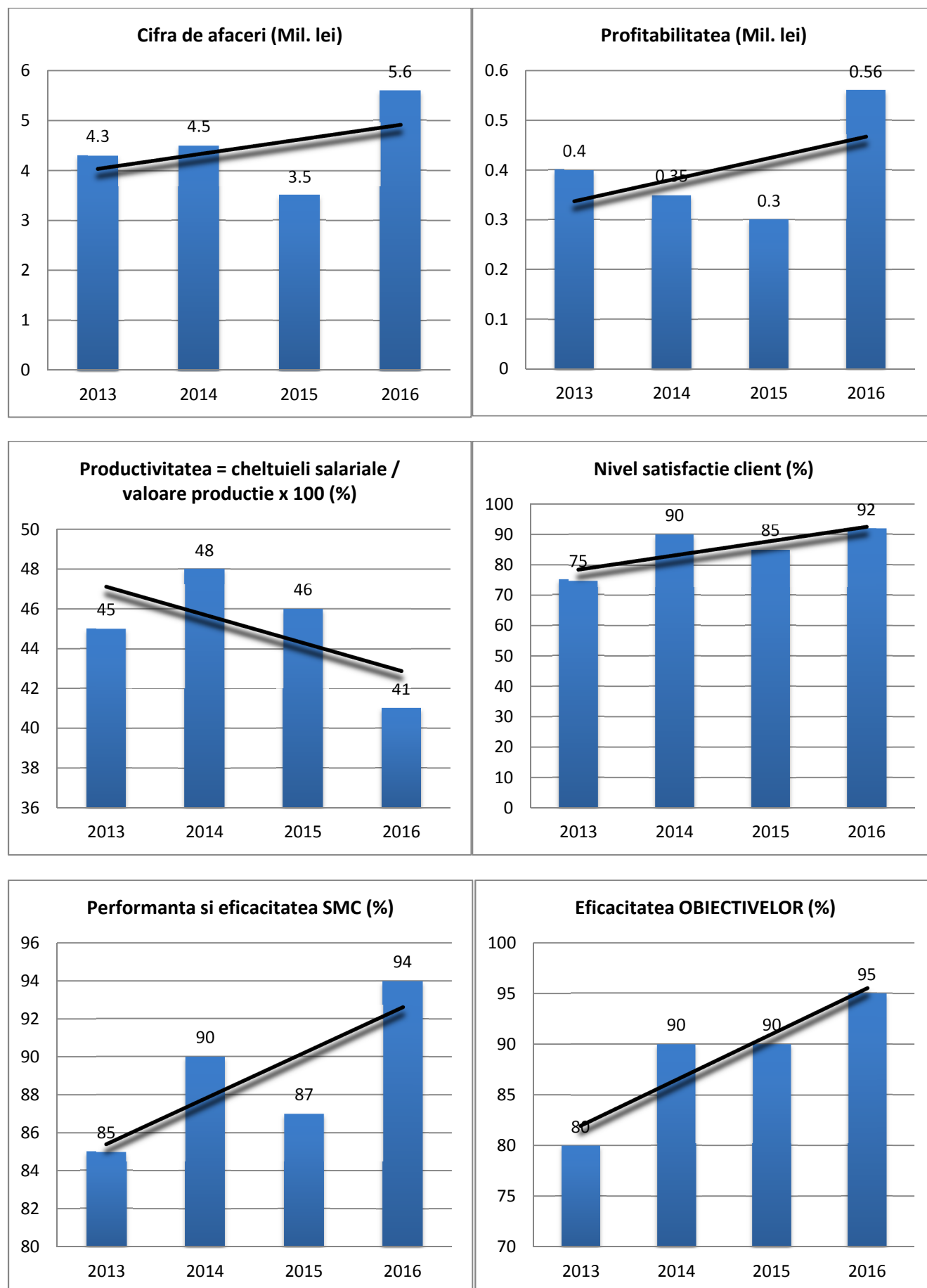
- XXXXXXXXX Director General;
- XXXXXXXXX Director Tehnic;
- XXXXXXXXX Director Productie;
- XXXXXXXXX Sef Departament Proiectare;
- XXXXXXXXX Sef Departament Achizitii;
- XXXXXXXXX Sef Departament Economic;
- XXXXXXXXX Responsabil Management Deseuri;
- XXXXXXXXX Responsabil Resurse Umane;
- XXXXXXXXX Auditor intern;

Redactat: XXXXXXXX

Data: 20.01.2017

Semnatura:

Performanta globala a organizatiei, evolutie si tendinta:



1. Stadiul deciziilor si actiunilor de la analizele precedente;

Ultima analiza a managementul a fost realizata in 18.01.2016. S-au stabilit 5 actiuni de imbunatatire din care au fost realizate 4, una este in curs de realizare.

2. Modificari in aspectele interne si externe relevante pentru SMC

» Contextul intern si extern:

Rezultate analiza SWOT din data de

- Puncte forte:

-
-
-

- Puncte slabe:

-
-

- Principalele vulnerabilitati (temeri):

-
-

- Principalele oportunitati:

-
-
-

» Modificari relevante pentru SMC, astfel:

- A fost externalizat procesul de mentenanta IT&S ceea ce a condus la reducerea cheltuielilor de intretinere retea IT si server cu 15%. Disponibilitatea IT&C a crescut la 97%. Controlul procesului externalizat este realizat de Seful Departamentului Logistica.

- Au fost modificate cerintele legale care privesc domeniul de activitate. Principala modificare se refera la certificarea calificarii tehnico-profesionale a organizatiei. Termenul de aplicare al acestei cerinte este 30.06.2017. In acest sens a fost intocmit un program de certificare al organizatiei pentru a carui implementare a fost nominalizata o echipa interdepartamentala sub conducerea Sefului Departamentului Dezvoltare. Termenul de depunere al documentatiei de certificare este de 30.04.2017. Actiunile stabilite sunt in grafic.

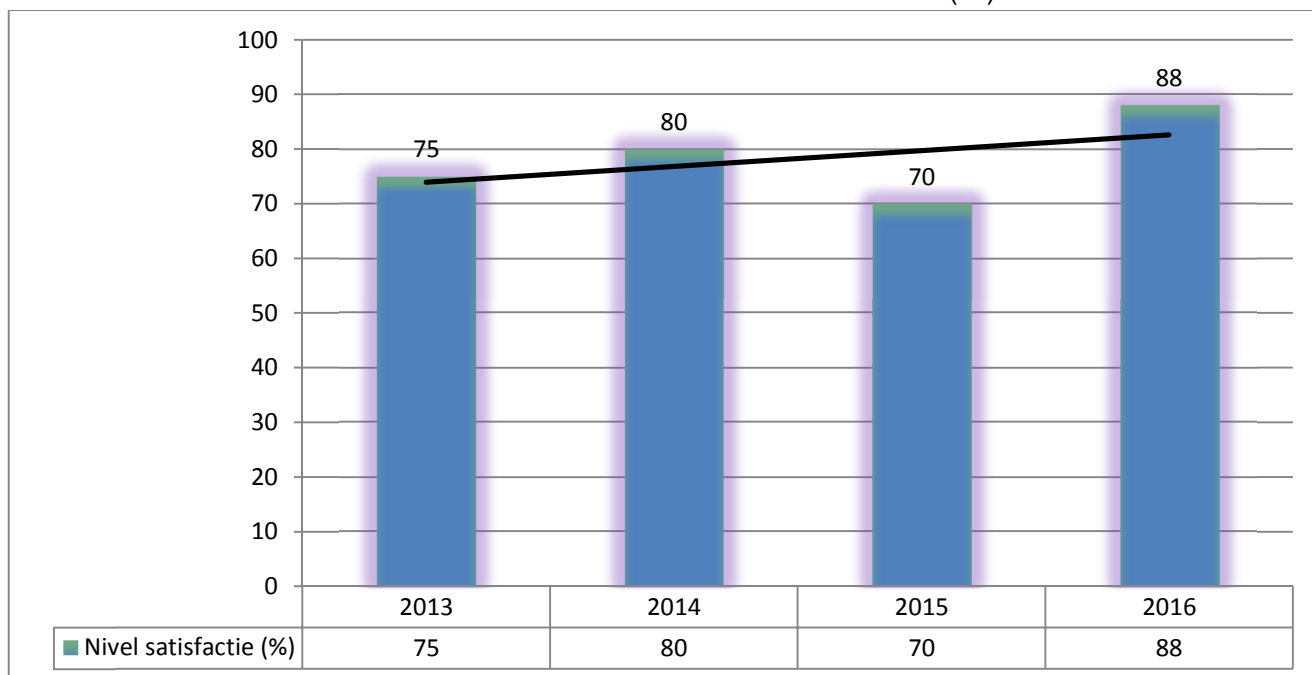
3. Informatii despre performanta si eficacitatea SMC, respectiv tendintele referitoare la:

3.1 Satisfactia clientului si feedback-ul de la partile interesante relevante:

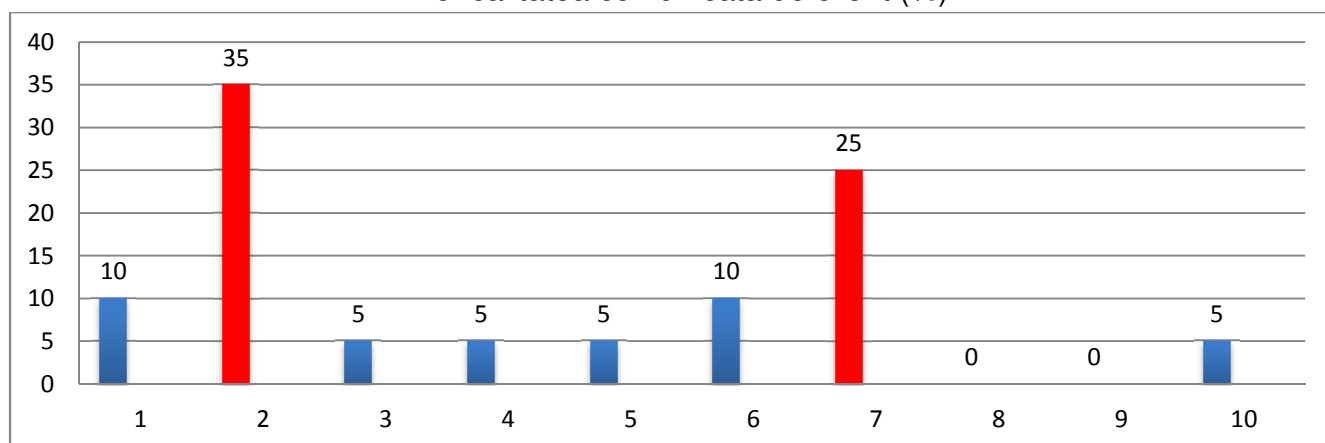
a) Satisfactia clientului-Rezultate

Nr. Crt	Criteriu	Rezultate(%)
1.	Asigurarea produsului (respectarea cerintelor contractuale)	90
2.	Termenul de livrare	65
3.	Performanta in utilizare a produsului	95
4.	Pretul final al produsului	95
5.	Documentatia de sustinere dupa livrare	95
6.	Atitudinea ca furnizor	90
7.	Timpul de raspuns la solicitari	75
8.	Modul de rezolvare al reclamatiiilor	100
9.	Performanta produselor organizatiei fata de cele al competitorilor	100
10.	Parteneriatul cu organizatia dvs.	95
Total (%)=		92%

Evolutia nivelului de satisfactie al clientului (%)



Noncalitatea comunicata de client (%)



» Puncte slabe:

Termenul de livrare si Timpul de raspuns la solicitari

Masurarea satisfactiei clientului s-a realizat in luna noiembrie 2016 si s-a folosit:

- Metoda chestionarii. Au fost trimise 30 de chestionare din care s-au primit 25. Din cele 25 chestionare au fost eliminate 4 conform metodei de chestionare. Nivelul de satisfactie al clientului a crescut cu 3% ajungand la un procent de 92% cu 2 procente peste cel planificat.
- Metoda vizitei la client cu urmatoarele rezultate:
 - o 4 recomandari client;
 - o 3 oportunitati de imbunatatire;
- Feedback-ul de la partile interesate:
- Autoritatile legale ale statului, prin:
 - o 2 controale conform PV control din 30.03.2016 si PV control din 30.09.2016;
 - o lipsa amenzilor in cadrul ultimului an;

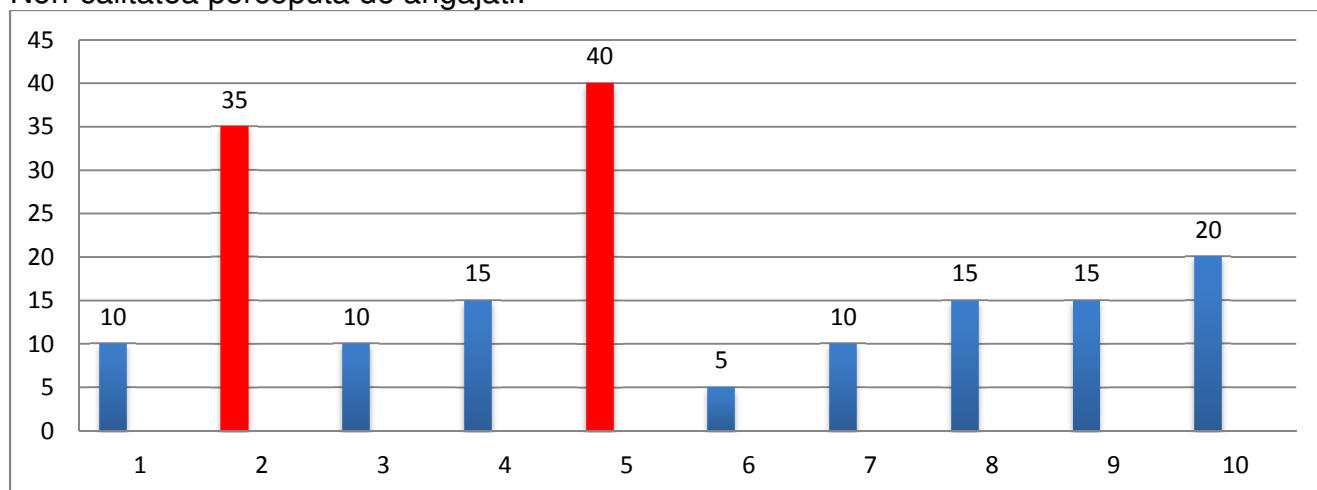
b) Actionariatul conform Protocol AGA din 18.01.2016 prin care s-a analizat performanta globala a organizatiei si s-au stabilit obiectivele organizatiei pentru anul 2016.

SC XXL SRL

c) Satisfactia personalului a fost masurata in cursul lunii martie cu rezultatele:

Nr. Crt	Criteriu	Rezultate(%)
1.	Asigurarea conditiilor de munca,	90
2.	Asigurarea conditiilor de a nu gresi,	55
3.	Disponibilitatea informatiilor documentate pentru operare si control,	90
4.	Pregatirea operarii si a controlului proceselor ,	85
5.	Planificarea sarcinilor de munca,	50
6.	Implicarea in procesele de imbunatatire si imbunatatire continua,	95
7.	Modul de rezolvare a problemelor,	90
8.	Performanta lucrului in echipa,	85
9.	Prezentarea rezultatelor care privesc performanta si eficacitatea realizarii contractelor,	85
10.	Suportul asigurat de management	80
Total (%)=		80%

Non-calitatea perceputa de angajati:

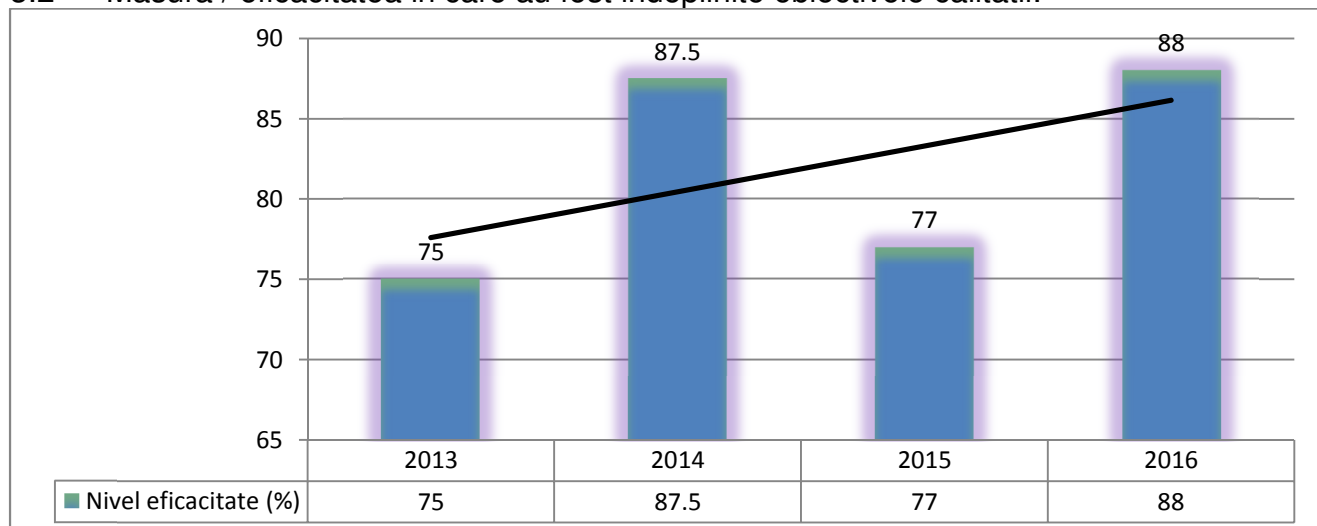


» Punctele slabe au constat in:

- Asigurarea conditiilor de a nu gresi;
- Planificarea sarcinilor de munca.

Avand in vedere reproiectarea SMC, aceste puncte slabe vor sta la baza actualizarii documentelor SMC implicand in acest proces 2 salariatii din cadrul organizatiei.

3.2 Masura / eficacitatea in care au fost indeplinite obiectivele calitatii:



SC XXL SRL

Pentru anul 2016 au fost stabilite si planificate 9 obiective strategice din care s-au realizat 7, unul fiind replanificat in cursul anului 2017;

Planificarea obiectivelor s-a realizat la nivelul Directorului Tehnic si Directorului Productie

Nivelul de eficacitate al obiectivelor pe anul 2016 = 88%;

Pentru anul 2017 au fost stabilite 8 obiective strategice. S-a estimat un nivel de eficacitate de peste 90%.

3.3 Performanta proceselor si conformitatea produselor:

a) Performanta proceselor / indicatori de performanta (conform rapoarte lunar/trimestriale):

» Raport trimestrial Marketing / Vanzari:

Marketing:

- Cifra de afaceri;
- Cota de piata;
- Numar client;
- Satisfactia clientului;

Vanzari:

- Valoarea contractata;
- Eficacitatea ofertarii;

» Raport trimestrial Tehnic:

Proiectarea:

- Numar neconformitati inregistrate in productie;

Pregatirea si planificarea:

- Termenul de livrare / predare;
- Eficacitatea utilizarii manoperei (ore suplimentare);

» Raport lunar achizitii:

Achizitii:

- Cheltuielile cu achizitiile la 1000 lei valoare contractata;
- Numar mediu furnizori evaluate / reevaluati la nivel de produs sau echipament;

» Raport lunar productie:

Productie:

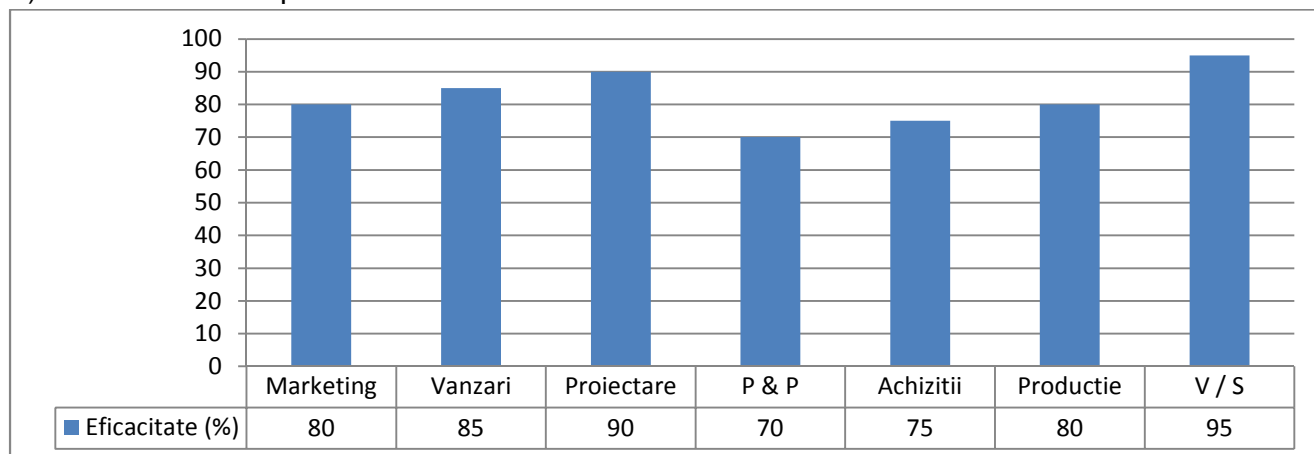
- Productivitatea;
- Cheltuielile cu productia la 100 lei valoare contractata;
- Cheltuielile post-livrare / predare;

Verificare / SERVICE:

- Numar si cheltuielile cu reclamatii;

In urma analizei si evaluarii evolutiei si tendintei indicatorilor stabiliti la nivel de procese au fost initiate actiuni corective,

b) Eficacitatea proceselor:



SC XXL SRL

Unde: P&P = Pregatirea si planificarea; V / S = Verificare, SERVICE;

Evaluarea eficacitatii proceselor a avut in vedere raportul dintre rezultatele obtinute (unele rezultate intentionate pot face obiectul obiectivelor) / rezultatele intentionate,

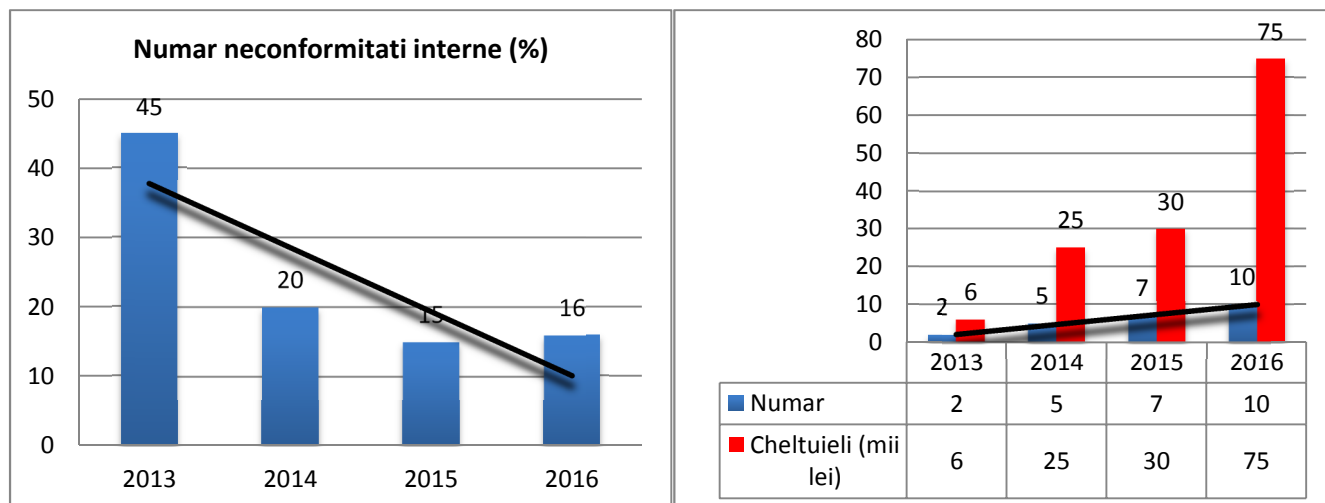
Incadrare procese pe baza de criterii stabilite la nivel de SM:

Procese eficace cu **oportunitati de imbunatatire** (nivel eficacitate $\geq 80\%$) : Marketing; Vanzari;

Proiectare; Productie; Verificare / Service;

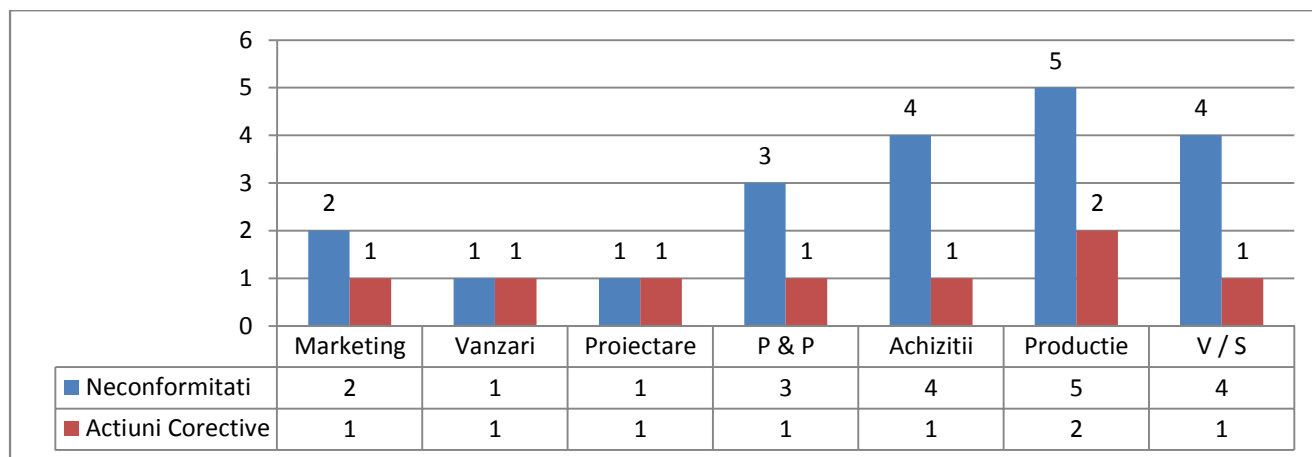
Procese eficace cu **necesitati de imbunatatire** (nivel eficacitate cuprins intre $65\% \div 79\%$): Pregatirea si Planificarea; Achizitii. Pentru aceste procese se vor identifica cauzele si se vor initia actiuni corective

- Conformitatea produselor / serviciilor:



Comentarii: Pe fondul reducerii neconformitatilor identificate intern, numarul de reclamatii este in crestere. Cauza, multe neconformitati interne sunt transmise clientului care, ulterior vor face obiectul reclamatii (defecte de produs identificate de client in utilizare)

3.4 Neconformitati si actiuni corective procese:



Comentarii:

Se constata ca numarul de neconformitati este mai mic decat cel al actiunilor corective. Raportul este de 40% AC la 100% neconformitati.

Stadiul actiunilor corective:

- Numar AC initiate = 8;
- Numar AC implemenate = 8;
- Numar AC eficace = 6;
- Nivel eficacitate AC = 75%;

3.5 Rezultatele monitorizarii si masurarii au in vedere indicatorii de performanta ai proceselor determinate in cadrul organizatiei evidentiati prin:

» Raport trimestrial Marketing / Vanzari;

SC XXL SRL

- » Raport trimestrial Tehnic;
- » Raport lunar Achizitii;
- » Raport lunar Productie;

Rezultatele informatiilor din monitorizare si masurare au facut obiectul analizei si evaluarii in analizele managementului. Au fost emise Minute analiza management unde s-au stabilit decizii si actiuni pentru rezolvarea problemelor constatate si a punerii in vaoare a oportunitatilor.

Rapoartele mentionate sunt atasate prezentului raport.

3.6 Rezultatele auditurilor:

Tip audit	Neconformitati	Observatii	Imbunatatiri	Evaluarea eficacitate
Audit intern Raport audit din 12.01.2016	4	1	6	Termen evaluare eficacitate=31.03.2016 Toate actiunile au fost eficace
Audit terta parte Raport audit din 22.03.2016	-	2	3	Termen evaluare eficacitate = 30.06.2016 Toate actiunile au fost eficace
Audit intern Raport audit din 22.06.2016	3	4	4	Termen evaluare eficacitate = 31.08.2016

3.7 Performata furnizorilor externi:

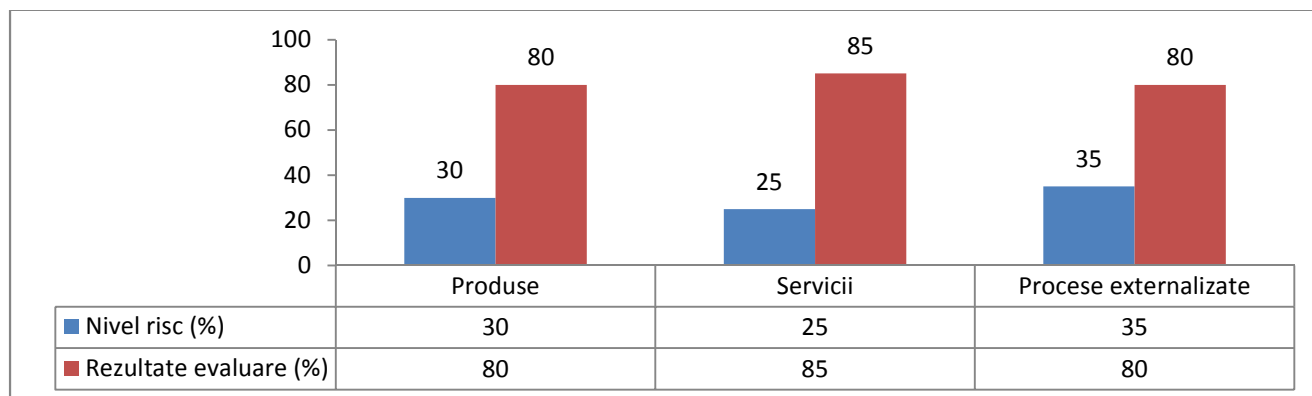
Numar furnizori externi = 40 din care:

- 26 furnizori produse si materiale;
- 10 furnizori servicii;
- 4 furnizori procese externalizate.

Numar furnizori activi de la care se face aprovizionare in mod curent = 20.

Evaluarea, reevaluarea si selectia furnizorilor se face pe baza criteriilor definite in cadrul procesului de Aprovizionare,

Evolutia nivelului de risc in cadrul furnizorilor activi pentru produse / servicii / procese externalizate:



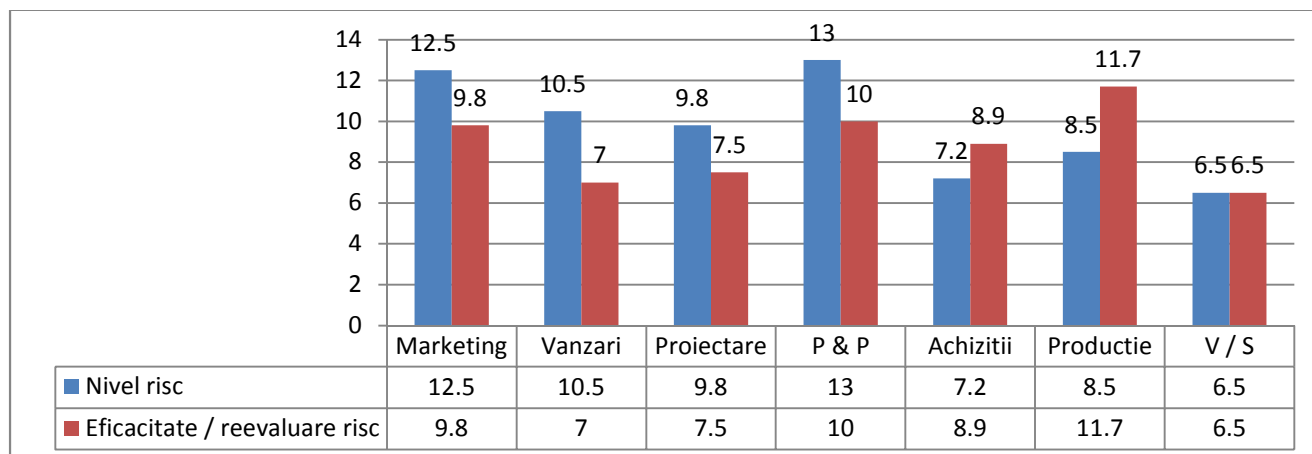
4. Adecvarea resurselor

Resursele au fost determinate si alocate sistematic. S-au avut in vedere:

- Planurile si programele SMC (planuri pentru realizarea obiectivelor, planuri si programe SMC);
- Planuri de tratare a riscurilor si oportunitatilor,
- Planuri si programe procese SMC,
- Deciziile si actiunile cuprinse in minutele analizelor managementului;
- Actiunile corective;
- Actiuni de imbunatatire determinate prin contributia personalului;

5. Eficacitatea actiunilor intreprinse pentru tratarea riscurilor si oportunitatilor;

Nivel de risc procese operationale (%):



Comentarii:

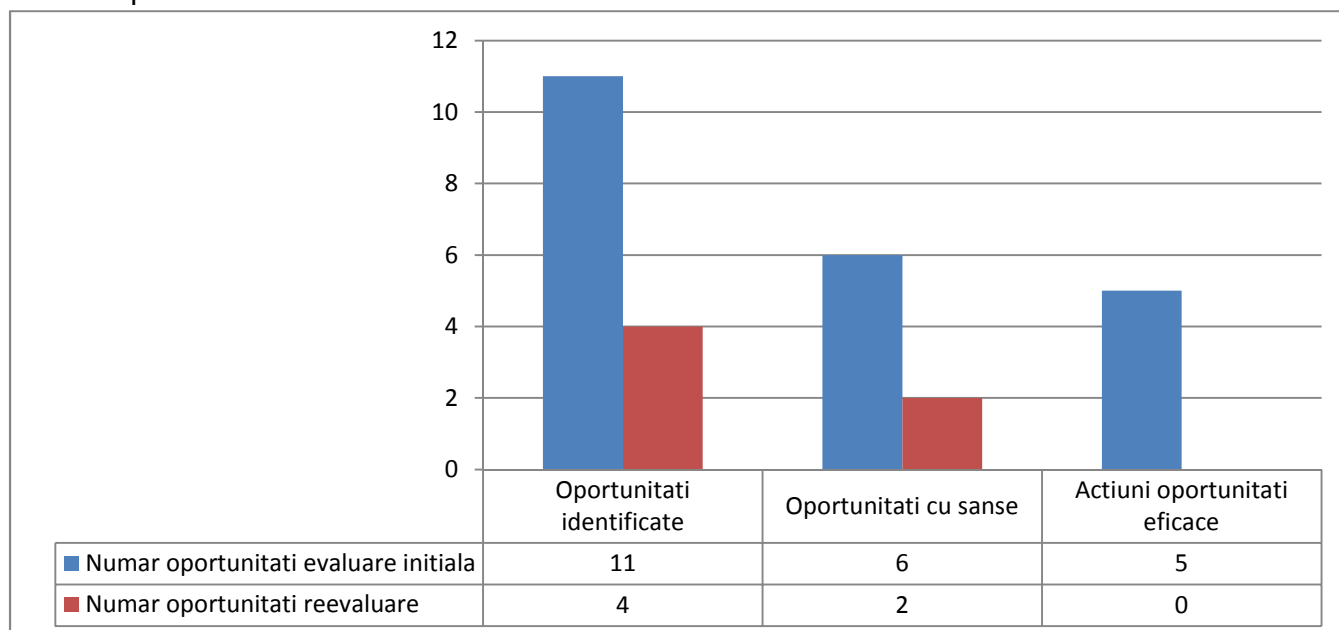
Pentru evaluarea riscurilor s-a folosit o scala din 5x5 trepte;

La evaluarea initiala din ianuarie 2016 a fost estimat un singur risc acceptabil, riscul procesului de V / S, celelalte procese avand riscurile estimate in categoria riscurilor tolerabile.

Au fost tratate riscurile inacceptabile estimate la nivelul fiecarui proces.

La evaluarea eficacitatii actiunilor la adresa riscurilor tratate din iunie 2016 au fost reevaluate riscurile. Se constata ca actiunile la adresa riscurilor pentru procesul de productie au fost ineficace.

Oportunitati:



Au fost evaluate oportunitatile pentru fiecare proces. Din estimarea sanselor de a fi puse in valoare au rezultat 6 oportunitati pentru care s-au stabilit strategii de aplicare eficace.

La reevaluare au fost identificate 4 oportunitati din care 2 cu sanse de a fi puse in valoare;

6. Concluzii:

Sistemul de management al calitatii este implementat si mentinut eficace.

SMC este conform cu cerintele ISO 9001: 2015, cerintele legale si reglementate si necesitatile si asteptarile partilor interesate;

Politica in domeniul calitatii este aplicata in mod eficace de intregul personal al organizatiei;

Eficacitatea SMC este demonstrata de evolutia pozitiva a indicatorilor de performanta globala la nivel de organizatie;

Obiectivele stabilite si planificate sunt realizate in mod eficace;

Planificarile SMC sunt aplicate in mod adecvat, sunt monitorizate si analizate in fazele planificate. Dupa aplicarea planificarilor este evaluata eficacitatea acestora,

In sistem planificat este monitorizata, analizata si evaluata performanta si eficacitatea proceselor, inclusiv a proceselor externalizate,

7. Oportunitati de imbunatatire:

Nr. paragraf din raport	Sursa	Descriere	Planificare
0	1	2	3
3.1	Satisfactia clientului	Respectarea termenului de livrare la un nivel de peste 90%	Obiectiv 2017
		Reducerea la maxim 6 ore a timpului de raspuns la solicitarile clientului	Minuta analiza management
3.2	Satisfactia personalului	Analiza si actualizarea documentelor care descriu activitatile de operare in asa fel incat sa se asigure conditiile de a nu gresi;	Minuta analiza management
		Imbunatatirea planificarii sarcinilor de munca.	Minuta analiza management
3.3	Performanta proceselor	Analiza si reproiectarea procesului de contractare avand in vedere performanta si eficacitatea acestuia.	Obiectiv 2017

Etc,

Elaborat:

Data:

Semnatura: