

# POLITICA PER LA QUALITA'

Copia	Controllata <input checked="" type="checkbox"/>	N °	Consegnata a
	Non Controllata <input type="checkbox"/>		

**INDICE**

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	3
2. RIFERIMENTI.....	3
3. RESPONSABILITA' .....	3
4. POLITICA PER LA QUALITA' .....	3
5. STATO DELLE REVISIONI.....	5

## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La P.Q. detta gli obiettivi e gli indirizzi generali che la ASCANI ELETTRCOMM fissa e a cui tutta l'organizzazione deve tendere.

La Politica per la Qualità viene formulata dalla DIR, in collaborazione col RGQ e viene sottoposta a riesame annualmente e revisionata ogni volta ritenuto opportuno e necessario.

La P.Q., nell'ambito del Riesame della Direzione, viene tradotta in obiettivi misurabili e riesaminata per verificarne l'attualità ed eventualmente modificarla, in accordo con i dati desunti dalle analisi del S.G.Q. (vedi, in primis, i reclami e la sua soddisfazione dei Clienti, le difformità dei fornitori e i dati statistici) ed eventuali nuove leggi/ regolamenti.

Il presente documento viene allegato al MGQ. (All. 01)

## 2. RIFERIMENTI

- Norma UNI EN ISO 9001/2015 § 5.2

## 3. RESPONSABILITA'

Le funzioni responsabili sono:

- DIR, che individua i contenuti ed elabora la P.Q.;
- RGQ nella definizione e rilettura della P.Q. da parte della DIR;
- RGQ nella definizione della P.Q. da parte della DIR, ne verifica la conformità rispetto al S.G.Q., ne promulga gli indirizzi in sede di addestramento del personale, in ogni forma di comunicazione orizzontale e verticale col personale e ne tiene conto in sede di audit.

## 4. POLITICA PER LA QUALITA'

La Politica della Qualità individua due finalità sostanziali della ASCANI ELETTRCOMM:

- 1) Soddisfazione del Cliente;
- 2) Soddisfazione delle parti interessate dell'Azienda stessa, nel suo complesso.

### 1. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La ASCANI ELETTRCOMM si propone di fornire un "Prodotto" in grado di soddisfare costantemente le esigenze e le aspettative dei Clienti. Per questo la DIR intende attuare e mantenere costantemente sotto controllo un S.G.Q. in accordo alla norma ISO 9001/2015, ritenendolo valido strumento per:

- *organizzare tutta l'azienda e/o ri-organizzare determinate funzioni o uffici* (vedi, ad esempio, La gestione delle Riparazioni dei Clienti);
- *individuare Nuove Componenti del proprio "Prodotto"*, non più rappresentato da un bene fisico distribuito, ma anche da altri servizi in grado di influire sulla soddisfazione finale del Cliente (ad esempio, accanto ai processi di vendita, si è individuato il processo di Assistenza Post-Vendita/ Gestione Riparazioni, ritenendo la celerità della restituzione dei prodotti giunti in c/Riparazione, un elemento fondamentale della Customer Satisfaction);
- *individuare Costi Nascosti della Qualità*, solitamente non presi in esame dalla Co.Ge., poiché privi di evidenza empirica, ma che l'azienda sicuramente sostiene (vedi un reclamo per un errore su fattura e conseguente Nota di Accredito: in tal caso la Contabilità registrerà solo l'emissione della Nota di Accredito, trascurando, ad esempio, il

costo Opportunità del lavoro dell'operatore, vale a dire il costo del lavoro necessario alla compilazione del documento, rispetto l'utilizzo dell'operatore in altro modo);

- *Ridurre e/o correggere inefficienze*, che si traducono in ritardi di "produzione", insoddisfazione della Clientela e, in senso lato, restringimento della propria quota di mercato e della capacità di produrre e distribuire reddito.

A tal fine, la DIR intende:

- addestrare il RGQ, anche con l'ausilio di consulenti esterni, per consentirgli di acquisire la preparazione necessaria a governare un S.G.Q.;
- addestrare, a mezzo del RGQ tutto il personale sui processi, procedure ed istruzioni specifiche del S.G.Q. ;
- formare adeguatamente gli Agenti, per fornire il supporto e la consulenza tecnica alla Clientela, aumentando la soddisfazione della stessa;
- favorire gli audit interni quali strumenti per il miglioramento continuo;
- ricercare ed implementare le migliori soluzioni Hardware e Software, finalizzate al miglioramento delle prestazioni dei processi aziendali;
- ricercare, acquistare e tenere sotto controllo gli strumenti di misura e quelli necessari a svolgere la "produzione";
- ricercare nuovi prodotti per aggiornare la propria offerta, in modo da mantenersi competitivi, proponendo le migliori soluzioni tecniche;
- formare adeguatamente i tecnici di Laboratorio, per fornire supporto e consulenza tecnica alla Clientela;
- assicurare tempestività e rispetto delle consegne, destinando (se pur non in maniera prevalente) due persone alle spedizioni che, tramite la doppia spunta del materiale in partenza, consentano di ridurre i costi derivanti da errori;
- assicurare la celerità nella restituzione delle riparazioni, mediante l'individuazione di una responsabile specifico (il G.R.).
- assicurare il mantenimento del sistema e della documentazione di riferimento

La DIR, quindi, opera affinché le risorse coinvolte siano protese alla:

- Correzione/ Prevenzione di disfunzioni ed inadeguatezze del S.G.Q.;
- Qualità ed affidabilità dei "prodotti";
- Miglioramento continuo di tutte le funzioni aziendali e dell'intero S.G.Q.;
- Minimizzazione dei reclami (obiettivo Zero-Reclami).

## 2. SODDISFAZIONE DELL'AZIENDA NEL SUO COMPLESSO

La ASCANI ELETTRCOMM, oltre al soddisfacimento della Clientela, mira a soddisfare le varie parti interessate, non solo in termini puramente economici, ma anche di realizzazione e soddisfacimento personale, della proprietà e dei collaboratori, dei fornitori e delle altre parti definite. Intenzione della DIR, quindi, è quella di far convergere l'interesse del Cliente (al soddisfacimento delle proprie richieste) con quello dell'azienda, orientato al miglioramento, al conseguimento di utili, alla distribuzione del reddito (funzione sociale dell'azienda), alla creazione di una "Squadra" nella quale le diversità (culturali e caratteriali) costituiscano non opportunità di conflitto personale, ma momenti di confronto professionale e di crescita umana.

La DIR ritiene che tale convergenza possa realizzarsi ponendo in essere un S.G.Q. che, rispettando le prescrizioni della norma ISO 9001/2015, "non si imponga ma si adegui" al modo di lavorare dei collaboratori.

Per tale motivo la costruzione dei Processi aziendali deve avvenire partendo da interviste svolte dal RGQ a tutti i collaboratori, in maniera tale da far partecipare maggiormente il personale alla realizzazione, applicazione e miglioramento del S.G.Q. .

La DIR crede che l'efficienza del S.G.Q. sia favorita dal coinvolgimento dei collaboratori, poiché in tal modo essi avvertono il S.G.Q. non come un qualcosa imposto dai vertici, ma come frutto della propria esperienza, risultando, pertanto, più agevole l'addestramento, l'utilizzo di una terminologia adeguata e, quindi, la diffusione della "Cultura della Qualità".

La DIR reputa, inoltre, che, il coinvolgimento del personale nell'ottica della qualità, favorisca l'accuratezza dei controlli in ingresso e in uscita, della produzione e del processo.

Fondamentale per il perseguimento di tali obiettivi, risulta allora la Selezione del Personale che, oltre a presentare i requisiti richiesti ed essere motivato in campo lavorativo, deve manifestare un'etica consona alla filosofia ed al modus operandi espresso giornalmente dalla DIR; così la qualità del prodotto o servizio viene ad essere determinato dalla qualità delle Risorse Umane a disposizione.

In tale ambito, il R.d.D. assume un ruolo determinante, in quanto, mediante l'espressione del proprio ruolo, è tenuto a favorire la coesione e il mutuo soccorso fra i collaboratori, il coordinamento tra le varie funzioni, e perseguire gli obiettivi indicati dalla DIR.

## 5. STATO DELLE REVISIONI

Rev.	Data	Motivo	Pag.
00	27/01/2017	Prima Emissione	Tutte
01	02.10.2017	Aggiornamento alla norma UNI EN ISO 9011:2015	Tutte