



Politica della Qualità, del servizio e attenzione al cliente

Controllo delle Modifiche Effettuate

<i>n</i>	<i>Modifica</i>	<i>data</i>
00	Politica della Qualità Triennio 2024 - 2026	15/11/2023
01	Sezionamento per capitoli	22/02/2024
01	Versionamento e Tracciamento modifiche	22/02/2024

Revisioni delle Sezioni

<i>n</i>	<i>Sezione</i>	<i>Redazione</i>			<i>Approvazione</i>		
		<i>funz</i>	<i>data</i>	<i>firma</i>	<i>funz</i>	<i>data</i>	<i>firma</i>
01	MISSIONE AZIENDALE	RSGQ	15/11/2023	Valeria Mercuri	DIR	15/11/2023	Nicola Sboarina
02	DIREZIONE	RSGQ	15/11/2023	Valeria Mercuri	DIR	15/11/2023	Nicola Sboarina
03	AREA QUALITÀ	RSGQ	15/11/2023	Valeria Mercuri	DIR	15/11/2023	Nicola Sboarina
04	CONTROLLO DI GESTIONE	RSGQ	15/11/2023	Valeria Mercuri	DIR	15/11/2023	Nicola Sboarina
05	AREA TECNICA	RSGQ	15/11/2023	Valeria Mercuri	DIR	15/11/2023	Nicola Sboarina
06	AREA COMMERCIALE	RSGQ	15/11/2023	Valeria Mercuri	DIR	15/11/2023	Nicola Sboarina
07	AREA AMMINISTRATIVA	RSGQ	15/11/2023	Valeria Mercuri	DIR	15/11/2023	Nicola Sboarina

Politica della Qualità per il Triennio 2024 - 2026

1. Missione Aziendale

Al fine di consolidare e sviluppare al meglio le potenzialità di cui è attualmente dotata l'azienda, la Direzione ha deciso di intraprendere adeguate strategie organizzative e gestionali. La missione aziendale si può riassumere nei seguenti obiettivi:

- Consolidamento e fidelizzazione dei Clienti ed aumento della loro soddisfazione
- Sviluppo commerciale attraverso la ricerca di nuovi segmenti di mercato per i propri prodotti
- Offerta alla Clientela di nuove soluzioni informatiche, garantendo sempre un alto livello di qualità
- Miglioramento continuo

Per raggiungere questi obiettivi SKILL continuerà a mantenere alto il livello qualitativo relativamente a:

- Gestione dei processi sulla base della valutazione dei rischi/opportunità delle attività aziendali
- Analisi accurata delle funzioni e dei processi all'interno della propria struttura
- Migliore interazione tra tutti i collaboratori

2. Direzione

La Direzione opererà secondo queste linee di attività:

- Frequenti Analisi degli indicatori di monitoraggio dei processi per prendere decisioni sui dati oggettivi
- Utilizzo dello strumento delle riunioni periodiche con i responsabili al fine del coinvolgimento del personale
- Analisi periodica dell'esito della valutazione dei rischi e delle opportunità di miglioramento

Indicatori Aziendali

La Direzione continuerà ad utilizzare il "Riesame di Direzione" come momento di verifica della propria metodologia di gestione aziendale, attraverso la misurazione di una serie di Indicatori Aziendali. In tale sede sono fissati gli obiettivi e verificati quelli precedenti. Il riesame ha almeno frequenza annuale. Il Piano degli Indicatori è documentato all'interno del SGQ.

3. Area Qualità

Il RSGQ gestirà responsabilmente le seguenti attività:

- Garantire un presidio costante ed organizzato delle attività mirate al miglioramento continuo e al raggiungimento della missione aziendale
- Partecipare alle riunioni di Direzione per evidenziare eventuali segnali di attenzione raccolti durante la normale gestione delle attività

- Effettuare l'analisi delle Non Conformità
- Eseguire gli Audit Interni in collaborazione con le funzioni aziendali di volta in volta interessate

4. Controllo di Gestione

Il Controllo di Gestione, utilizzando gli strumenti informatici di cui è dotato, si preoccuperà di mantenere accuratamente sotto controllo:

- I dati dei Clienti
- Le attività svolte dai Dipendenti
- Lo svolgimento analitico delle Commesse

5. Area Tecnica

L'Area Tecnica sarà l'area maggiormente coinvolta nel processo di miglioramento. Il Responsabile dell'Area Tecnica collaborerà con la Direzione su queste linee di attività:

- Gestire un sistema di controllo dell'impiego delle Risorse Umane, monitorando i carichi di lavoro delle singole risorse e il corretto svolgimento delle varie attività
- Gestire le situazioni di possibile non conformità e le aree di miglioramento tecnico al fine di ottenere la massima soddisfazione del cliente

6. Area Commerciale

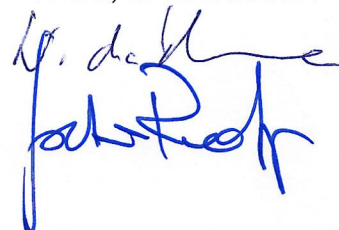
Per perseguire i propri obiettivi commerciali, la Direzione ha provveduto a stilare una nuova Procedura Operativa destinata alla guida e al controllo delle attività del RCO, in modo da

- Impostare budget e strategie (marketing strategico)
- Pianificare le azioni commerciali (marketing operativo)
- Revisionare l'immagine aziendale attraverso un restyling degli strumenti di comunicazione aziendale
- Ottimizzare l'utilizzo dello strumento informatico di CRM aziendale (Dynamics 365) per poter prendere decisioni basate su dati di fatto e fornire informazioni utili alla quantificazione degli Indicatori Aziendali

7. Area Amministrativa

L'Area Amministrativa collaborerà con la Direzione in modo da garantire una efficace tenuta sotto controllo di tutte le funzioni legate agli iter amministrativi, contabili, fiscali e previdenziali.

Verona, 22 febbraio 2024

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'G. de Luca'.