

Sezione 5 **Leadership**

Rev. 5 del 6 Maggio 2022

5.1 Leadership e impegno

La direzione aziendale stabilisce che il sistema qualità debba essere rivolto a gestire i seguenti aspetti:

- **Efficacia ed efficienza dell'azienda**
- Utile
- Tempi di consegna
- Idoneità dei viti con il rispetto della norma unificata o del disegno del cliente
- Soddisfazione clienti per il prodotto fornito e per il relativo servizio.
- Reclami

La struttura documentale deve servire a monitorarli e a migliorare la gestione aziendale. Pertanto ciò si traduce in:

- ottimale gestione commerciale (utile, soddisfazione cliente e reclami))
- gestione organizzativa (rispetto dei tempi di consegna)
- gestione fornitori (idoneità delle forniture)

La direzione aziendale si impegna a mantenere il sistema qualità in conformità alla UNI EN ISO 9001:2015 per garantire la costante soddisfazione del cliente. La Direzione Generale conferma la volontà di dedicare mezzi e risorse per sostenere il Sistema Qualità per standardizzare il livello di produzione di viti, documentare le singole attività realizzate (acquisto, vendita, controlli...), definire precise responsabilità per la loro effettuazione, soddisfare le richieste del cliente sia per le viti a catalogo sia per quelli a disegno, gestire gli eventuali reclami in modo da soddisfare il cliente, utilizzare strumentistica di controllo tarata e in perfetta efficienza , impiegare personale adeguatamente formato per le vendite e per i controlli sui viti , migliorare il livello del servizio di acquisto e di vendita in modo da fornire prodotti al cliente nel minor tempo possibile e qualitativamente accettabili. La Direzione Generale conferma gli obiettivi dei processi primari riportati nella sezione dell'introduzione e nella sezione della gestione del sistema qualità. .A conclusione di ogni anno, la Direzione Generale, attraverso lo strumento del Riesame della Direzione, valuta i singoli obiettivi o la loro nuova definizione., gli spunti di miglioramento. Per il monitoraggio delle date di consegna si utilizza Un foglio elettronico compilato di volta in volta come raccolta dati . Per il monitoraggio dei reclami cliente la Direzione stabilisce di utilizzare il rapporto tra il costo necessario per gestire le singole problematiche rapportandolo al costo del personale dedicato alla gestione dei clienti (AQ – SC – MAG).

Per il monitoraggio dei fornitori - vedi scheda fornitore - si prevede un indice di performance che tiene conto di :

- forniture conformi nel corso del periodo (anno di qualifica), singole voci relative ai tempi di consegna.

La Direzione approva il piano dei costi relative alle spese per la completa attuazione del Sistema Qualità in termini di :

- acquisti di sistemi informatici dedicati, strumentistica di riferimento
- formazione e addestramento, La Direzione nomina una figura di sua fiducia – AQ – conferendogli l'auto-rità per attuare quanto definito nel Manuale Qualità, indipendenza necessaria , accesso alle singole informazioni aziendali, l'autorità di conferire direttamente con la direzione aziendale stessa sulle singole problematiche che possano emergere e, comunque, per relazionare sullo stato di andamento del sistema qualità ITALVITINOX.
-

La Direzione Generale ITALVITINOX

Claudio Zuccotti

La direzione aziendale stabilisce i seguenti aspetti da monitorare e da gestire per la qualità:

ATTIVITA'	INDICATORE	OBIETTIVO
COMMERCIALE	Tempi di consegna	Rispettarli
	Utile	Raggiungimento utile
	Reclami cliente	Tendere ad azzerarli
APPROVVIGIONAMENTO	Forniture	Idonee all'uso e conformi alle specifiche
PRODUZIONE	Lotti di produzione	Azzerare le fermate degli impianti

Sulla base degli obiettivi definiti stabilisce anche i target inseriti di volta in volta nel riesame della direzione. Si impegna a fornire l'autorità e l'autonomia necessaria a RSQ per gestire i singoli problemi organizzativi e tecnici, intraprendere le azioni correttive necessarie per correggere o prevenire i singoli problemi relativi ai

prodotti, processi. Alla fine dell'anno i risultati sono discussi nel corso dell'attività di riesame. Sulla base di quanto presentato definisce un piano di miglioramento attribuendo le singole responsabilità.

5.2 Focalizzazione sul cliente

Il rapporto con il cliente è gestito da:

- AQ
- Direzione generale
- Ufficio Commerciale

5.2.1 Politica

La mission è di fornire viterie che assicurino:

- Rispetto della norma di riferimento
- Rispetto del disegno

e che il servizio assicuri:

- rispetto delle consegne
- risoluzione di eventuali problematiche del pezzo in origine

La direzione aziendale stabilisce che la gestione del sistema qualità è una responsabilità collegiale che coinvolge tutti coloro che operano in azienda e i fornitori nell'ambito dei loro compiti. **Obiettivo è di mantenere la certificazione UNI EN ISO 9001:2015 anche per il 2022 e attuare tutte le prescrizioni relative alla gestione delle situazioni di emergenza sanitarie ed economiche..** La Politica della Qualità è stata diffusa nella bacheca aziendale e resa disponibile nel sito della Italvitinox . Nel corso degli audit interni AQ verifica la sua comprensione ed efficacia.

Stabilire la politica

Le indicazioni operative provengono dalla direzione generale e sono comunicate al responsabile della qualità.

Comunicare la politica

E' affissa in bacheca unitamente all'impegno della direzione aziendale. AQ è responsabile di tutte le comunicazioni interne relative alla diffusione della delle richieste dei clienti in termini di:

- qualità del prodotto
- esigenze dei tempi di consegna
- qualità del servizio
- qualità degli imballi