

## Sezione 5 Leadership

### LEADERSHIP

Rev.6 del 31 Ottobre 2022

#### 5.1 Leadership e impegno

La Direzione Generale ITALVITI stabilisce di dedicare mezzi e risorse per sostenere il Sistema Qualità impostato secondo la UNI EN ISO 9001: 2015 per :

- **Impostare un sistema organizzativo risk management verificando rischi – opportunità**
- documentare le singole attività realizzate ( acquisto, vendita, controlli, evasione ordini)
- definire precise responsabilità per la loro effettuazione
- soddisfare le richieste del cliente *per tutte le tipologie di viterie* . vedi soddisfazione cliente 2022 -
- gestire gli eventuali reclami in modo da soddisfare il cliente
- utilizzare strumentistica di controllo tarata e in perfetta efficienza per i controlli e la spedizione
- impiegare personale adeguatamente formato per le vendite e per i controlli sulle *viti e sui dadi*
- migliorare il livello del servizio di acquisto e di vendita in modo da fornire i prodotti al cliente nel minor tempo possibile e qualitativamente accettabili

Richiede a RSQ di impostare un sistema qualità nel rispetto di quanto previsto dal risk management – vedi sezione 6 del manuale gestione qualità – analizzando rischi e opportunità derivanti dall'attività Italviti.

La direzione generale ha predisposto mezzi e risorse finanziarie per renderlo operativo e ha sensibilizzato il proprio personale sui principi che ne sono alla base. La Direzione aziendale prevede di:

- inserire negli obiettivi anche le previsioni di crescita percentuale delle vendite
- continuare a monitorare eventuali anomalie del servizio
- continuare a ridurre i costi della non qualità e a ridurre le non conformità di Sistema.
- Approvare un piano di miglioramento per **2023**

La Direzione Generale stabilisce i seguenti obiettivi :

- monitorare il rispetto delle date contrattualmente definite e stabilite internamente da SC
- monitorare i reclami in modo da poterli poi, tramite azioni correttive mirate, ridurli e azzerarli
- monitorare le performances dei fornitori di beni e servizi e attivarsi per spingerli al miglioramento

Ad ogni obiettivo abbina un target da raggiungere che esplicita nel documento programmatico interno consegnato ad ogni figura interna ITALVITI. A conclusione di ogni anno, la Direzione Generale, attraverso lo strumento del Riesame della Direzione, valuta i singoli obiettivi o la loro nuova definizione, i target raggiunti rispetto a quello che è stato pianificato. Per il monitoraggio delle date di consegna si utilizza il rapporto tra la data prevista e quella effettiva. Con il segno positivo viene evidenziato per ogni ordine lo scostamento in eccesso ( data effettiva posteriore alla data stabilita da SC ) rispetto alla data prevista. Con il segno negativo viene evidenziato lo scostamento in difetto ( data effettiva anteriore alla data stabilita da SC). I valori negativi vengono sommati e divisi per il numero degli ordini la cui consegna è risultata in difetto ( media dei valori negativi ). I valori positivi vengono sommati e divisi per il numero degli ordini la cui consegna è risultata in eccesso ( media dei valori positivi ).La Direzione sulla base dell'esito delle medie stabilisce il raggiungimento di obiettivi precisi e li comunica in azienda pubblicandoli in apposita bacheca.

## 5.2 Focalizzazione sul cliente

Tutta l'organizzazione ITALVITI è responsabile di assicurare il cliente che i requisiti richiesti siano definiti e soddisfatti. Le richieste del cliente sono quelle contrattualmente riportate nelle conferme d'ordine. Tutte le informazioni relative a spunti migliorativi sono riportati da SC alla DGE che li valuta e consiglia spunti migliorativi alla propria organizzazione. Il servizio commerciale gestisce anche gli agenti quotidianamente e cerca di reperire da loro le informazioni specifiche per il feed back del cliente. RSQ richiede, ai clienti più rappresentativi, di compilare un modulo specifico per registrare la loro soddisfazione, avere spunti di miglioramento continuo interno. Le voci per le quali si richiede una valutazione sono:

- qualità del prodotto
- tempi di consegna
- imballi
- trasporti
- capacità di evasione
- disponibilità del personale
- competenza tecnica per fornire un prodotto idoneo all'uso richiesto
- capacità di risolvere i reclami

### 5.2.1 Politica per la qualità

Si precisa che nell'impegno della direzione generale ITALVITI è contenuta anche la sua politica per la qualità. La direzione aziendale ITALVITI si è impegnata in prima persona nella realizzazione del sistema qualità sviluppando unitamente alle altre funzioni aziendali tutte le procedure e supportando sistematicamente tutte le singole figure della propria azienda. Ha definito i seguenti obiettivi:

- rispetto dei tempi di consegna per le consegne contrattualmente stabilite
- raggiungimento dei singoli obiettivi per ogni processo primario
- continua e sistematica soddisfazione del cliente con il relativo monitoraggio e la definizione di piccoli ma costanti miglioramenti.
- realizzazione di un piano di miglioramento per le tematiche aziendali relativi ai target
- informatizzazione completa del sistema organizzativo interno (**vedi sistema Tustena e Navigator, Ordini WEB) per la gestione:**
  1. **commerciale**
  2. **acquisto**
  3. **pianificazione ed evasione ordini**
  4. **controllo in tempo reale dello stato delle consegne con il controllo dei corrieri esterni che consegnano le viterie al cliente.**

La politica della qualità è affissa in bacheca e RSQ ne verifica la effettiva comprensione.

Il raggiungimento degli obiettivi è verificabile costantemente dalla direzione aziendale e, nel corso dell'anno è effettuato almeno un esame formale della direzione ( riesame della direzione ) sull'effettivo stadio di soddisfazione interna ed esterna ottenuto. Gli esiti sono pubblicizzati a tutte le figure interne ITALVITI. Nel corso della valutazione ( riesame della direzione ) l'impegno della direzione con la conseguente politica viene: rivisto,ridefinito, confermato. La politica della qualità è verificata ad ogni riesame della direzione. E' resa disponibile alle parti interessate tramite:

- sito internet
- invio tramite mail

*Filippo Zuccotti*