

<i>C.A.T. Confcommercio S.r.l.</i>	TIPO DOCUMENTO	
	Politica della qualità del C.A.T. Confcommercio S.r.l.	
	Rev. 5	
	Pag. 1 ... di 3...	

Introduzione

Gli utenti dei servizi del CAT Confcommercio S.r.l. desiderano servizi confacenti ai loro gusti, efficaci, funzionali alla soluzione dei loro problemi e/o tali da facilitare la loro specifica attività lavorativa. Le loro aspettative ed esigenze – frequentemente - non sono espresse esplicitamente ed è compito del CAT Confcommercio S.r.l. interpretarle e tradurle in standard che rappresentino il riferimento per l'esecuzione delle attività di nostra competenza.

La revisione della presente politica per la qualità deriva dalla decisione di prendere in considerazione un contesto più esteso rispetto al limite fisico della organizzazione, per tener conto di aspetti esterni ed interni, e per tenere conto delle esigenze /aspettative delle parti interessate individuate come rilevanti per il processo di erogazione dei servizi della organizzazione.

CAT Confcommercio S.r.l. è consapevole delle nuove sfide derivanti dal mutato contesto esterno e continuerà ad impegnarsi a fondo per garantire una adeguata capacità di adattamento (della propria organizzazione, dei servizi offerti, e della modalità di erogazione degli stessi), volta al mantenimento di elevati standard qualitativi, di efficacia ed efficienza, al fine di soddisfare pienamente le aspettative dei propri utenti e di tutte le parte interessate.

Obiettivi per la qualità

Gli obiettivi generali espressi nella politica per la qualità, rappresentano soltanto una linea guida per l'implementazione del sistema di gestione per la qualità del CAT Confcommercio S.r.l. . Tuttavia, allo scopo di tradurre tali obiettivi generali in strumenti operativi, è necessario definirne di specifici e misurabili, in modo da poter valutare e migliorare l'efficacia del sistema stesso.

A tale scopo, e coerentemente con la politica espressa, la struttura direttiva del CAT Confcommercio S.r.l. definisce, anno per anno, gli obiettivi qualitativi specifici e misurabili che possono riferirsi ad aspetti quali:

- soddisfazione dei clienti, della committenza, del personale interno e dei collaboratori esterni;
- ampliamento del pacchetto servizio da offrire ai clienti/associati
- incremento della massa critica (numero di associati)
- miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei processi di erogazione dei servizi;
- miglioramento degli standard dei servizi;
- fidelizzazione dei clienti/associati
- acquisizione di nuove competenze ed esperienze professionali del personale e/o mantenimento di quelle acquisite.
- creazione di legami con altre realtà operative dalle finalità analoghe

5	18.01.20	Revisione 5	RSQ	DIR	PRE
REV	DATA	DESCRIZIONE	PREPARATO	VERIFICATO	APPROVATO

C.A.T. Confcommercio S.r.l.	TIPO DOCUMENTO	
	Politica della qualità del C.A.T. ConfcommercioS.r.l.	Rev. 5
		Pag. 2... di 3...

La definizione e documentazione degli obiettivi qualitativi viene effettuata nell'ambito dei previsti riesami della direzione, nel corso dei quali viene anche valutato il conseguimento degli obiettivi precedentemente fissati.

Il conseguimento degli obiettivi qualitativi aziendali comporta il coinvolgimento attivo e collaborativo di tutto il personale che esegue, verifica e dirige attività aventi diretta o indiretta influenza sulla qualità dei servizi forniti. Tale coinvolgimento è strettamente connesso alla comprensione, attuazione e sostegno della politica per la qualità a tutti i livelli organizzativi. Questi aspetti si traducono nell'applicazione, verifica e continuo miglioramento delle procedure descritte o richiamate nel presente manuale della qualità.

A tale scopo la politica per la qualità e le procedure aziendali vengono presentate a tutto il personale in apposite sessioni di addestramento, opportunamente registrate in conformità alle prescrizioni contenute nel presente manuale. Inoltre la corretta e completa comprensione ed attuazione della politica per la qualità viene sistematicamente verificata nell'ambito delle attività di verifica ispettiva interna della qualità.

Al fine di coordinare le azioni necessarie all'implementazione, verifica e miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità del CAT Confcommercio s.r.l., ed in accordo con le prescrizioni della normativa presa a riferimento è stata istituita la funzione del Responsabile del Sistema Qualità che ha la piena responsabilità ed autorità per assicurare il rispetto di quanto previsto nel presente manuale e nelle procedure in esso richiamate. È inoltre responsabile del coordinamento e dell'effettuazione delle azioni necessarie a rendere disponibili le informazioni ed i dati sull'andamento del Sistema di Gestione per la Qualità, al fine del suo riesame da parte della direzione.

Il Responsabile del Sistema Qualità ricorrerà direttamente al Direttore (da cui dipende direttamente in linea gerarchica) per problemi riguardanti la qualità che non potrà autonomamente risolvere, attraverso le strutture organizzative previste dal presente manuale.

Tra i compiti del Responsabile del Sistema Qualità c'è quello di eseguire le attività di verifica ispettiva interna, proporre le azioni di miglioramento e dare supporto alle varie figure organizzative nell'attuazione delle stesse.

Al Responsabile del Sistema Qualità non è assegnata la responsabilità del raggiungimento della qualità prevista per i servizi erogati. La stessa è infatti legata alla qualità del lavoro, ottenibile unicamente da chi lo esegue e ad una corretta pianificazione ed esecuzione di tutte le attività del CAT Confcommercio s.r.l..

Fermo restando che non sono ammesse deroghe, se non specificatamente autorizzate dalla direzione, per quanto previsto dal manuale della qualità e dalle procedure aziendali, tutto il personale, allo scopo di favorire il continuo miglioramento della qualità dei servizi forniti, è invitato a proporre modifiche alle procedure aziendali ed al manuale della qualità direttamente al Responsabile del Sistema Qualità. Quest'ultimo valuterà tali proposte, in collaborazione con le funzioni organizzative interessate e ove

<i>C.A.T. Confcommercio S.r.l.</i>	TIPO DOCUMENTO	
	Politica della qualità del C.A.T. ConfcommercioS.r.l.	Rev. 5
		Pag. 3... di 3...

queste siano ritenute opportune, provvederà alla revisione delle procedure stesse.

Qualora nel corso dell'esecuzione delle attività operative e/o di supervisione venissero evidenziate carenze nella comprensione della politica per la qualità o nella sua attuazione, il Responsabile del Sistema Qualità pianificherà specifiche attività di addestramento fino al superamento delle carenze stesse, tenendo costantemente informato il Direttore Generale di quanto evidenziato e dei relativi sviluppi.

Pianificazione del sistema di gestione per la qualità

Nella predisposizione del sistema di gestione per la qualità aziendale, CAT Confcommercio s.r.l. ha effettuato una pianificazione della qualità che, partendo dai requisiti applicabili ai servizi erogati, ha condotto alla definizione delle responsabilità e delle modalità attraverso le quali i requisiti stessi possono essere soddisfatti; nella documentazione descrittiva ed attuativa del sistema di gestione per la qualità aziendale, con un livello di dettaglio diverso per le varie tipologie di documenti, sono descritte le attività e gli strumenti di pianificazione della qualità adottati, al fine di garantire il costante raggiungimento degli obiettivi qualitativi predefiniti.

Quanto sopra comprende:

- l'individuazione delle esigenze di risorse tecniche e competenze necessarie a garantire il raggiungimento ed il mantenimento dell'adeguato livello qualitativo previsto per i servizi, tramite la definizione, nella documentazione di riferimento, delle responsabilità e delle modalità operative per la loro acquisizione e per il loro corretto utilizzo.
- l'assicurazione della compatibilità tra il processo di erogazione, le strutture operative disponibili, le tecniche e procedure di controllo e la documentazione applicabile tramite la definizione, nelle procedure aziendali, di responsabilità, modalità operative e modulistica applicabili alle varie attività, oltre che la sistematica valutazione della corretta attuazione e dell'efficacia di quanto previsto al fine di consentire eventuali aggiornamenti dei processi, delle tecniche e procedure di controllo e della documentazione.
- la definizione, in apposite specifiche, delle caratteristiche dei servizi e dei relativi criteri di accettazione laddove queste non siano già definite in leggi, disposizioni, regolamenti o contratti.
- le esigenze di predisposizione di specifiche registrazioni della qualità in funzione delle attività svolte e delle prescrizioni della normativa di riferimento ivi compreso la definizione delle responsabilità e delle modalità operative inerenti alla loro gestione.