

La **Coel Distribution S.r.l.** persegue un livello di prestazioni volto alla piena soddisfazione dei propri clienti, inquadrando tutte le iniziative in un'ottica di efficacia organizzativa ed efficienza gestionale e per eccellere nel proprio mercato di riferimento. Si propone quindi orientato alla seguente

VISIONE

Commercializzazione nel mercato del cablaggio strutturato, del networking, delle telecomunicazioni e della connettività in genere.

Da questa visione discendono strategie di gestione e criteri di conduzione dei processi

Attenzione focalizzata sul cliente e sulle parti interessate

Strategie	Obiettivi
<i>Individuazione e perseguimento di sinergie/partnership con fornitori e clienti, quale opportunità di crescita.</i>	<i>Realizzazione di programmi di investimento, ricerca continua di nuovi prodotti.</i>
<i>Dialogo con i commerciali e i clienti per tradurne le aspettative in requisiti interni.</i>	<i>Coinvolgimento dei fornitori in iniziative di miglioramento condivise che ne rafforzino la qualificazione.</i>
<i>Coinvolgimento e sensibilizzazione e dei dipendenti con delega verso una cultura di responsabilità e di consapevolezza dei rischi e delle opportunità.</i>	<i>Gestione delle risorse umane che promuova la crescita delle competenze e che leghi i riconoscimenti alle prestazioni</i>
<i>Mantenimento di un sistema di gestione per perseguire con efficacia obiettivi di Qualità.</i>	<i>Governo dei processi con ricorso a strumenti quali riesami periodici, audit, auto-valutazione, indicatori di prestazione.</i>
<i>Impegno al miglioramento continuo dei processi muovendo da un livello di conformità ai requisiti della qualità sottoscritti e alla legislazione</i>	<i>Attuazione di misure per il coinvolgimento delle risorse a promuovere percorsi di efficienza dei processi aziendali.</i>

Sono stati individuati i seguenti parametri di controllo dei processi e dei prodotti.

ASPETTI ECONOMICI.

1. MIGLIORARE IL VOLUME DI FATTURATO;
2. ANALISI DEI COSTI DI STRUTTURA;
3. INDICI DI REDDITIVITÀ.

CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

1. RICERCARE ED APPLICARE SOLUZIONI CHE CONSENTANO DI MIGLIORARE I PRODOTTI OFFERTI ALLA CLIENTELA;
2. RENDERE DISPONIBILI CON FACILITÀ LE INFORMAZIONI AI CLIENTI; (DATASHEET SU SITO AZIENDALE)
3. INDIVIDUARE ED ATTUARE DEI PIANI DI SVILUPPO COMMERCIALE ATTI AD INCREMENTARE IL PARCO CLIENTI ED A CONSOLIDARE I RAPPORTI CON QUELLI GIÀ ESISTENTI;
4. VERIFICARE E AGGIORNARE CON CONTINUITÀ LE OPERAZIONI DI PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO DEI PROCESSI AZIENDALI;
5. OTTIMIZZARE LA LOGISTICA E L'UTILIZZO DELLE RISORSE;

6. ESEGUIRE ED AGGIORNARE PERIODICAMENTE LA VALUTAZIONE DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ, AL FINE DI DEFINIRE OPPORTUNE AZIONI RELATIVAMENTE ALLE SITUAZIONI INDIVIDUATE;
7. OPERARE AFFINCHÉ SIA GARANTITA LA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI.

AREA DIREZIONALE E COMMERCIALE

1. MONITORARE GLI INDICI DELLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI
2. GESTIRE I RAPPORTI DI COLLABORAZIONE CON CLIENTI, PER CONSOLIDARE LA COLLABORAZIONE ED AMPLIARE IL MERCATO AD OGGI STRETTAMENTE LEGATO AL PROGETTO BANDA ULTRA LARGA
3. RIDUZIONE DEL NUMERO DI RECLAMI;
4. VERIFICA DELL'EFFICACIA DEL PROCESSO DEL COMMERCIALE;
5. VERIFICA DELL'EFFICIENZA DEL PROCESSO DEL COMMERCIALE;
6. MIGLIORARE IL VOLUME DI FATTURATO;
7. ANALISI DEI COSTI DI STRUTTURA;
8. PROMUOVERE AZIONI DI VISIBILITÀ DELL'AZIENDA E DEI SERVIZI EROGATI

APPROVVIGIONAMENTI /LAVORAZIONI ESTERNE

1. VALUTARE PERIODICAMENTE I FORNITORI AI FINI DELLA LORO QUALIFICAZIONE ANCHE CON IL MONITORAGGIO DELLA REGOLARITÀ DI FORNITURA DEI PRODOTTI E DEI SERVIZI ACQUISTATI;
2. NON GENERARE NC ed AC in approvvigionamento

ADDESTRAMENTO

1. MIGLIORAMENTO DELLE COMPETENZE;
2. IMPLEMENTAZIONE DEGLI INTERVENTI FORMATIVI
3. VALUTAZIONE SULLA COMPrensIONE DELLA CONSAPEVOLEZZA E DELLA CONOSCENZA ORGANIZZATIVA DEL PERSONALE.

SISTEMA QUALITÀ'

1. MANTENERE LA CERTIFICAZIONE DEL SQ, RILASCIATA DA ENTE ACCREDITATO IN CONFORMITÀ ALLA NORMA UNI EN ISO 9001:2015;
2. VERIFICARE E, SE DEL CASO, AGGIORNARE LA POLITICA DELLA QUALITÀ E GLI OBIETTIVI;
3. MONITORARE CON REGOLARITÀ IL RISPETTO DELLE DISPOSIZIONI DI LEGGE E DELLE NORMATIVE TECNICHE DI RIFERIMENTO DEL NOSTRO SETTORE;
4. ESEGUIRE ED AGGIORNARE CON REGOLARITÀ LA VALUTAZIONE DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ
5. NON GENERARE DISSERVIZI (NC) E RELATIVE AZIONI CORRETTIVE (AC) DI "SISTEMA";
6. ATTUARE AZIONI DI MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA QUALITÀ E DEI SUOI PROCESSI

STRUMENTI DI MISURA/INFRASTRUTTURE

1. ESEGUIRE LE VERIFICHE DI MANUTENZIONE DELLE ATTREZZATURE ED ORGANIZZAZIONE INFRASTRUTTURE.

L'organizzazione pianifica i propri processi con approccio risk-based thinking (RBT) al fine di attuare le azioni più idonee per:

- Valutare e trattare rischi associati ai processi
- Sfruttare e rinforzare le opportunità identificate

L'organizzazione promuove a tutti i livelli un adeguato senso di proattività nella gestione dei propri rischi

Coinvolgimento del personale e degli stakeholder

L'organizzazione è consapevole che il coinvolgimento del personale e di tutti gli stakeholder, unito all'attiva partecipazione di tutti i collaboratori, sono un elemento strategico primario.

Promuove lo sviluppo delle professionalità interne e l'attenta selezione delle collaborazioni esterne al fine di dotarsi di risorse umane competenti e motivate.

Miglioramento

L'organizzazione si pone come obiettivo permanente il miglioramento delle prestazioni del proprio SGQ.

Altri obiettivi strategici che la Direzione intende perseguire sono:

- gestione e controllo dei processi, in modo da favorire lo sviluppo professionale, la partecipazione attiva del personale e il miglioramento continuo;
- certificazione del SGQ secondo la nuova norma ISO 9001:2015;
- potenziamento del portafoglio clienti nel mercato di riferimento.

La preliminare valutazione dei rischi e delle opportunità connessi ai processi aziendali, le attività di verifica, interna ed esterna, e il riesame della Direzione sono gli strumenti che l'organizzazione mette in atto per migliorarsi costantemente.

Lo strumento scelto per la persecuzione della propria Politica da parte dell'Organizzazione è un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001 ed. 2015.

La Direzione si impegna a fornire ogni supporto per la gestione ed il miglioramento continuo della Qualità mediante la definizione e il controllo del conseguimento degli obiettivi aziendali e l'organizzazione e la gestione delle attività e delle risorse.

Politica e SGQ vengono riesaminati almeno annualmente attraverso i riesami della Direzione condotti dalla DG, con il supporto del RGQ e dei responsabili di funzione interessati; nei riesami la Direzione considera:

- il riesame dei requisiti dei processi in riferimento agli aggiornamenti delle normative e della legislazione;
- l'analisi sulla soddisfazione dei Clienti;
- l'identificazione di opportunità ed esigenze del mercato;
- le capacità ed i rapporti con i fornitori, coinvolgendoli ove possibile nel processo di miglioramento;
- la gestione (dimensionamento, formazione/addestramento, crescita professionale, ecc.) ed il coinvolgimento del personale nell'applicazione del Sistema;
- le risorse strutturali e le risorse tecniche disponibili;
- le risorse economico-finanziarie pianificate e controllate;
- il grado di raggiungimento degli obiettivi stabiliti;
- gli esiti degli audit interni e lo stato delle azioni di miglioramento;
- il precedente riesame della direzione sul Sistema di Gestione per la Qualità.

La Direzione si assume la responsabilità, all'interno dell'Organizzazione, della comunicazione della Politica, della sua comprensione e applicazione; questa Politica viene inoltre pubblicata e resa disponibile nel sito Internet dell'Organizzazione.

Tutti, dipendenti, in ragione delle proprie competenze e responsabilità, sono chiamati a sostegno di questa Politica, all'adozione dei principi in essa presenti e alla partecipazione attiva alla crescita del Sistema, impegnandosi per conseguire il suo miglioramento.

La Direzione