

**QMD 01 – Politica del Sistema di Gestione
per la Qualità Var One Nord Est**

**Politica Integrata per i Sistemi di Gestione
della Qualità**

Approvato da: **Mauro Trevisan**
CEO Var One
Nord Est

del 02.09.2024



PRINCIPI BASE

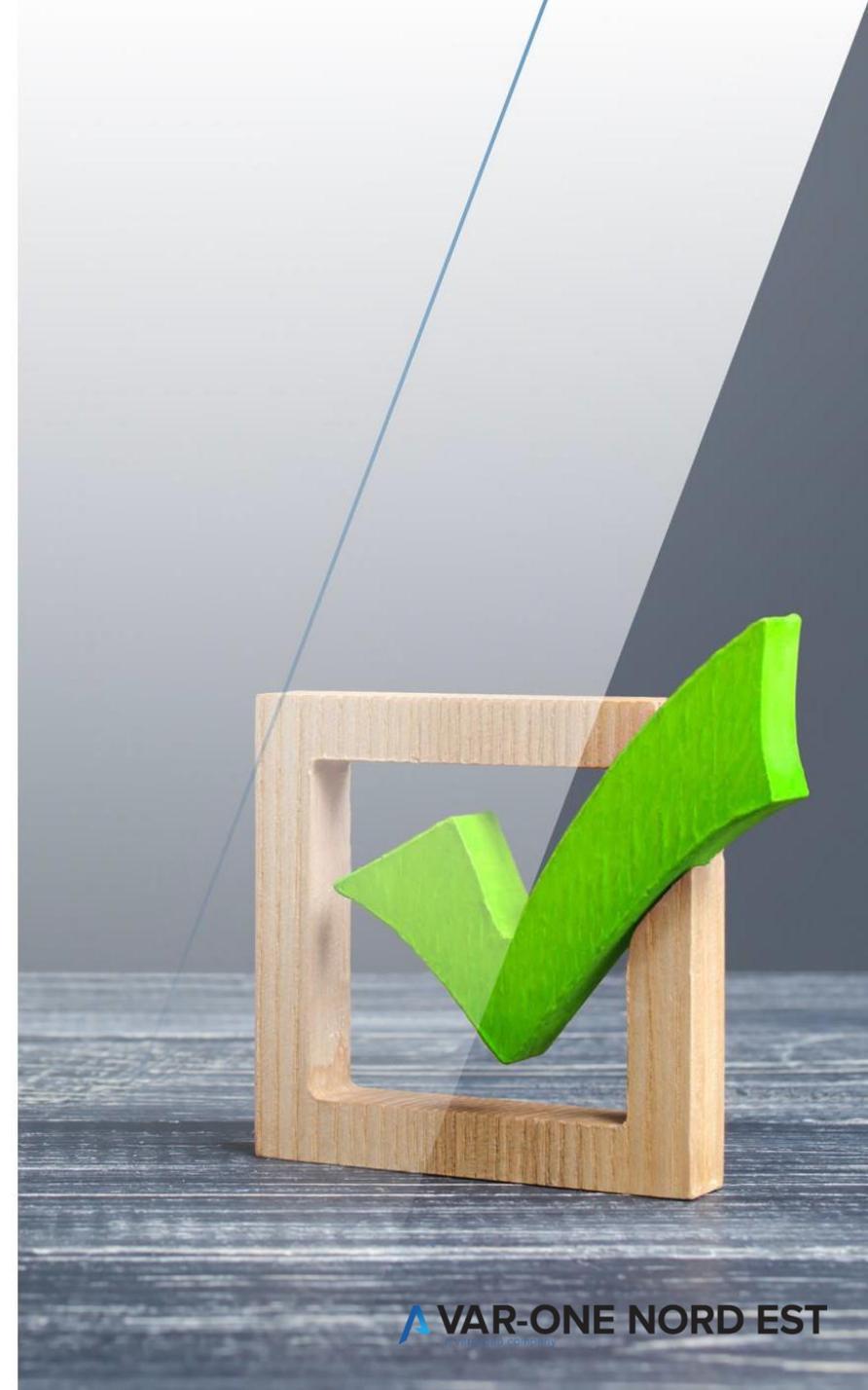
Var One Nord Est S.r.l. vuole diventare il partner tecnologico di riferimento per tutte le tipologie di azienda dei settori pubblico e privato, principalmente in ambito SAP Business One.

Con il fine di una migliore integrazione dei valori anche a livello di Gruppo, l'azienda ha concluso il processo di ingresso nella Certificazione Corporate di Gruppo secondo gli standard ISO 9001 (per i dettagli si rimanda all'Analisi del Contesto aziendale).

In perfetta coerenza con la Politica Integrata di Gruppo (QMD 01 - Politica del Sistema di Gestione Integrato di Var Group), di cui la presente costituisce una specifica, Var One Nord Est divulga la propria Politica per la Qualità, esponendo e confermando i principi ed i valori che l'azienda vuole integrare nel proprio business aziendale.

Tale politica è strutturata secondo i seguenti punti cardine:

1. Focus sul Cliente
2. Leadership
3. Coinvolgimento delle persone
4. Approccio al Processo
5. Miglioramento Continuo
6. Qualità del servizio



1 – FOCUS SUL CLIENTE

Fondamento logico:

Vogliamo garantire una sostenibile e profittevole crescita di lungo termine con i nostri clienti, che vada al di là della singola opportunità costruendo un solido rapporto duraturo. Per questo cerchiamo di garantire un servizio personalizzato e di utilizzare la nostra esperienza a beneficio di clienti e partner attraverso un approccio aperto e collaborativo che ci consente di offrire grande flessibilità e specializzazione. Siamo infatti convinti che l'identificazione degli obiettivi e la conseguente progettazione, sviluppo e realizzazione dei progetti, debbano avvenire insieme al nostro cliente. In questo modo potremo implementare transizioni e trasformazioni che avranno effetti duraturi sulla sua crescita e la sua competitività.

L'approccio di stretta collaborazione e condivisione di informazioni ed obiettivi con il cliente ci consente di comprendere, anticipare e quindi ridurre i fattori di rischio al fine di accelerare la realizzazione del valore del progetto.

Fattori critici di successo:

- Aumento continuo del valore per il cliente
- Maggiore soddisfazione del cliente
- Migliore fidelizzazione dei clienti
- Migliore reputazione dell'organizzazione
- Aumento della clientela



1 – FOCUS SUL CLIENTE

Azioni da intraprendere:

- Riconoscere il Cliente come colui che riceve valore dall'organizzazione
- Comprendere le esigenze e le aspettative attuali e future del Cliente
- Collegare gli obiettivi dell'organizzazione alle esigenze e alle aspettative del Cliente
- Misurare e monitorare la soddisfazione del Cliente e intraprendere le azioni appropriate
- Determinare e intraprendere azioni in base alle esigenze e alle aspettative delle parti interessate che possono influire sulla soddisfazione del Cliente
- Gestire attivamente le relazioni con il Cliente per ottenere un successo duraturo



2 – LEADERSHIP

Fondamento logico:

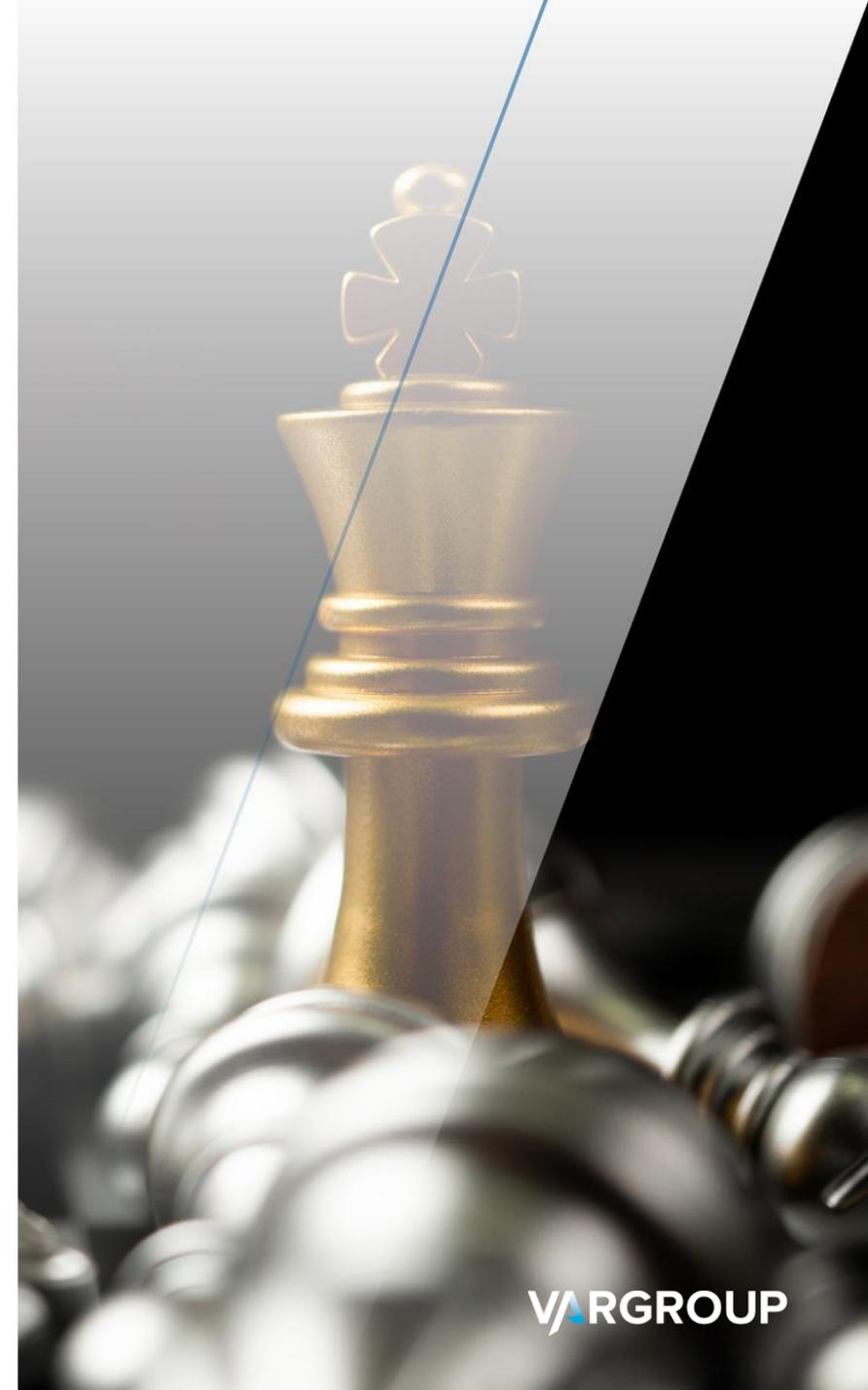
Indirizzare il personale verso un unico obiettivo condiviso ed allineare la strategia, la politica, i processi e le risorse è la chiave per realizzare i propri obiettivi.

Fattori critici di successo:

- Maggiore efficacia ed efficienza nel soddisfare gli obiettivi di qualità dell'intera organizzazione
- Migliore comunicazione tra i livelli e le funzioni dell'organizzazione
- Sviluppo e miglioramento delle capacità e competenze dell'organizzazione

Azioni da intraprendere:

- Comunicare la mission, la vision, la strategia, le politiche e i processi a tutta l'organizzazione
- Condividere i valori di correttezza, etica e comportamento a tutti i livelli
- Creare una cultura fondata su fiducia ed integrità
- Incoraggiare l'impegno organizzativo per la qualità
- Garantire che i Leader siano esempi positivi
- Fornire la formazione, le risorse e le autorità necessarie per agire con responsabilità
- Inspirare, incoraggiare e riconoscere il contributo delle persone



3 – COINVOLGIMENTO DELLE PERSONE

Fondamento logico:

Crediamo nel valore delle persone e per questo poniamo al centro della nostra strategia l'investimento in conoscenza e risorse umane promuovendo così lo sviluppo professionale dei dipendenti.

Accrescendo e affinando le nostre competenze, siamo infatti convinti di potere rispondere alle sempre crescenti richieste provenienti dal mercato, mettendo a disposizione dei nostri clienti competenze e servizi di eccellenza.

Fattori critici di successo:

- Migliore comprensione degli obiettivi di qualità dell'organizzazione
- Maggiore coinvolgimento delle persone nelle attività di miglioramento
- Miglioramento dello sviluppo personale, delle iniziative e della creatività
- Maggiore soddisfazione delle persone
- Fiducia e collaborazione rafforzate in tutta l'organizzazione
- Maggiore attenzione ai valori condivisi e alla cultura in tutta l'organizzazione



3 – COINVOLGIMENTO DELLE PERSONE

Azioni da intraprendere:

- Comunicare con le persone per promuovere la comprensione dell'importanza del loro contributo individuale
- Assicurare mezzi, risorse e competenze adeguate al fine di svolgere i propri compiti e fornire valore alla organizzazione
- Promuovere la collaborazione
- Facilitare la discussione aperta e la condivisione di conoscenze ed esperienze
- Consentire alle persone di prendere iniziative senza paura
- Riconoscere il contributo, l'apprendimento e il miglioramento delle persone
- Consentire l'autovalutazione delle prestazioni rispetto agli obiettivi personali
- Promuovere la qualificazione del proprio personale attraverso una adeguata formazione ed aggiornamento continuo



4 – APPROCCIO PER PROCESSI

Fondamento logico:

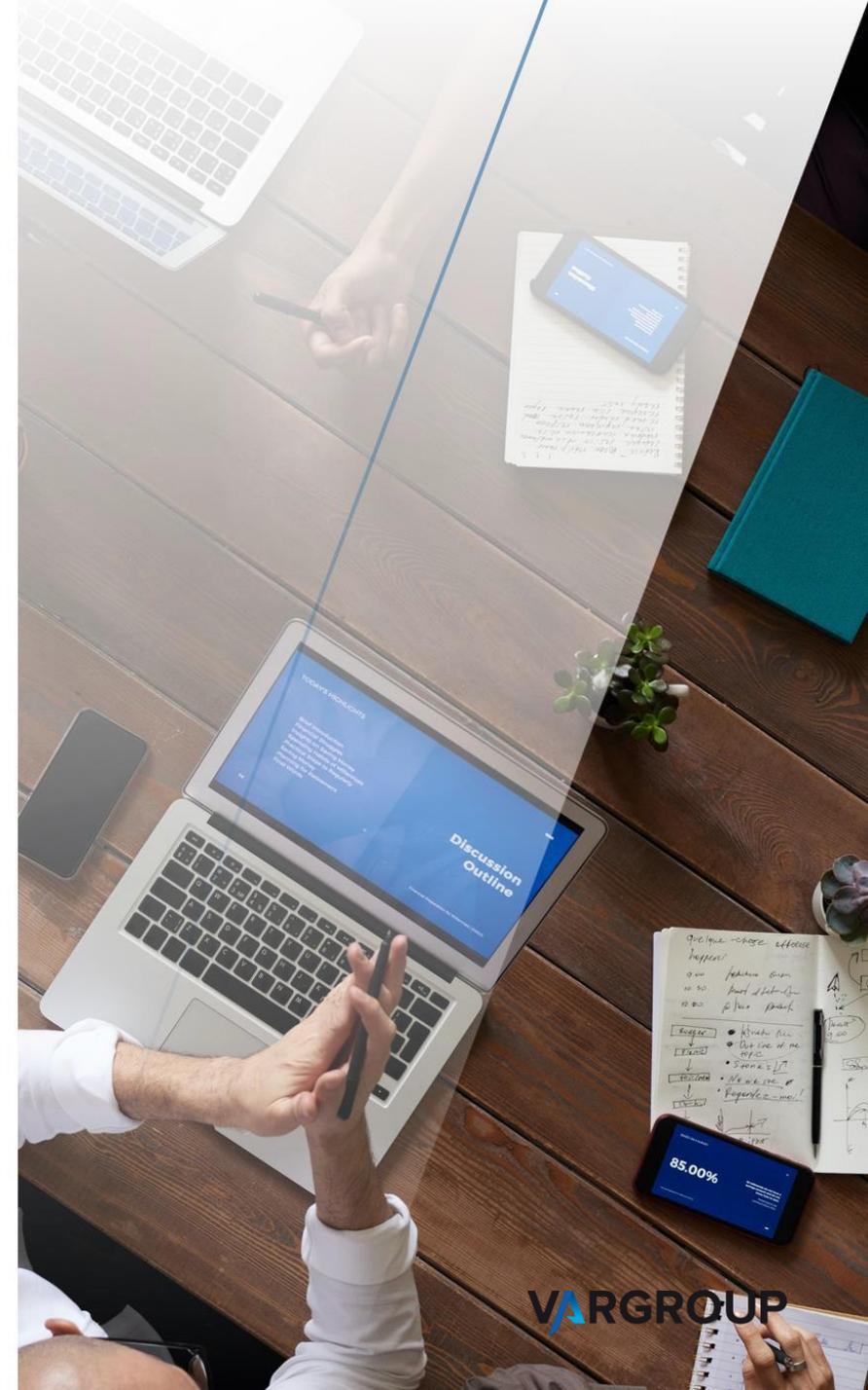
Il Sistema di Gestione della Qualità è costituito da processi interconnessi, la loro comprensione consente a Var One Nord Est di ottimizzare il sistema.

Fattori critici di successo:

- Maggiore capacità di individuare le opportunità di miglioramento
- Risultati coerenti e prevedibili attraverso un sistema di processi allineati
- Prestazioni ottimizzate attraverso un'efficace gestione dei processi

Azioni da intraprendere:

- Definire gli obiettivi del sistema e i processi necessari per raggiungerli.
- Stabilire la responsabilità per la gestione dei processi
- Determinare le interdipendenze dei processi e analizzare l'effetto delle modifiche ai singoli processi sul sistema
- Gestire i processi e le loro interrelazioni di sistema per raggiungere gli obiettivi di qualità dell'organizzazione in modo efficace e efficiente
- Gestire i rischi che possono influenzare gli output dei processi e gli esiti complessivi del sistema di gestione della qualità



5 – MIGLIORAMENTO CONTINUO

Fondamento logico:

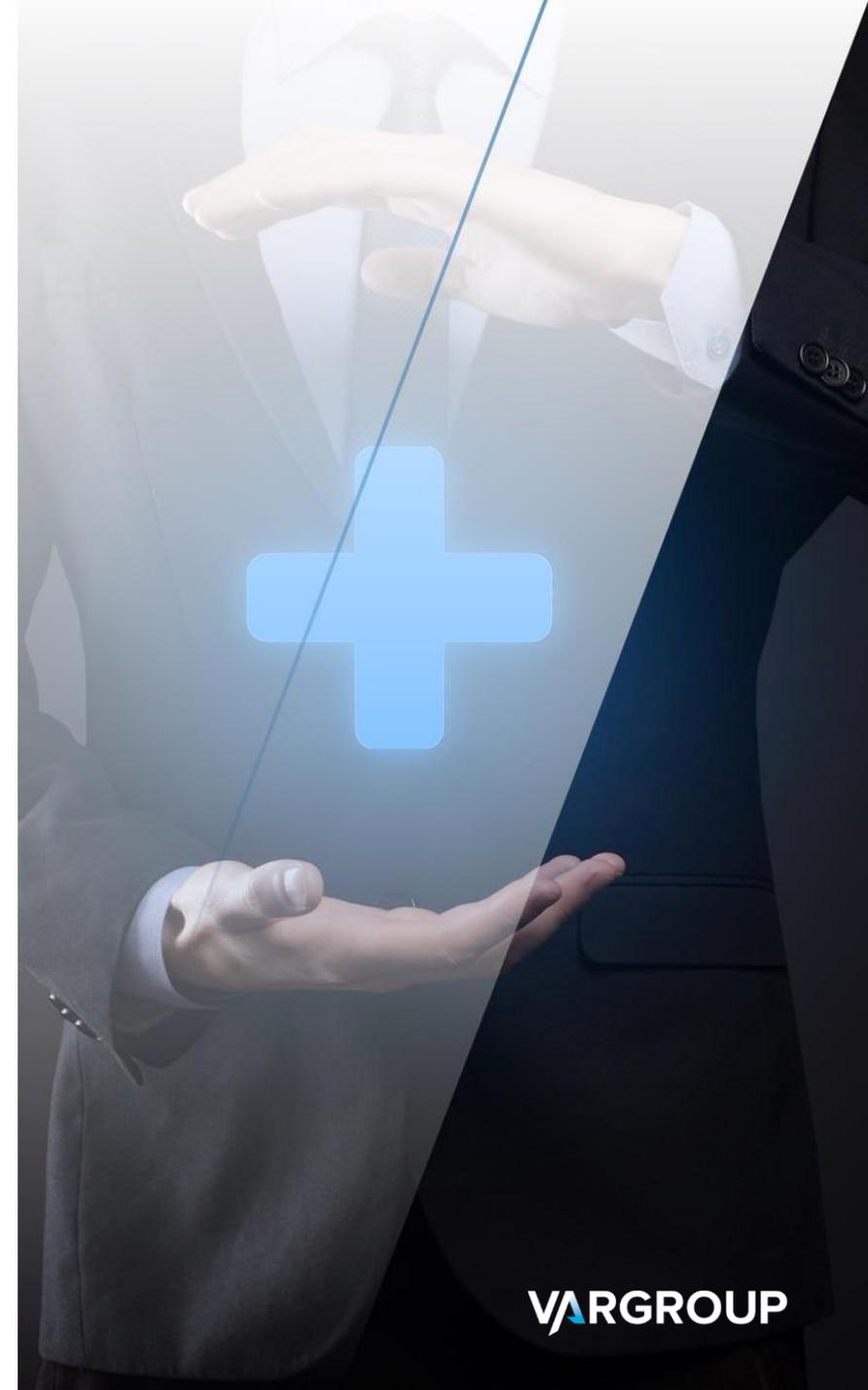
Var One Nord Est Il miglioramento è essenziale per Var One Nord Est al fine di mantenere gli attuali livelli di performance, per reagire ai cambiamenti delle sue condizioni interne ed esterne e per creare nuove opportunità.

Fattori critici di successo:

- Miglioramento delle prestazioni, dei processi, delle capacità organizzative e della soddisfazione del cliente
- Maggiore capacità di anticipare e reagire a rischi e opportunità interni ed esterni
- Maggiore spinta all'innovazione

Azioni da intraprendere:

- Promuovere la definizione di obiettivi di miglioramento
- Garantire che le persone siano competenti per promuovere e completare con successo progetti di miglioramento
- Tenere traccia e monitorare la pianificazione, l'attuazione, il completamento e i risultati dei progetti di miglioramento
- Integrare il processo di miglioramento nello sviluppo dei servizi
- Misurare lo scostamento dagli obiettivi prefissati e stabilire le necessarie azioni correttive



6 – QUALITÀ DEL SERVIZIO

Fondamento logico:

Var One Nord Est punta fortemente sull'ottenimento di risultati duraturi, ottenuti grazie a un approccio indirizzato a garantire la qualità del servizio.

La capacità di analisi e ottimizzazione degli assetti organizzativi di clienti, persone, relazioni, alleanze e capacità tecniche sono elementi che ci danno la possibilità di trovare abilitanti comuni, a vantaggio del raggiungimento dell'obiettivo. Il trasferimento di conoscenze e capacità ai clienti durante tutto il corso della nostra relazione, è un altro dei nostri contributi per garantire l'autosufficienza al termine di un progetto. La collaborazione è una strada a doppio senso, e solo mettendo in comune conoscenze, competenze e obiettivi si può ottenere un migliore, più veloce e più sostenibile valore per tutti i soggetti coinvolti.

Fattori critici di successo:

- Erogare servizi di qualità elevata verso i Clienti
- Garantire la puntualità dell'evasione dell'ordine

Azioni da intraprendere:

- Assicurare che siano eseguite attività per identificare i requisiti dei prodotti e dei servizi e monitorarne il soddisfacimento
- Promuovere lo sviluppo delle relazioni tra le diverse divisioni aziendali
- Sviluppare modalità di valutazione e criteri di gestione dei rischi





VARGROUP

www.vargroup.it

DISCLAIMER COPYRIGHT 2021 VAR GROUP S.P.A. Questo documento è redatto a scopo puramente informativo e non costituisce alcun elemento contrattuale con Var Group S.p.A. Esso contiene solo strategie, sviluppi e funzionalità delle soluzioni commercializzate dal Gruppo e non fornisce alcuna garanzia implicita o esplicita di alcun tipo. Tutti i marchi appartengono ai rispettivi proprietari. Nessuna parte di questa pubblicazione può essere riprodotta o trasmessa in qualsiasi forma o per qualsiasi scopo senza la preventiva autorizzazione di Var Group S.p.A.