

# La nostra Politica: essere un reparto modello dei nostri clienti

I nostri clienti vivono in un mondo che vuole velocità e puntualità, che tende a dare per scontata la conformità dei pezzi alla loro specifica; devono trovare in noi un loro reparto ugualmente veloce, flessibile e puntuale nelle consegne, che comunica i ritardi e propone soluzioni prima che se ne accorgano loro.

Nel tempo, infatti, abbiamo appreso che oltre alla qualità dell'ingranaggio, per il cliente costituiscono fattore di scelta anche aspetti ulteriori, come la puntualità, la pulizia, l'affidabilità, la disponibilità di documentazione accessoria (es certificati di colata), la possibilità di confrontarsi su un disegno tecnico, l'assunzione di responsabilità in caso di anomalie e la loro comunicazione tempestiva.

Essere un reparto modello vuol dire anche comunicare gli investimenti tecnologici effettuati per mantenere aggiornato il proprio parco macchine e mantenere nota l'incertezza del proprio sistema di misura, con tarature periodiche interne ed esterne.

Come reparto modello vogliamo sviluppare una catena di subfornitura affidabile e chiara nelle date di consegna e nelle comunicazioni di ritardi o difficoltà, basata su accordi chiari e su periodici audit.

Dobbiamo puntare a guasti zero, con una politica di manutenzione proattiva dei macchinari e ritardi zero nelle consegne con una pianificazione realistica, supportata da strumenti informatici chiari e affidabili che permettano un monitoraggio continuo delle commesse assunte.

Non tutti sanno far tutto e nessuno deve sentirsi "arrivato": il nostro personale deve considerarsi sempre in crescita professionale e relazionale continua, grazie a quadri di competenza attesa legati alle nostre lavorazioni

Il tempo libero durante la lavorazione ? Va impiegato per mantenere e crescere la qualità del nostro operare, va utilizzato in modo attivo e responsabile per tenere sotto controllo il processo produttivo in corso o per sviluppare i percorsi formativi nei quali si è coinvolti o per aiutare i colleghi che sono in picco di attività.

Abbiamo specifici obiettivi di fatturato e di redditività, ma sappiamo che questi arrivano non quando si persegue il guadagno per se stesso, ma la soddisfazione del cliente.

In via generale vogliamo aderire ai sette principi che sono alla base del sistema ISO 9001:

## 1) **Orientamento al cliente**

Le organizzazioni dipendono dai propri clienti e dovrebbero pertanto capire le loro esigenze presenti e future, soddisfare i loro requisiti e mirare a superare le loro stesse aspettative.

## 2) **Leadership**

I leader stabiliscono unità di intenti e di indirizzo dell'organizzazione. Essi dovrebbero creare e mantenere un ambiente interno che coinvolga pienamente le persone nel conseguimento degli obiettivi dell'organizzazione.

## 3) **Coinvolgimento delle persone**

Le persone, a tutti i livelli, costituiscono l'essenza dell'organizzazione ed il loro pieno coinvolgimento permette di porre le loro capacità al servizio dell'organizzazione.

## 4) **Approccio per processi**

Un risultato desiderato si ottiene con maggiore efficienza quando le attività e le relative risorse sono gestite come un processo.

## 5) **Miglioramento continuo**

Il miglioramento continuo delle proprie prestazioni complessive dovrebbe essere un obiettivo permanente dell'organizzazione.

## 6) **Decisioni basate su evidenze**

Le decisioni efficaci si basano sull'analisi di dati e di informazioni

## 7) **Gestione delle Relazioni**

Un'organizzazione e chi gli sta intorno (fornitori, manutentori, centri di taratura, organismi di certificazione) sono interdipendenti ed un rapporto di reciproco beneficio migliora, per tutti, la capacità di creare valore.

Bergamo, 21/2/2019

