

STRATEGIA GENERALE DELL'ORGANIZZAZIONE RELATIVAMENTE ALLA QUALITÀ

La Proprietà e la Direzione della Fapam srl, consapevoli delle crescenti esigenze del mercato in termini di qualità dei prodotti e qualità dei servizi, hanno da sempre perseguito una politica ed una strategia rivolte alla soddisfazione del Cliente. Diviene pertanto una scelta obbligata e strategica promuovere da parte della Direzione la Qualità come strumento di governo dell'Organizzazione in grado di assicurare il raggiungimento degli obiettivi e la soddisfazione delle parti interessate, attraverso il rispetto dei requisiti specificati e/o cogenti, la disponibilità di risorse ed il continuo miglioramento di efficacia ed efficienza dei propri processi e dei prodotti.

Il Sistema di Gestione per la Qualità è stato implementato per "coprire" le attività di "Progettazione, produzione ed assistenza per i produttori di mobili". Esso è orientato alla qualità totale nel pieno rispetto delle norme ISO 9001 nella sua edizione più aggiornata.

I benefici per l'organizzazione a cui vogliamo tendere, derivanti dall'attuazione di un sistema di gestione per la qualità basato su questa specifica tecnica, sono:

- la capacità di fornire con regolarità prodotti e servizi che soddisfino i requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili;
- facilitare le opportunità per accrescere la soddisfazione del cliente;
- affrontare rischi e opportunità associati al suo contesto e ai suoi obiettivi;
- la capacità di dimostrare la conformità ai requisiti specificati del sistema di gestione per la qualità.

Più in dettaglio la Direzione della Fapam srl intende:

- ◇ Fornire al cliente prodotti di Qualità adeguata, con un servizio puntuale e preciso e garantendo una significativa flessibilità, tali da soddisfare le esigenze e le aspettative dei Clienti, conseguendo contemporaneamente il profitto necessario al continuo sviluppo e miglioramento dell'azienda (quindi con processi interni efficienti ed efficaci);
- ◇ Identificare e realizzare le opportunità che, ottimizzando le caratteristiche aziendali, consentono di ottenere dei vantaggi interni ed esterni tali da mantenere un elevato livello di competitività;
- ◇ Operare per l'ottimizzazione dei processi aziendali al fine di garantire la massima efficacia e la massima efficienza;
- ◇ Definire e monitorare indicatori di performance o KPI (Key Performance Indicator) per misurare le proprie prestazioni generali ed identificare obiettivi di miglioramento;
- ◇ Sviluppare una profonda integrazione sia verticale che orizzontale mediante la formazione, l'addestramento, il coinvolgimento ed il miglioramento continuo;
- ◇ Adattare l'Organizzazione alle esigenze del cliente tramite l'analisi della qualità del servizio fornito, della concorrenza e delle innovazioni tecnologiche;
- ◇ Enfatizzare le proprie caratteristiche principali, quali l'efficienza, la serietà, la dinamicità e la prontezza nelle risposte;
- ◇ Definire ed attuare strategie di miglioramento continuativo che consentano non solo di consolidare ulteriormente la posizione ottenuta, ma di raggiungere la leadership nel proprio settore, rappresentando un riferimento di fiducia per i Clienti italiani ed esteri che si orientano verso realtà industriali in grado di realizzare piccole e medie serie
- ◇ Lavorare per l'abbattimento dei costi, soprattutto quelli scaturiti dalla Non Qualità anche attraverso la ricerca continua di sinergie con le altre realtà del Gruppo.

Nelle pagine successive viene fornito un dettaglio di alcuni obiettivi specifici per determinati Servizi aziendali, raccolto sotto paragrafi denominati "mission e/o strategy".

Presso gli stessi Servizi è cura del responsabile determinare i KPI più idonei ed efficaci a dare evidenza di quanto sotto enunciato.

Mission Sistema Qualità

Il Sistema di gestione per la Qualità deve porsi i seguenti obiettivi:

- Attuazione di un efficiente ed efficace sistema di gestione aziendale della qualità, visto come uno strumento di gestione dei processi in grado di assicurare il raggiungimento degli obiettivi aziendali, e quindi come una scelta strategica fondamentale per incrementare il valore dell'organizzazione e la sua competitività;
- Mantenimento della certificazione secondo lo schema ISO 9001;
- Lavoro continuo sulla organizzazione interna e sulla struttura dell'azienda, con l'impegno di:
 - definire esplicitamente, rendere noto e tenere sotto controllo i compiti e le responsabilità di ciascuna persona sia internamente, sia nell'interfaccia con entità esterne;
 - analizzare, ottimizzare e definire tramite procedure tutte le attività con metodologie atte a prevenire gli errori, a evitare perdite di tempo e ad assicurare che qualunque processo venga svolto conformemente agli standard di qualità definiti e sia strutturato in modo da fornire indicazioni per il miglioramento continuativo;
 - "anticipare" le problematiche che possono generare non conformità proponendo delle azioni preventive e stimolare la partecipazione di tutti i collaboratori all'analisi e risoluzione dei problemi che possono insorgere nei vari processi aziendali;
- Definizione e successivo monitoraggio di indicatori di performance (KPI Key Performance Indicator inseriti in un prospetto riassuntivo) per misurare le proprie prestazioni generali ed identificare obiettivi di miglioramento. Per quanto possibile gli indicatori sono scelti dalla Organizzazione secondo un principio denominato SMART, ovvero:
 - ◇ **Strategic** l'indicatore deve essere **strategico**
 - ◇ **Measurable** deve essere un parametro **misurabile** e non soggettivo
 - ◇ **Achievable** deve essere **raggiungibile**
 - ◇ **Realistic** deve essere **realistico**
 - ◇ **Timely** deve essere monitorato **regolarmente**.

Mission Qualità Prodotto

Obiettivi del Servizio Qualità Prodotto sono i seguenti:

- Riduzione del numero di scarti interni ed esterni;
- Riduzione del numero di non conformità interne ed esterne;
- Raggiungimento dei target qualitativi richiesti dai singoli Clienti;
- Raggiungimento dei target qualitativi interni;
- Massima attenzione a fornire al cliente risposte puntuali, tempestive, efficaci.

Mission Servizio Tecnico

Obiettivi del Servizio Tecnico sono:

- Fornitura di un prodotto che per aspetti economici, tecnici e prestazionali sia tale da soddisfare le esigenze del cliente e far sì che venga mantenuto un rapporto di fiducia con la Fapam srl;
- Promozione di attività interne di analisi - ricerca – studio – innovazione finalizzate alla **riduzione dei costi**, così da poter fornire prodotti sempre in linea con i target di mercato;
- Collaborazione sempre maggiore con l'engineering del Cliente come supporto anche nelle attività di co-design di nuovi prodotti.

Customer satisfaction strategy

La Direzione ritiene la Customer Satisfaction, intesa come Soddisfazione del Cliente esterno ed interno, elemento fondamentale della propria strategia, senza la quale l'azienda non possa mantenersi competitiva ed in linea con le richieste del mercato. Se per la soddisfazione del cliente finale vale quanto fino ad ora esposto, per la Customer Satisfaction interna Fapam srl applica la logica di considerare i servizi aziendali come una vera e propria catena di fornitura, nella quale ciascuna persona, ad ogni livello, deve comportarsi nel duplice ruolo di cliente e fornitore. Come cliente deve pretendere il massimo livello di qualità nella parte di lavoro e di attività già svolta che gli viene trasferita; come fornitore, deve assicurare il massimo livello di qualità nel prodotto del suo lavoro proponendo egli stesso dei miglioramenti alla sua funzione e impegnandosi per svolgerla correttamente la prima volta.

Stakeholders satisfaction

Con il termine "stakeholders" o Parte Interessata si intende una persona o una Organizzazione che può influenzare, essere influenzata, o percepire se stessa come influenzata, da una decisione o attività. Ad esempio sono parti interessate Clienti, proprietari, persone di una organizzazione, fornitori, banchieri, autorità in ambito legislativo, sindacati, partner o collettività.

Fapam srl identifica i propri principali stakeholders in:

- ✓ azionisti e Proprietà
- ✓ Direzione
- ✓ Istituzioni / organismi Regolatori
- ✓ Dipendenti - personale
- ✓ fornitori
- ✓ banche
- ✓ Sindacati.

Per quanto concerne la soddisfazione dei clienti si rimanda al paragrafo precedente, mentre relativamente ai dipendenti il paragrafo di riferimento è quello della gestione delle risorse umane.

In merito alla Responsabilità nei confronti degli azionisti/della Proprietà, la Direzione si impegna a proteggerne gli investimenti, garantendo al contempo la crescita aziendale ed una adeguata remunerazione del capitale.

Si impegna inoltre a tenere nella dovuta considerazione le legittime indicazioni manifestate dagli azionisti / Proprietà nelle sedi deputate.

Nei confronti invece della società, per gestire il business come un membro responsabile della stessa, Fapam srl agisce secondo le disposizioni di legge previste, esprimendo sostegno nel dimostrare rispetto per la protezione internazionale dei diritti umani proclamati, facendo in modo di non essere complici di violazioni dei diritti umani, e tenendo sempre in considerazione la salute, la sicurezza e le questioni ambientali al fine di contribuire ad uno sviluppo sostenibile.

In merito proprio alla "responsabilità sociale dell'impresa", Fapam srl ha definito un Codice Etico con l'obiettivo di definire i principi etici fondamentali, le regole comportamentali nonché le responsabilità che Fapam srl riconosce, rispetta e assume come valore e imperativo vincolante a cui sono tenuti a conformarsi tutti i destinatari dello stesso. Il codice individua quindi i presupposti mirati a garantire che l'attività di impresa sia ispirata ai principi di correttezza, trasparenza, diligenza, onestà, reciproco rispetto, lealtà e buona fede, al fine di salvaguardare gli interessi degli stakeholders e assicurare un metodo di lavoro efficiente, affidabile, corretto, impostato sul rispetto della normativa rilevante e di principi etici ritenuti adeguati, necessari e imprescindibili per operare all'interno del mercato, con riguardo sia alle attività svolte nell'ambito del territorio italiano sia alle attività svolte in altri paesi e alle conseguenti relazioni con operatori, imprese ed istituzioni nazionali ed internazionali.

Gestione delle risorse umane

Obiettivi della Fapam srl relativamente alla gestione delle risorse umane sono:

- Sviluppare programmi di crescita e formativi del personale aziendale, cercando di individuare, assecondare e valorizzare le capacità specifiche di ognuno, e considerandone le aspettative nei confronti del lavoro e dell'impresa,
- Accrescere sempre più la motivazione del personale unitamente al senso di appartenenza, sensibilizzando lo stesso alle richieste dei clienti finali,
- Assicurare che le persone che svolgono un'attività lavorativa sotto il proprio controllo siano consapevoli della politica per la qualità definita dalla Direzione, dei pertinenti obiettivi per la qualità, del proprio contributo all'efficacia del sistema di gestione per la qualità, compresi i benefici derivanti dal miglioramento delle prestazioni, e infine delle implicazioni derivanti dal non essere conformi ai requisiti del sistema di gestione per la qualità.
- Lavorare per migliorare la collaborazione tra Servizi, l'individuazione e la risoluzione delle problematiche, con miglioramento del clima aziendale;
- Incentivare una efficace comunicazione tra persone dello stesso Reparto/Servizio e fra Servizi differenti,
- Stimolare i propri collaboratori a far emergere i problemi esistenti e a partecipare attivamente alla loro soluzione.

Mission Logistica

L'obiettivo del Servizio Logistica è quella di monitorare e lavorare al miglioramento continuo di tutti i processi di Supply Chain e di tutti quelli ad essa legati, allo scopo di:

- Rispettare in modo rigoroso i target di consegna;
- Ridurre tutte le inefficienze della catena di fornitura.

Nel dettaglio i punti essenziali sono i seguenti:

- far comprendere ai propri fornitori esterni ed interni le esigenze del nostro cliente finale; dal momento che questa esigenza si ripercuote lungo tutta la catena di fornitura, le aspettative del cliente devono essere comprese, attuate ed anche comunicate ed estese a tutti i gli anelli della catena;
- miglioramento continuo delle prestazioni di consegna all'interno della catena di fornitura fino al cliente finale, tra cui:
 - migliorare il livello di servizio dei fornitori interni ed esterni;
 - rispettare i target di consegna interni ed esterni;
 - ottimizzare i trasporti ordinari e straordinari;
 - ottimizzare i flussi del magazzino;
 - ridurre le differenze inventariali.

PILASTRI DELLA NOSTRA ORGANIZZAZIONE

In sintesi, per riassumere la “strategia” che la Fapam srl intende perseguire, la Direzione ha individuato e schematizzato una serie di pilastri fondamentali sui quali basare la propria Organizzazione, pilastri necessari al raggiungimento, mantenimento e miglioramento dei risultati.

I pilastri sono:

- **Ambiente e sicurezza** => il rispetto per l’Ambiente e la Sicurezza e la Salute sul lavoro sono parti integranti della gestione aziendale;
- **Qualità** => fornire prodotti in linea con le richieste qualitative dei clienti esterni ed interni;
- **Tempi** => fornire prodotti nei tempi richiesti dai clienti esterni ed interni;
- **Costi** => fornire prodotti in linea con i costi di mercato, promuovendo innovazioni atte a ridurli, e nel contempo agire sulla organizzazione interna per abbattere sprechi ed inefficienze;
- **Stakeholders satisfaction** => soddisfare i bisogni e le aspettative del cliente, nel dovuto rispetto dei legittimi interessi di tutte le categorie di stakeholders.

