

SCP S.r.l. attua e mantiene attivo un **Sistema di Gestione della Qualità** al fine di dimostrare al mercato e alla committenza la propria capacità di fornire prodotti e servizi conformi ai requisiti del Cliente, nei seguenti settori di accreditamento:

**EA-33 - Tecnologia dell'informazione**

- PROGETTAZIONE, SVILUPPO ED INSTALLAZIONE DI SOFTWARE DI SISTEMI INFORMATIVI GESTIONALI PER PMI
- EROGAZIONE DI SERVIZI DI CONSULENZA ED ASSISTENZA POST VENDITA
- RIPARAZIONE ELABORATORI ED ATTREZZATURE INFORMATICHE
- COMMERCIALIZZAZIONE DI HW E SW, FORNITURA DI PARTI DI RICAMBIO, ACCESSORI, MATERIALE DI CONSUMO

**EA-37 – Erogazione di servizi di formazione al Cliente**

- ANALISI DEI FABBISOGNI FORMATIVI DEL CLIENTE (PMI)
- PROGETTAZIONE E DEFINIZIONE PIANI FORMATIVI (FINANZIATO/NON FINANZIATO)
- SELEZIONE E QUALIFICA DEI FORMATORI/DOCENTI
- EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO
- CONTROLLI IN CORSO D'OPERA E VERIFICHE DI FINE CORSO

• L'applicazione del S.G.Q. ha come scopo quello di rendere trasparente il suo modo di operare nei confronti dei propri Clienti, nonché quello di garantire che i loro requisiti, espressi, inespressi, attesi e desiderati verranno rispettati al fine di soddisfare con continuità i Clienti stessi.

• L'impegno al soddisfacimento dei requisiti del Cliente ed al miglioramento dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, deve essere considerato il mezzo per raggiungere il fine di mantenere un rapporto fiduciario con gli stessi che garantisca una continuità di fatturato, di utili, di immagine e quindi una crescita costante alla nostra organizzazione.

**Per raggiungere tali obiettivi è indispensabile che**

• Tutto il personale conosca, sia consapevole e condivida gli "Indirizzi Strategici" aziendali e le modalità operative aziendali (conoscenza dei flussi relativi ai processi applicati e della relativa documentazione di supporto).

• I PM facciano propri i principi relativi all'Approccio per Processi, alla Soddisfazione del Cliente e alla Gestione del Rischio. A tali figure è assegnata la responsabilità di un continuo controllo sulla gestione di tutte le "Fasi di Commessa" che vanno dalla valutazione preliminare dei requisiti del Cliente, alla predisposizione di Analisi Tecniche ed Offerte, all'accettazione degli Ordini, alla pianificazione, svolgimento e collaudo. In tale attività sono supportati dall'opera della Direzione.

• Il Resp. Customer Service ponga particolare attenzione all'identificazione delle esigenze ed aspettative del Cliente, nel rispetto dei requisiti relativi ai contratti al fine di identificare le migliori soluzioni e garantire la soddisfazione del Cliente stesso.

• Sia attuata la valorizzazione delle risorse umane che operano all'interno dei processi aziendali mediante la continua valutazione delle necessità in termini di competenza, formazione ed addestramento al fine di colmare le carenze identificate e permettere un miglior uso degli strumenti aziendali.

• Vengano raccolte da parte di tutti le informazioni relative alla Qualità, con particolare riguardo alle Non Conformità Interne, ai Reclami, alle Disdette di Contratti, agli Insoluti, al fine di permettere una analisi periodica dell'efficacia del S.G.Q. e le prestazioni dell'azienda.

• Sia attivo di un Piano Obiettivi e Miglioramento, di supporto al gruppo apicale dell'organizzazione, con lo scopo di indirizzare le future azioni e successivamente di misurare e/o monitorare (dove possibile) i progressi compiuti e quantificare i gaps da colmare.

Belluno, 02/01/2023

la Direzione  
Alessandro Curti

---