

# **AUTOMOTIVE EQUIPMENT GROUP SC**



<b>Indice revisioni</b>	<b>Sintesi modifiche</b>	<b>Approvazioni</b>
01	Prima emissione	Assemblea dei Soci del 18/11/2016
02	Indirizzo sede Nominativi dei referenti del consorzio	Assemblea dei Soci del 10/11/2017
03		
04		
05		

	Il Direttore .....
	Il Presidente: .....

## **SOMMARIO**

<b>1. DESCRIZIONE DELLA SOCIETÀ.....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 DATI AZIENDALI E RIFERIMENTI .....</b>	<b>3</b>
<b>2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....</b>	<b>3</b>
<b>3. POLITICA CONSORTILE .....</b>	<b>5</b>
<b>3.1 OBIETTIVI .....</b>	<b>5</b>
<b>3.2 RIESAME.....</b>	<b>6</b>
<b>4. RUOLI, RESPONSABILITÀ E RISORSE UMANE.....</b>	<b>8</b>
<b>4.1 REQUISITI GENERALI .....</b>	<b>8</b>
<b>4.2 ORGANIGRAMMA.....</b>	<b>8</b>
<b>4.3 RUOLI, RESPONSABILITÀ, COMPETENZE.....</b>	<b>9</b>
<b>4.3.1 DIRETTORE .....</b>	<b>9</b>
<b>4.3.2 RESPONSABILE ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE.....</b>	<b>9</b>
<b>4.3.3 RESPONSABILE DELLA COMUNICAZIONE E DEI CONTATTI CON L'ESTERNO .....</b>	<b>9</b>
<b>4.3.4 RESPONSABILE AMMINISTRATIVO .....</b>	<b>10</b>
<b>4.4 RISORSE UMANE .....</b>	<b>10</b>
<b>4.5 FORMAZIONE.....</b>	<b>11</b>
<b>5. GESTIONE DOCUMENTALE.....</b>	<b>11</b>
<b>5.1 ARCHIVIAZIONE.....</b>	<b>11</b>
<b>6. INFRASTRUTTURE .....</b>	<b>12</b>
<b>7. COMUNICAZIONE.....</b>	<b>12</b>
<b>7.1 COMUNICAZIONE VERSO L'INTERNO .....</b>	<b>12</b>
<b>7.2 COMUNICAZIONE VERSO L'ESTERNO .....</b>	<b>12</b>
<b>8. PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ ED EROGAZIONE DEI SERVIZI .....</b>	<b>13</b>
<b>9. ANALISI E MIGLIORAMENTO CONTINUO .....</b>	<b>13</b>
<b>10. CONCLUSIONI.....</b>	<b>14</b>
<b>ELENCO ALLEGATI .....</b>	<b>15</b>

## 1. Descrizione della società

Nato nel 2001, Automotive Equipment Group è un consorzio regionale che riunisce un gruppo di piccole e medie imprese specializzate nella produzione di impianti e attrezzature per l'assistenza ai mezzi di trasporto. Queste aziende sono in grado di fornire una gamma completa e complementare di prodotti volti non solo al service e all'assistenza relativi alle autocarrozzerie, ai gommisti e alle autofficine, ma anche a settori affini e trasversali al settore automotive, come quelli relativi alle macchine agricole, al trasporto ferroviario, all'edilizia e al minerario. Il prestigio emiliano delle industrie di motori e automobili trova quindi continuità nelle aziende emiliane di oggi, che mostrano una grande versatilità e adattabilità verso quelle che sono le esigenze del mercato nazionale e internazionale.

I principali prodotti delle aziende associate comprendono soprattutto: impianti mobili di lavaggio, presse e gru idrauliche, compressori, sollevatori pneumatici ed idraulici, attrezzature per il gonfiaggio, lubrificazione e pompe per travaso, ponti sollevatori, banchi prova dinamometrici.

### 1.1 Dati aziendali e riferimenti

Ragione Sociale	Automotive Group SC
Indirizzo sede legale	Via Maiella, 4 42123 Reggio Emilia (RE)
Codice ATECO	82.99.99 – 73.11.00
Partita I.V.A.	IT 01938980354
Codice fiscale	01938980354
N° Telefono	0522 3561
N° Fax	0522 356023
Indirizzo PEC	<a href="mailto:automotiveequipmentgroup@legalmail.it">automotiveequipmentgroup@legalmail.it</a>
Iscrizione CCIAA	RE - 236423
Indirizzo web	<a href="http://www.automotivegroup.it">www.automotivegroup.it</a>

Il Consorzio ha già ricevuto i seguenti accreditamenti istituzionali:

1. Accredito dei Consorzi per l'internazionalizzazione della Regione Emilia-Romagna (PG/2013/157593 01/07/2013);

Il Consorzio Automotive Group SC (*di seguito anche solo "il Consorzio"*) per quanto attinente alla propria organizzazione operativa e al proprio funzionamento si avvale di personale e sede messi a disposizione a titolo oneroso, in forza di regolare contratto di fornitura di servizi, da CNA Servizio Estero S.r.l. con sede legale e operativa in Via Maiella,4 - 42123 Reggio Emilia, P.IVA 02306400355.

## 2. Scopo e campo di applicazione

Il presente Documento di Gestione della Politica della Qualità è il documento generale e di base che

descrive e comunica, all'esterno e all'interno, il Sistema di Gestione per la Qualità del Consorzio.

Nella redazione del presente documento e nell'interpretazione della norma di riferimento sono state tenute anche in considerazione le riflessioni sollecitate dalla Regione Emilia-Romagna e del proprio Servizio Sportello Regionale per l'Internazionalizzazione delle Imprese (Sprint-ER) per l'accreditamento istituzionale dei Consorzi per l'Internazionalizzazione di cui alla Legge 7 agosto 2012, n. 134 e ss.mm.ii della Regione Emilia-Romagna.

Gli scopi principali del presente Documento sono:

- presentare il Consorzio nei suoi scopi, nelle sue politiche, nei suoi impegni e nei suoi obiettivi in termini di qualità;
- formalizzare e dare evidenza degli impegni del Consorzio in termini di garanzia qualità, comprese le azioni e le risorse per raggiungere tali obiettivi;
- dare trasparenza alle attività del Consorzio verso i propri clienti, i propri fornitori, i propri soci cooperatori e le figure istituzionali;
- descrivere l'organizzazione del Consorzio, le relazioni e le funzioni delle persone che con essa collaborano;
- formare i collaboratori;
- offrire uno strumento interno al Consorzio per facilitare il lavoro dei collaboratori e una interpretazione uniforme e precisa delle modalità operative all'interno dello stesso.

Il presente documento si applica alle attività proprie del Consorzio e, in particolare, alla progettazione e gestione delle attività previste dal Programma Promozionale Annuale redatto e implementato dal Consorzio attraverso l'erogazione dei propri servizi e con lo scopo di raggiungere gli obiettivi propri della politica consortile.

Il presente documento si applica formalmente alla sede legale e operativa del Consorzio poste in Via Maiella 4, 42123 Reggio Emilia (RE).

### **3. Politica Consortile**

Il Consorzio ha scopo mutualistico, e si propone, quindi, di svolgere la propria attività caratteristica prevalentemente a favore dei propri soci cooperatori, titolari di imprese svolgenti attività nel settore della produzione e commercializzazione di impianti ed attrezzature per l'assistenza ai mezzi di trasporto e mezzi d'opera, in modo da far conseguire agli stessi, nell'esercizio delle rispettive attività d'impresa, condizioni migliori rispetto a quelle ottenibili sul mercato, e più precisamente i maggiori vantaggi economici possibili attraverso i servizi resi e le attività svolte dal Consorzio e migliori relazioni commerciali ed istituzionali attraverso la propria politica consortile.

#### **3.1 Obiettivi**

Il Consorzio ha come obiettivo la diffusione internazionale dei prodotti e dei servizi delle piccole e medie imprese nonché il supporto alla loro presenza nei mercati esteri anche attraverso la collaborazione e il partenariato con imprese estere.

Il Consorzio per il raggiungimento dei propri obiettivi svolge attività funzionali quali: l'importazione di materie prime e prodotti semilavorati da utilizzarsi dai soci stessi, la formazione specialistica per l'internazionalizzazione, la qualità, la tutela e l'innovazione dei prodotti e dei servizi commercializzati nei mercati esteri, anche attraverso marchi in co-titolarità o collettivi, l'allestimento di un servizio di informazione, raccolta dati anche a mezzo terminali collegati con elaboratori centrali, nell'interesse dei singoli soci per la diffusione dei loro prodotti sui mercati esteri, la promozione e l'organizzazione dei soci a mostre e fiere all'estero ed a fiere internazionali in Italia, fornendo l'assistenza all'uopo necessaria, la prestazione, anche a richiesta di singoli interessati, di ogni possibile collaborazione per la migliore riuscita di iniziative di esportazione e di importazioni e di assistenza nella trattazione ed acquisizione di affari, l'effettuazione di ricerche e studi di mercato in Italia e all'estero e lo svolgimento di azioni pubblicitarie eventualmente anche mediante la realizzazione e la distribuzione di cataloghi o altro materiale multimediale, la promozione e l'incoraggiamento di visite di delegazioni straniere (incoming buyers) fornendo anche strutture ricettive adatte e l'assistenza di interpreti e servizi generali, la promozione e l'incoraggiamento della partecipazione di delegati di aziende associate a missioni economiche nei paesi esteri, la prestazione di informazioni sulla tecnica doganale di esportazione e di importazione e l'assistenza nella stesura di pratiche all'internazionalizzazione presso le organizzazioni pubbliche centrali e periferiche, l'instaurazione di rapporti con Ambasciate, Uffici Consolari, Camere di Commercio italiane all'estero e altre strutture governative e regionali per sviluppare l'operatività con i paesi esteri, la ricerca e l'informazione sugli strumenti finanziari e agevolativi messi a disposizione da enti locali, organismi nazionali ed internazionali, la dotazione ai soci dell'assistenza legale in grado di intervenire in cause internazionali e nella composizione di giurie necessarie per la risoluzione in via amichevole di eventuali controversie, assistenza specifica nel ricorso all'istituto della mediazione e della conciliazione, l'allestimento di esposizioni permanenti o temporanee dei prodotti dei soci all'estero, l'organizzazione di seminari e convegni in Italia e all'estero con tematiche riconducibili all'oggetto e alle finalità sociali, la promozione e l'organizzazione di ricerche per lo sviluppo tecnologico, l'innovazione di processo, prodotto, materiali e di gestione, il design industriale e il web marketing finalizzati a promuovere le attività delle imprese associate, la prestazione di assistenza ai soci per le certificazioni di qualità e di prodotto italiane ed estere, inclusi marchi e brevetti, la dotazione ai soci dell'assistenza specialistica per la contrattualistica internazionale, la partecipazione ai tavoli e comitati tecnici nazionali ed internazionali, altre attività che si colleghino alle iniziative di cui alle lettere precedenti.

Per competere nel mercato internazionale è necessario saper individuare i bisogni e le esigenze di ciascuna impresa consorziata e saper intercettare le tendenze del mercato e dei contesti internazionali in cui le stesse imprese si muovono.

Gli obiettivi sopra indicati devono essere raggiunti:

- ❖ attraverso una continua e accurata indagine delle esigenze dei soci ed attraverso il continuo coinvolgimento degli stessi, in un'ottica di collaborazione e di trasparenza;
- ❖ attraverso azioni ad alto impatto commerciale e istituzionale e basando la propria offerta di servizi sull'innovazione e sulla qualità degli stessi;
- ❖ attraverso il mantenimento di un'intensa attività di comunicazione ed una corretta e costante analisi delle performance finalizzata al miglioramento continuo della qualità e quantità dei servizi offerti.

Questi orientamenti costituiscono gli obiettivi che la Direzione traduce in impegni concreti, oggettivi e verificabili.

Gli obiettivi così definiti sono tradotti con cadenza almeno annuale in un documento di programmazione definito in maniera non tassativa "Programma Promozionale Annuale" ove vengono indicate azioni e risorse per il loro efficace conseguimento.

### **3.2 Riesame**

Il Consorzio ha inoltre identificato dei valori di processo che vengono utilizzati per monitorare l'efficacia del processo stesso e ha predisposto degli strumenti per la misurazione e la valutazione della soddisfazione dei soci cooperatori.

La Direzione ha il compito di implementare e mantenere efficace il sistema di gestione e realizzazione della politica consortile e di adottare tutte le misure finalizzate al miglioramento continuo dello stesso.

La Direzione si assicura che la politica consortile sia ufficializzata, compresa, approvata e attuata.

La Direzione ha il compito di riesaminare, ad intervalli regolari e prestabiliti, il sistema di gestione della qualità, per assicurarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia, ai fini del raggiungimento degli obiettivi della politica consortile tenendo in considerazione:

- lo stato delle azioni adottate a fronte di precedenti riesami;
- i cambiamenti dei fattori esterni e interni rilevanti per il proprio scopo e i propri indirizzi strategici;
- le performance dei processi e la conformità dei servizi offerti;
- l'adeguatezza delle risorse;
- le eventuali non conformità e le azioni correttive necessarie;
- le nuove potenziali opportunità per un continuo miglioramento.

La Struttura operativa del Consorzio è sistematicamente coinvolta nel processo di definizione, valutazione, verifica e controllo degli obiettivi mediante un'azione di costante riesame dell'efficacia e adeguatezza delle risorse e verifica dello stato dei rapporti con i soci cooperatori.

Il Consorzio ha adottato un proprio statuto e adotta eventuali ulteriori documenti operativi (a titolo esemplificativo e non esaustivo: regolamenti interni, disposizioni scritte prescrittive, ecc.) che si intendono interamente richiamati dal presente Documento di Gestione della Politica della Qualità.

Il Consorzio regola le modalità di adesione, permanenza e recesso dei soci cooperatori a norma dello Statuto e del Codice Civile che si intendono qui interamente richiamati; tutte le registrazioni relative all'adesione, permanenza e recesso dei soci cooperatori sono effettuate a norma dello Statuto e del Codice Civile.

Alla politica consortile e al presente Documento di Gestione della Qualità viene data la massima

rev. - data	02 -10/11/2017				CodDoc: DGPQ
					Pagina 6 di 15

diffusione sia internamente sia esternamente al Consorzio anche prevedendone la pubblicazione sul proprio sito web.

La politica consortile è soggetta a revisione almeno annuale attraverso la somministrazione ai soci di strumenti di valutazione, analisi e proposta.

La politica consortile così rielaborata è sintetizzata attraverso la predisposizione del *Programma Promozionale Annuale* e su proposta del Presidente è sottoposta all'approvazione dell'Assemblea dei Soci che ne valuta il miglioramento in riferimento a:

- definizione degli obiettivi;
- definizione delle azioni e degli strumenti per il raggiungimento degli obiettivi;
- azioni di ulteriore miglioramento ed individuazione delle relative risorse necessarie.

Il Consorzio con il presente Documento di Gestione della Qualità intende stabilire, documentare, attuare e tenere aggiornato il sistema di gestione e migliorarne con continuità l'efficacia, in accordo con i requisiti prescritti per l'accreditamento dei Consorzi per l'Internazionalizzazione della Regione Emilia-Romagna.

Nelle pagine seguenti, quindi, verranno:

- stabiliti i criteri e i metodi necessari per assicurare l'efficace funzionamento e l'efficace controllo dei processi aziendali;
- assicurate la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per supportare il funzionamento e il monitoraggio di questi processi;
- attuate azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo dei processi.

rev.01 – 18/11/2016

*Il Presidente*

---

rev. - data	02 -10/11/2017				CodDoc: DGPQ
					Pagina 7 di 15

## 4. Ruoli, responsabilità e risorse umane

### 4.1 Requisiti generali

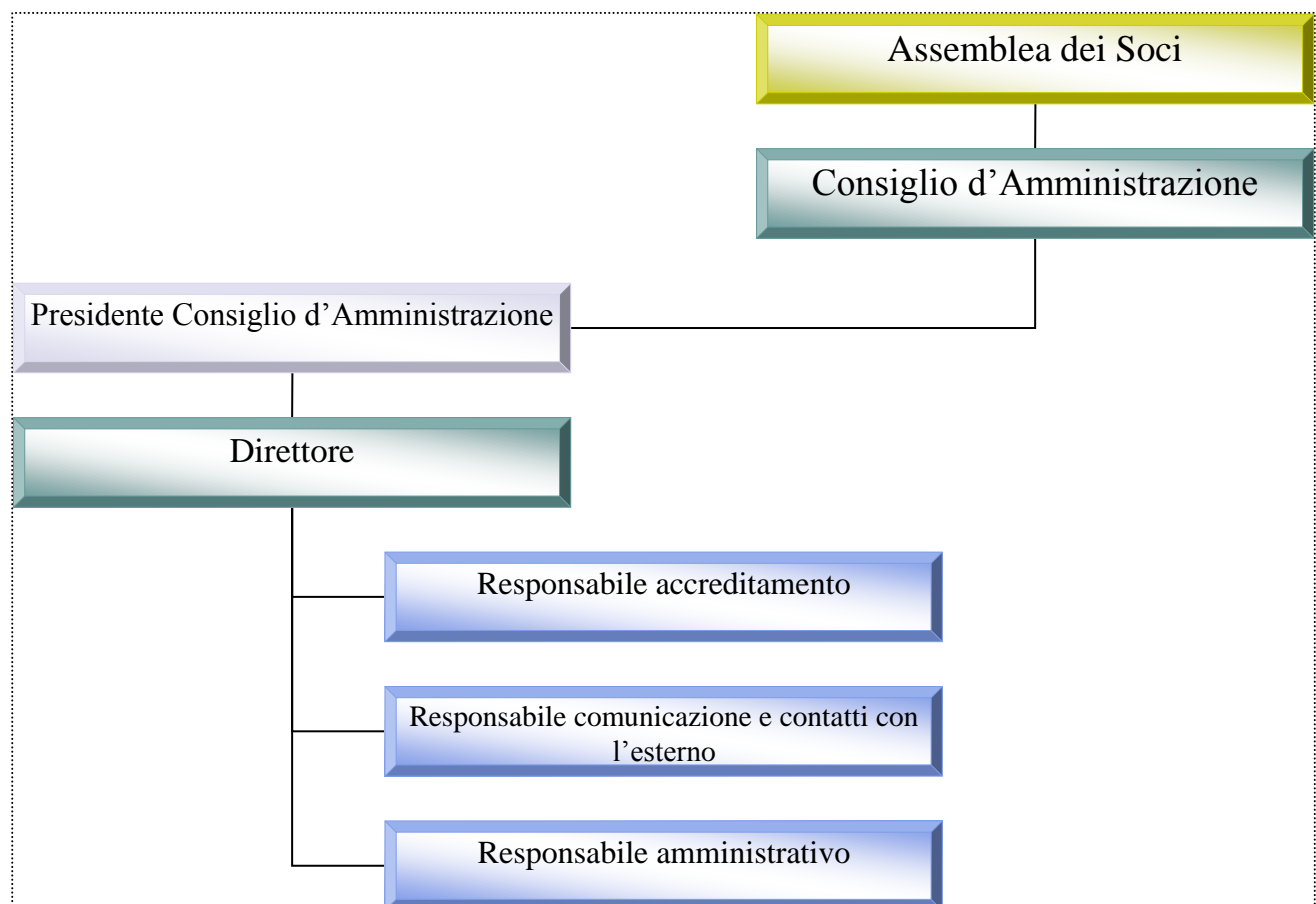
Il Consorzio considera i suoi collaboratori una risorsa strategica per il proprio successo; per questo presta particolare attenzione allo sviluppo delle risorse umane, con una visione di formazione permanente e di crescita professionale, motivazionale e culturale di tutti i collaboratori di ogni livello e mansione.

Il Consorzio affida a professionisti esterni, quale personale assimilato, la propria gestione operativa e il proprio funzionamento, l'affidamento avviene in forza di regolare contratto di fornitura di servizi a fronte del quale il fornitore si impegna a conoscere ed adempiere a tutte le indicazioni e prescrizioni definite dalla normativa di riferimento ed in particolare dalle norme relative all'accreditamento dei Consorzi per l'internazionalizzazione della Regione Emilia-Romagna.

*Si veda allegato 3 – Lettera d'impegno del fornitore di servizi*

### 4.2 Organigramma

Il Consorzio per il proprio funzionamento adotta il seguente organigramma comprendente gli organi previsti dallo statuto e la Struttura operativa per la gestione delle attività e la realizzazione della politica consortile





### **4.3 Ruoli, responsabilità, competenze**

Oltre alla presenza degli organi statutari il Consorzio per il suo funzionamento prevede la presenza delle seguenti figure per le quali vengono individuate responsabilità e competenze.

#### **4.3.1 Direttore**

Il Direttore è nominato dal Consiglio d'Amministrazione.

In sinergia con gli organi direttivi e rappresentativi del consorzio (Assemblea dei Soci e Consiglio d'Amministrazione) ed in rapporto diretto con il Presidente del Consiglio d'Amministrazione si occupa della definizione, implementazione e gestione dei processi organizzativi e dello sviluppo della politica consortile; svolge attività di coordinamento delle attività interne e rappresentanza presso i terzi esterni al Consorzio.

E' responsabile della pianificazione strategica e del marketing del Consorzio.

In particolare, coordina e supervisiona le attività di realizzazione della politica consortile, dell'implementazione e della realizzazione del progetto promozionale interagendo e coordinando le altre funzioni aziendali, il responsabile della comunicazione e il responsabile amministrativo

Il Direttore in sintonia con le linee strategiche definite dagli organi direttivi e rappresentativi concorre a identificare specifiche opportunità di finanziamento e definisce le modalità di allocazione delle risorse sia per i progetti di sviluppo, sia per i progetti di miglioramento della gestione dei processi interni al consorzio.

Cura i rapporti con gli Enti Pubblici e, delegato dal Presidente del Consiglio d'Amministrazione, rappresenta il Consorzio presso gli stessi e i terzi che a qualsiasi titolo vengano in contatto con il Consorzio.

Il Direttore cura l'implementazione ed il mantenimento di un efficace sistema di gestione della qualità che permetta la realizzazione della politica consortile; adotta tutte le misure finalizzate al miglioramento continuo della politica consortile e ne sovrintende la realizzazione.

#### **4.3.2 Responsabile accreditamento istituzionale**

In coordinamento diretto con il Direttore, cura l'adempimento di tutte le attività richieste dalla Regione Emilia-Romagna ai fini dell'accreditamento Entry Level ed Advanced Level dei Consorzi per l'internazionalizzazione.

Gestisce la supervisione della normativa e adempie a tutte le attività in essa previste ai fini del mantenimento dei requisiti; ai fini del suo incarico, cura i contatti con gli uffici della Pubblica Amministrazione competenti.

#### **4.3.3 Responsabile della comunicazione e dei contatti con l'esterno**

Rappresenta il riferimento operativo della direzione e ad essa fa diretto riferimento.

Il responsabile della comunicazione e dei contatti con l'esterno cura:

- Progettualità: implementazione del progetto promozionale annuale; reperimento finanziamenti regionali o nazionali; rendicontazione del programma promozionale e gestione problematiche connesse.
- Organizzazione fiere ed attività consortili: predisposizione materiale di comunicazione, valutazione convenzioni fornitori esterni.
- Segretariato tecnico in collaborazione con l'amministrazione: vidimazione ed aggiornamento libri sociali (verbali CdA, verbali soci, libro soci) stampe ed aggiornamenti; pratiche connesse ai cambi di amministratori, organi e variazioni societarie; convocazioni assemblee e consigli di amministrazione;

gestione operativa del processo di accreditamento in collaborazione con il responsabile dell'accREDITAMENTO istituzionale.

- Comunicazione e marketing: aggiornamento sito internet del consorzio; comunicazione di informazioni di potenziale interesse.

#### **4.3.4 Responsabile amministrativo**

Il Responsabile amministrativo organizza e coordina i servizi amministrativi, contabili e finanziari del Consorzio, assicura il trattamento contabile delle transazioni economiche patrimoniali e finanziarie in base alla normativa vigente, sovrintendere alla realizzazione del bilancio di esercizio, analizzare gli scostamenti di budget, cura la gestione finanziaria.

In particolari si occupa di:

- Contabilità ordinaria: registrazione fatture clienti/fornitori, registrazione banche, cassa, pagamenti in genere con relative quadrature, schede di cassa e schede banche, analisi dei flussi finanziari;
- Predisposizione bilancio contabile: controlli pre-bilancio, scritture di rettifica, assestamento e chiusura, calcolo e registrazione imposte, pagamenti imposte e tasse;
- Amministrazione varia: verifica condizioni contrattuali ai fini della fatturazione attiva e passiva, vidimazione e controllo. libro giornale, libri iva ed inventari, libri dei cespiti, stampa (anche elettronica) dei partitari, gestione reverse charge ed instrastat, predisposizione di budget e dei forecast;
- Segretariato tecnico in collaborazione con il responsabile alla comunicazione, in particolare rilevazione in contabilità ingresso/recesso soci.

Nell'espletamento delle proprie funzioni coordina l'attività di eventuali addetti ad esso sottoposti.

#### **4.4 Risorse umane**

Il Consorzio per quanto attinente alla propria organizzazione operativa e al proprio funzionamento si avvale di personale messo a disposizione a titolo oneroso, in forza di regolare contratto di fornitura di servizi, da CNA Servizio Estero S.r.l. con sede legale ed operativa in Via Maiella, 4 – 42123 Reggio Emilia, P.IVA 02306400355.

La Struttura operativa del Consorzio si compone del seguente personale:

- Direttore del Consorzio: Gianfranco Sgarbi (Titolare di GIS Srl)
- Responsabile Accredimento Istituzionale: Marco Lasagni  
Contratto a tempo indeterminato full-time (Personale messo a disposizione da CNA Servizio Estero S.r.l.)
- Responsabile della comunicazione e dei contatti con l'esterno: Daniela Fent  
Contratto a tempo indeterminato part-time (Personale messo a disposizione da CNA Servizio Estero S.r.l.)
- Responsabile amministrativo: Maria Grazia Caggiati  
Contratto a tempo determinato part-time (Personale messo a disposizione da CNA Servizio Estero S.r.l.)

*Si veda allegato 4 – Curricula*

## 4.5 Formazione

Il Consorzio assicura che il livello di competenza delle persone e degli organismi delegati sia adeguato al ruolo assunto all'interno dell'organizzazione anche attraverso la somministrazione della formazione eventualmente necessaria.

A tal fine si rimanda al registro della formazione allegato che è sottoposto a verifica almeno annuale dal Direttore.

*Si veda allegato 5 – Registro formazione*

## 5. Gestione documentale

Il Consorzio assicura la corretta gestione delle registrazioni utilizzando moduli, stampati, registri, questionari, opportunamente predisposti, verbali ed altra documentazione necessaria alla gestione aziendale.

Sono considerate valide le registrazioni dei documenti:

- Compilati in modo leggibile e completo;
- Datati e riconducibili alla persona autorizzata a compiere l'attività a cui la registrazione si riferisce, la quale si assume la piena responsabilità sulla correttezza delle registrazioni effettuate.

L'accesso ai documenti interni è consentito alle funzioni interne e ai responsabili che ne gestiscono la conservazione.

Ove previsto e secondo le modalità codificate per legge, il Consorzio rende disponibili alla Pubblica Amministrazione ed ai suoi incaricati le registrazioni di interesse.

### 5.1 Archiviazione

I documenti sono raccolti ed archiviati in modo da consentirne il rapido reperimento e sono conservati in luoghi aventi condizioni ambientali idonee ad evitare deterioramenti, danni, furti o smarrimenti.

L'archiviazione informatica dei documenti è effettuata adottando tutte le misure di sicurezza attive e passive necessarie ad evitare deterioramenti, danni, furti o smarrimenti attraverso piani di disaster recovery che, assicurando la tolleranza ai guasti, garantiscano affidabilità e disponibilità del sistema informatico permettendo il business continuity.

In base alle necessità e spazi a disposizione i documenti sono archiviati in base ad una delle seguenti modalità:

- per pratica;
- per fascicolo;
- per attività;
- per progetto;
- per protocollo;
- per utente;
- per progressivo;
- per data;
- per argomento;
- per tipologia;
- per ordine alfabetico.

Le modalità di archiviazione dei dati ed il salvataggio informatico degli stessi sono realizzati in conformità a quanto prescritto dal Codice in materia di Protezione dei dati personali D.Lgs. 30

rev. - data	02 -10/11/2017				CodDoc: DGPQ
					Pagina 11 di 15

giugno 2003, n. 196.

L'archiviazione e la custodia cartacea dei documenti avviene in classificatori o armadi non accessibili dotati di serrature ubicate presso i singoli uffici di incaricati e responsabili per quanto di loro competenza.

L'archiviazione digitale dei documenti avviene su server informatico adottando tutte le misure di sicurezza attive e passive necessarie secondo le modalità descritte nell'allegato al presente documento.

*Si veda allegato 8 - Schema organizzazione archivio informatico*

## **6. Infrastrutture**

Il Consorzio per quanto attinente alla propria organizzazione operativa, al proprio funzionamento e alla propria struttura si avvale di sede e infrastrutture messe a disposizione a titolo oneroso, in forza di regolare contratto di fornitura di servizi, da CNA Servizio Estero S.r.l. con sede legale e operativa in Via Maiella 4 – 42123 Reggio Emilia, P.IVA 02306400355.

Il fornitore si impegna a conoscere ed adempiere a tutte le indicazioni e prescrizioni definite dalla normativa di riferimento ed in particolare dalle norme relative all'accreditamento dei Consorzi per l'internazionalizzazione della Regione Emilia-Romagna e a rispettare la normativa sulla sicurezza dei luoghi di lavoro vigente.

*Si veda allegato 3 – Lettera d'impegno del fornitore di servizi*

## **7. Comunicazione**

### **7.1 Comunicazione verso l'interno**

Il Consorzio e gli organi direttivi dello stesso assicurano la comunicazione della politica per la qualità, degli obiettivi e dei risultati raggiunti alla propria Struttura operativa garantendo un flusso di informazione continuo e bi-direzionale.

Le comunicazioni rivolte ai collaboratori vengono diffuse con diverse modalità qui indicate in maniera non esaustiva:

- tramite posta elettronica;
- telefonicamente nel caso di comunicazioni particolarmente urgenti;
- durante riunioni collegiali o ristrette per area d'attività;
- attraverso lettere scritte per le comunicazioni strettamente personali e riservate.

Il Consorzio attraverso la propria Struttura operativa cura la comunicazione della politica per la qualità, gli obiettivi e i risultati raggiunti a tutti gli associati attraverso comunicazione continue ai soci ed in particolare almeno con cadenza annuale attraverso specifica trattazione in sede di Assemblea dei Soci.

### **7.2 Comunicazione verso l'esterno**

Il Consorzio dispone del materiale informativo e pubblicitario che gli organi direttivi ritengono necessario alla realizzazione della politica consortile; attraverso il Responsabile della comunicazione e dei contatti con l'esterno ne cura l'adeguatezza e l'aggiornamento costante.

Il Responsabile della comunicazione e dei contatti con l'esterno sovrintende alla diffusione ed al corretto utilizzo del materiale informativo e pubblicitario che deve rappresentare correttamente il Consorzio e le imprese consorziate e deve essere tradotto almeno in lingua inglese.

## **8. Pianificazione delle attività ed erogazione dei servizi**

Per il raggiungimento dei propri obiettivi e per la realizzazione della propria politica consortile il Consorzio definisce con cadenza almeno annuale le azioni necessarie, le risorse allocate, i tempi di realizzazione ed i risultati attesi in un "Programma Promozionale Annuale" che viene redatto dal Direttore con la collaborazione della Struttura tecnica ed in particolare con l'ausilio del Responsabile della comunicazione e dei contatti con l'esterno.

Il Programma di promozione annuale deve prevedere la definizione delle risorse umane, finanziarie e tecnologiche necessarie alla sua realizzazione, nonché la definizione dei criteri e delle responsabilità per la realizzazione dello stesso programma e dei relativi progetti in funzione delle risorse umane di cui il Consorzio è dotato e del proprio organigramma al quale si rimanda.

Il Programma promozionale annuale così definito è presentato al Consiglio d'Amministrazione che lo ratifica e ne propone l'approvazione all'Assemblea dei Soci.

Il Programma promozionale così come approvato dall'Assemblea dei Soci è sottoposto al controllo continuo del Consiglio di Amministrazione che ne cura la corretta applicazione in collaborazione con il Direttore che può anche avvalersi del supporto di risorse esterne.

Le attività finalizzate alla realizzazione del programma annuale vengono definite e documentate in sede di Consiglio d'Amministrazione il quale monitora lo stato di attuazione dello stesso.

## **9. Analisi e miglioramento continuo**

Il Consorzio, attraverso i propri organi direttivi, adotta tutte le misure necessarie al monitoraggio dei servizi offerti ed alla rilevazione e soluzione di eventuali problematiche.

Il miglioramento continuo dei servizi offerti ai soci ed ai clienti è uno degli obiettivi primari del Consorzio.

Il Consorzio si impegna a migliorare con continuità l'efficacia del proprio sistema di gestione della qualità e della politica consortile utilizzando tutti gli strumenti a disposizione.

L'obiettivo del continuo miglioramento è raggiungibile anche attraverso una corretta ed efficace gestione delle azioni correttive, azioni preventive ed azioni di miglioramento che devono riportare:

- l'analisi delle cause;
- le soluzioni adottate con relative responsabilità e tempi;
- la verifica di attuazione ed efficacia dell'azione;
- l'analisi degli indicatori definiti dalla Regione Emilia-Romagna (se previsti).

La Direzione ha il compito di implementare e mantenere efficace il sistema di gestione e la realizzazione della politica consortile adottando tutte le misure finalizzate al miglioramento continuo dello stesso.

Attraverso la predisposizione e l'utilizzo di appositi strumenti (quali, in maniera non esaustiva, specifici questionari, mail di elogi e di reclami, interviste, ecc.) il Consorzio attua il rilevamento del gradimento degli associati sulle attività svolte e raccoglie i feedback utili al miglioramento continuo delle proprie performance.

E' compito della Direzione analizzare i dati raccolti al fine di individuare eventuali opportunità di miglioramento e sottoporre, almeno con cadenza annuale, al Consiglio d'Amministrazione i dati così raccolti e le eventuali proposte di miglioramento della politica consortile.

Al Consiglio d'Amministrazione spetta l'adozione di ulteriori provvedimenti utili al miglioramento delle performance e della politica consortile.

Al fine di accertare la corretta applicazione, il funzionamento, l'aggiornamento e l'efficacia del sistema di gestione e della politica consortile, nonché il mantenimento dei requisiti previsti per l'accreditamento istituzionale dei Consorzi per l'Internazionalizzazione di cui alla Legge 7 agosto 2012, n. 134 e ss.mm.ii della Regione Emilia-Romagna, il Consiglio d'Amministrazione può disporre

visite ispettive dei propri componenti.

## 10. Conclusioni

La qualità è un obiettivo primario per il Consorzio e può essere raggiunto solo con l'impegno ed il contributo di tutti.

Ai soci ed ai clienti devono essere offerti i servizi che desiderano e che considerano appropriati, cercando al contempo di superarne le aspettative.

Tale obiettivo deve essere raggiunto coinvolgendo i soci ed il personale in un'ottica di partecipazione rendendoli consapevoli e coinvolgendoli nella definizione della prestazione.

L'attuazione della politica consortile, la soddisfazione dei clienti e dei soci sono sicuramente impegni difficili da mantenere, soprattutto nella considerazione che questi obiettivi vanno raggiunti in modo efficiente e redditizio, per cui servono miglioramento continuo ed innovazione.

Tutti i collaboratori di Automotive Equipment Group SC, indipendentemente dalle responsabilità e dal ruolo, devono lavorare affinché il lavoro sia sinergico e ognuno possa portare il proprio contributo.

rev. - data	02 -10/11/2017				CodDoc: DGPQ
					Pagina 14 di 15

## ELENCO ALLEGATI

1. Normativa
2. Statuto
3. Lettera di impegno fornitore servizi
4. Curricula personale assimilato
5. Registro Formazione
6. Programma Promozionale
7. Scheda giudizio
8. Schema organizzazione archivio informatico
9. Registro firme presa visione personale dipendente

### ***Nota***

Il presente Documento di Gestione della Qualità e tutti gli allegati sono di esclusiva proprietà del Consorzio Automotive Equipment Group SC, ne è vietata qualsiasi forma di riproduzione o d'uso senza formale autorizzazione.

rev. - data	02 -10/11/2017				CodDoc: DGPQ
					Pagina 15 di 15