

## Che cos'è la Certificazione di Qualità D.T. 58

E' un percorso formativo che mette al centro la Qualità operativa e professionale dell'Agente di Commercio. Evidenzia l'importanza di questa figura all'interno del mondo economico rendendo giustizia sulla portata del suo Valore sociale. Per gli Agenti/Rappresentanti di Commercio, la Qualità è sinonimo di "Misurazione".

### Approfondimento

Al fine di attuare strategie e politiche per il successo durevole, **la Certificazione di Qualità DT 58** orienta l'Agenzia di Rappresentanza a stabilire e mantenere attivi processi e prassi per:

- tradurre la propria strategia e le proprie politiche, come appropriato, in **obiettivi misurabili** per se e per tutti i pertinenti livelli dell'organizzazione;
- stabilire le **tempistiche** per ciascun obiettivo ed assegnare, laddove applicabili, responsabilità ed autorità per conseguire l'obiettivo;
- valutare i **rischi strategici** e definire le adeguate contromisure;
- mettere a disposizione le **risorse richieste** per eseguire le attività necessarie;
- eseguire le **attività** necessarie per conseguire tali obiettivi.

### Processi e prassi

Al fine di assicurare che i propri processi e le proprie prassi siano efficaci ed efficienti, lo Schema Certificativo **DT 58** prescrive l'attività per:

- prevedere eventuali conflitti potenziali derivanti dalle diverse esigenze ed aspettative delle proprie parti interessate;
- valutare e interpretare le attuali prestazioni dell'Agenzia stessa e le cause originarie di problemi avvenuti nel passato, al fine di evitarne la ripetizione;
- tenere le parti interessate informate, ottenerne l'impegno, tenerle al corrente sull'avanzamento rispetto a quanto pianificato e ottenere da esse informazioni di ritorno ed idee per il miglioramento;
- riesaminare il sistema di gestione ed i suoi processi, ed aggiornarli per quanto necessario;
- monitorare, misurare, analizzare, riesaminare e migliorare;
- mettere a disposizione tutte le risorse necessarie, comprese quelle per il miglioramento, l'innovazione e l'apprendimento;
- sviluppare, aggiornare e realizzare i propri obiettivi, nonché definire i tempi occorrenti per il loro conseguimento;
- assicurare che i risultati siano coerenti con la strategia.

### Attuazione

Allo scopo di attuare la propria strategia e le proprie politiche, l'Agenzia di Rappresentanza attraverso i Requisiti del DT 58 deve :

- identificare le relazioni tra i propri processi. Una descrizione della sequenza e dell'interazione dei processi può aiutare le attività di riesame:

- mostrando la relazione tra le strutture organizzative, tra i sistemi e tra i processi;
- identificare potenziali problemi nelle interazioni tra i processi fornendo un modo per stabilire le priorità del miglioramento e delle altre iniziative di cambiamento;
- fornire un quadro strutturale per stabilire, allineare e declinare gli obiettivi per sé e laddove applicabile, per tutti i pertinenti livelli dell'organizzazione.

### **Comunicazione della strategia e della politica**

La comunicazione efficace della strategia e delle politiche è essenziale per il successo durevole dell'organizzazione.

Tale comunicazione dovrà essere significativa, tempestiva e continua.

La comunicazione deve inoltre comprendere un meccanismo per le informazioni di ritorno, un ciclo di riesame e dovrebbe contenere disposizioni per affrontare proattivamente i cambiamenti nel contesto dell'Agenzia.

Il processo di comunicazione dovrebbe operare sia in senso verticale sia orizzontale e dovrebbe essere commisurato alle diverse esigenze dei suoi destinatari.

Per esempio, le stesse informazioni possono essere veicolate con modalità differenti verso le persone all'interno dell'agenzia, rispetto ai clienti, alle Case Mandanti o alle altre parti interessate.