

DICHIARAZIONE SULLA INTRODUZIONE DELLA POLITICA PER LA QUALITÀ

A tutto il personale

La Direzione, in funzione della costante politica dell'Azienda, volta ad ottenere prestazioni sempre di più alto livello, ha deciso di adottare la Qualità come strumento che può permettere sia il miglioramento delle attività, delle lavorazioni e del servizio fornito al Committente, che l'ottimizzazione della gestione.

La Direzione Generale ha individuato nell'attuazione di un Sistema per la Gestione della Qualità, conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, lo strumento privilegiato di riorganizzazione dell'Azienda.

La direzione si impegna, quindi, a perseguire una politica che pone al centro delle attività il Cliente, sia esso interno od esterno.

In particolare la soddisfazione del Cliente esterno è perseguita attraverso momenti di verifica sui servizi erogati (progettazione/realizzazione/fornitura) ed adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, monitorando sia i progressi, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

Il Cliente assume un ruolo centrale per il successo dell'azienda, diventa perciò importante conoscerlo a fondo, fornire prodotti e servizi al passo con i tempi e, in ogni caso, rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction.

Gli obiettivi che si pone sono:

- Certificazione del Sistema Gestione Qualità**
- risk management**
- il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato**, e quindi: incremento del numero dei Clienti, incremento del fatturato, espansione territoriale dell'azienda con aperture di nuove sedi o filiali ed ingresso in nuove aree di mercato;
- la soddisfazione delle parti interessate (Clienti, dipendenti, fornitori)**, e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, incremento del livello occupazionale, miglioramenti salariali, e ridotta (o nulla) contenziosità con i dipendenti, costante riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione della committenza;
- il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;**
- la cura della comunicazione verso il cliente;**
(il raggiungimento di questi obiettivi sarà verificato attraverso il costante monitoraggio dei seguenti indicatori: Customer satisfaction, Analisi dei reclami, Numero di non conformità riscontrate a seguito di verifiche ispettive interne ed esterne e durante l'erogazione dei servizi).
- l'adozione delle più moderne tecniche di supporto**, che sarà perseguita attraverso attività di formazione e aggiornamento dei responsabili e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità;
- Il rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro.**

(Il raggiungimento e mantenimento di questi obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli).

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un'azienda fortemente focalizzata sui propri Clienti, accrescerne l'efficacia sul mercato e rendere la customer satisfaction il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

Annualmente verranno effettuate riunioni della Direzione per il riesame del SGQ nel corso delle quali verranno analizzate e discusse le risultanze di:

- rapporti di Non Conformità;
- reclami di Clienti;
- rapporti di Verifiche ispettive,

al fine di individuare le performance aziendali ed ottenerne indicazioni circa l'efficacia del Sistema.

Nel corso delle riunioni suddette verranno riesaminati dati ed informazioni collegati alla misura degli indicatori di qualità citati in precedenza per ottenerne indicazioni circa l'efficienza dell'organizzazione aziendale complessiva, valutata anche in termini di "controllo di gestione".

In considerazione dell'importanza degli obiettivi da raggiungere e dell'impegno necessario per il loro ottenimento, si invita tutto il personale dipendente, di ogni livello e grado, a prestare la propria collaborazione all'attuazione ed aggiornamento del Sistema e ad attenersi scrupolosamente alle prescrizioni contenute nel presente Manuale, nelle Procedure ed alle altre disposizioni in merito eventualmente fornite dal Responsabile Gestione Qualità.

Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla direzione e diffusi a tutto il personale.

Frosinone, 01/06/2017

IL PRESIDENTE
Flaviano Cotignola