



## POLITICA PER LA QUALITA'

Dopo aver percorso in questi anni una via che ha portato al consolidamento di procedure aziendali conformi alla norma ISO 9001, con il conseguente mantenimento dello standard da parte dell'ente di certificazione, una nuova sfida si prospetta per il futuro:

### COMPETERE SUL MERCATO

Rispetto al passato competere è molto più complesso perché il Cliente è diventato più esigente e i nostri concorrenti più agguerriti; le basi della nostra azienda sono solide, i nostri clienti sono affezionati e riconoscono la nostra professionalità, ma si deve andare avanti.

I pilastri su cui basare il futuro dell'azienda sono:

#### **Orientamento al Cliente ed Analisi del Contesto**

Le esigenze del Cliente devono essere comprese e poste al centro dell'attenzione durante tutte le attività del quotidiano. Quello che noi chiamiamo "Cliente" è, in realtà, una organizzazione composta da persone con gli stessi problemi che noi affrontiamo ogni giorno, il nostro compito è di affiancare queste persone fornendo un servizio affidabile e completo.

In quest'ottica gli investimenti degli ultimi anni sono stati rivolti all'informatica, alle comunicazioni ed alla specializzazione dei servizi erogati.

Un'informazione tempestiva ed esauriente permette di stimolare nel Cliente la sensazione di sicurezza, al sorgere di una non conformità, se siamo noi ad avvisare il Cliente assicurandolo che la situazione è sotto controllo potremo evitare un reclamo.

#### **Analisi dei Rischi qualitativi del Servizio**

La complessità degli ambiti in cui i nostri servizi si collocano, ci chiedono un'analisi accurata delle criticità che possono emergere nella normale esecuzione delle attività operative come anche per quelle a valenza di emergenza. Un'attenta analisi su fattori storici delle probabilità di accadimento, sulla gravità di ricaduta sul servizio e sulla facilità di rilevazione, ci consente di monitorare le situazioni più pericolose per poterne gestire preventivamente le dinamiche di attuazione o per attuare modalità di gestione specificatamente individuate.

#### **Responsabilità e Leadership**

Nelle organizzazioni delle nostre dimensioni è fondamentale che ognuno sia il responsabile di se stesso e affronti, come tale, le proprie mansioni; i coordinatori delle diverse funzioni hanno il compito di creare le condizioni per la migliore collaborazione tra le persone.

#### **Approccio per processi e Miglioramento continuo**

L'organizzazione dell'azienda è strutturata per processi che devono essere efficaci ed efficienti; ogni anno la Direzione definisce degli indicatori e degli obiettivi per la misurazione e il monitoraggio questi processi il cui livello di raggiungimento sarà diffuso al personale.

Periodicamente, in fase di analisi dei dati, saranno concordate delle iniziative per perseguire la via del miglioramento continuo per tutte le sedi e in cui tutto il personale aziendale è invitato a partecipare attivamente.

#### **Rapporti con i collaboratori e fornitori**

Per fornire un servizio di qualità è indispensabile avere fornitori e collaboratori di adeguato livello; è compito di tutti, in collaborazione con il Responsabile Gestione Qualità ed i responsabili di funzione, selezionare i fornitori e stabilire con questi rapporti chiari e proficui.

Per concludere, questi sono i principi base su cui si fonda la nostra organizzazione, mi aspetto che siano condivisi e fatti propri da tutti; Orietta NARDIN, nel ruolo di Responsabile Assicurazione Qualità, e la Direzione sono sempre a vostra disposizione per eventuali suggerimenti o chiarimenti.

Addì 2.1.2018

**Il Socio Amministratore**  
(Orietta Nardin)