

LETTERA SULLA POLITICA DELLA QUALITÀ.

La direzione ritiene che la garanzia della Qualità costituisca uno strumento di gestione aziendale che porti vantaggi non solo in termini di prodotto/servizio, **inteso come:**

- * **affidabilità e completezza del servizio offerto;**
- * **competenza e professionalità durante l'attività di consulenza e/o formazione;**
- * **sicurezza delle informazioni fornite al committente.**

ma anche in termini di produttività ed economicità di gestione, a tutto vantaggio del cliente in termini di costo e di qualità nella realizzazione dei lavori.

La soddisfazione del cliente è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati alla fornitura dei servizi, offrendo ed adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite monitorando sia i processi culturali, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in sede contrattuale.

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo dell'Organizzazione.

Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction.

In tal senso la Direzione Aziendale ritiene di fondamentale importanza l'adozione di una corretta Politica della Qualità, **che contribuisca in modo determinante a garantire serietà, qualità e conformità dell'attività ai requisiti ed ai risultati attesi dal mercato e dai Clienti.**

La Politica della Qualità rappresenta la filosofia aziendale a cui la Direzione ritiene doversi ispirare, in un determinato periodo, per:

- * **prendere le decisioni strategiche per l'impresa,**
- * **stabilire gli obiettivi periodici in termini di produttività, budget, ecc.**

La Direzione assicura che la Politica della qualità e quindi le procedure interne aziendali tengono nel dovuto conto il progresso "modus operandi" frutto di anni di positiva esperienza.

La Politica della Qualità si basa:

- * **sulla definizione di obiettivi ed indirizzi specifici, concreti e misurabili, in sede di Riesame periodico della Direzione, al fine di facilitare la gestione aziendale;**
- * **sul coinvolgimento, l'impegno e la partecipazione di tutti i componenti dell'organizzazione nel conseguimento della qualità;**
- * **sul monitoraggio continuo dell'adeguatezza dei mezzi e delle risorse disponibili rispetto alle necessità previste nel breve/medio periodo per l'impresa;**
- * **sulla accuratezza posta nella selezione dei fornitori qualificati per la fornitura dei beni/servizi da approvvigionare, nonché sull'adeguatezza del monitoraggio operato per verificare la "qualità" ossia la conformità della fornitura ai requisiti imposti;**

SISTHEMA & ANALISI S.R.L.

Sede legale: V.le A. Ciamarra, 222 00173 Roma PI e CF: 07148861003 REA: RM 1014290 cap.soc.: € 10.000 i.v.

Sede Roma: 00178 - Circonvallazione Orientale 4685 - 06-40405718

Sede Viterbo: 01100 - L.go F. Nagni, 15- 0761-324247

www.sisthemanalisi.it info@sisthemanalisi.it

Centro formazione ANFOS n° 00979

Ente accreditato Regione Lazio N. G04688

Ente certificato ISO 9001



- * sulla volontà di addestrare e mantenere adeguatamente aggiornato tutto il personale per mezzo di opportuni momenti formativi, in modo da metterlo nelle condizioni di svolgere al meglio il proprio lavoro;
- * sulla volontà di privilegiare le azioni di prevenzione, per evitare l'insorgere dei problemi, fatta salva la necessità di intervenire con azioni correttive nei casi di inconvenienti o non conformità;
- * sull'adeguata presenza delle registrazioni necessarie a fornire l'evidenza del mantenimento dei requisiti espressi nella Norma di riferimento e dai Clienti.

Come già enunciato, gli impegni sopra indicati vengono adeguatamente definiti, quantizzati e trasformati in obiettivi "misurabili" con parametri il più possibile oggettivi nel contesto del "Riesame della Direzione".

Pertanto gli obiettivi che si pone l'Organizzazione sono:

- 1. Il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato** attraverso:
 - L'incremento del numero dei clienti e del fatturato;
 - L'espansione territoriale dell'azienda ed ingresso in nuove aree di mercato;
- 2. La soddisfazione delle parti interessate (dipendenti, clienti, fornitori)** attraverso:
 - a. Il raggiungimento degli obiettivi di budget;
 - b. L'incremento del livello occupazionale;
 - c. Soddisfacenti condizioni lavorative, ridotto assenteismo e ridotta (o nulla) contenziosità con i dipendenti;
 - d. La costante riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione dei clienti;
 - e. Gli accordi di partnership con i fornitori;
- 3. Il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti.**
- 4. La cura della comunicazione verso il cliente.**
- 5. L'assistenza verso il cliente.**
- 6. L'adozione delle più moderne tecniche di supporto al cliente,** attraverso:
 - una costante attività di formazione ed aggiornamento del management aziendale e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità
 - Utilizzo di sistemi di tracciabilità tecnologicamente evoluti
- 7. Il rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro.**
- 8. Assicurarsi che la politica per la qualità qui esposta e il relativo sistema di gestione siano compresi, attuati e mantenuti a tutti i livelli dell'organizzazione e che il sistema sia sostenuto da periodiche e sistematiche attività di formazione e addestramento;**
- 9. Assicurarsi che il presente documento sia disponibile verso il pubblico.**
- 10. Operare nella massima trasparenza, rendendo pubblica la propria politica per la qualità, assicurando la cooperazione con Enti locali, pubbliche autorità e perseguendo un dialogo aperto con la popolazione**
- 11. Privilegiare le azioni di prevenzione, per evitare l'insorgere dei problemi, fatta salva la necessità di intervenire con azioni correttive nei casi di inconvenienti o non conformità;**

La politica della qualità viene emessa in coincidenza del primo riesame nel corso dell'anno della direzione della SISTHEMA & ANALISI e comunicato ai dipendenti ed a tutte le parti interessate tramite affissione in bacheca e pubblicazione sul sito internet aziendale.

LA DIREZIONE

5.3 RUOLI, RESPONSABILITA' ED AUTORITA' NELL'ORGANIZZAZIONE

Per l'organizzazione la Direzione si identifica con l'Amministratore Unico. Egli dispone dell'autorità ed ha la responsabilità diretta e specifica di:

SISTHEMA & ANALISI S.R.L.

Sede legale: V.le A. Ciamarra, 222 00173 Roma PI e CF: 07148861003 REA: RM 1014290 cap.soc.: € 10.000 i.v.

Sede Roma: 00178 - Circonvallazione Orientale 4685 - 06-40405718

Sede Viterbo: 01100 - L.go F. Nagni, 15- 0761-324247

www.sisthemanalisi.it info@sisthemanalisi.it

Centro formazione ANFOS n° 00979

Ente accreditato Regione Lazio N. G04688

Ente certificato ISO 9001

