



sintesi

Documento di registrazione
Politica della Qualità

Mod.AQ01P1
Ver. 04 del 25.03.2010

Politica della qualità

La Direzione **Sintesi srl** ha deciso di mantenere un **Sistema di Gestione per la Qualità** conforme alla norma **UNI EN ISO 9001:2008** per perseguire una politica che pone al centro delle proprie attività il Cliente sia interno sia esterno. Ciò si traduce operativamente nella ricerca dell'Azienda di migliorare e ottimizzare tutti i processi che influiscono sulla qualità del servizio erogato e nel monitoraggio costante dell'adeguatezza dei servizi alle necessità del Cliente.

In questo ambito risulta fondamentale l'utilizzo sistematico dello strumento di **monitoraggio** sulla qualità del servizio erogato (Customer Satisfaction).

La Direzione ritiene fondamentale, a tale scopo, l'instaurazione di un ambiente idoneo al corretto svolgimento delle attività, attraverso la responsabilizzazione e la sensibilizzazione alle problematiche inerenti la qualità di tutto il Personale che opera in Impresa.

Attraverso la struttura organizzativa del **Sistema di Gestione per la Qualità**, la Direzione promuove, quindi, tutte le azioni necessarie affinché i processi e le attività vengano sviluppati nel rispetto dei criteri di efficienza ed economicità, attivando un sistema di gestione aziendale improntato sui seguenti Obiettivi:

- ❖ Costante verifica dell'efficacia del **Sistema Gestione per la Qualità** inteso come strumento strategico per l'azienda nella direzione del miglioramento continuo.
- ❖ Migliorare il nostro sistema di gestione per la qualità secondo la norma **UNI EN ISO 9001:2008**.
- ❖ Definire l'assetto organizzativo precisando mansioni e relazioni interfunzionali, attribuendo autorità e responsabilità per la gestione, esecuzione e verifica delle attività che influenzano la prestazione;
- ❖ Elevare la cultura della qualità nelle persone che operano nell'organizzazione, coinvolgendole nella conoscenza dell'importanza della propria attività;
- ❖ Formare e qualificare in maniera costante le proprie risorse umane;
- ❖ Attuare azioni atte a favorire il coinvolgimento del personale nella gestione del Sistema Qualità;
- ❖ Stimolare la crescita di professionalità, interfunzionalità e delle capacità gestionali del personale;
- ❖ Prevenire ridurre e/o eliminare le non conformità, perché causa di sprechi e difetti che producono costi aggiuntivi e possibile danno alla propria clientela.
- ❖ L'instaurare con partner e fornitori in genere un rapporto di collaborazione volto al raggiungimento di obiettivi di crescita comune.
- ❖ Assegnare personale e mezzi adeguati per le attività da svolgere;
- ❖ Rispetto di tutte le leggi applicabili.
- ❖ Continuo miglioramento della soddisfazione del Cliente.
- ❖ Individuazione e attuazione di piani di miglioramento periodici attraverso la collaborazione diffusa di tutta la struttura aziendale.
- ❖ Riesaminare periodicamente l'efficacia del Sistema di gestione per la Qualità;
- ❖ Ricerca continua di nuovi servizi al fine di consolidare ed espandere la presenza sul mercato.

Data 25.03.2010

La Direzione
D. Chierico