

PpQ
POLITICA PER LA QUALITÀ'

DESTINATARIO

Nome

Società/Funzione

NUMERO COPIA:

COPIA CONTROLLATA:

Ediz.	REV.	DATA	DESCRIZIONE
11	0	13/06/2011	PpQ anno 2011 → Prima emissione

VERIFICA (QUA)	APPROVAZIONE (PRE)

POLITICA PER LA QUALITÀ

Il Vertice di PULIGEST S.R.L. si è posto come obiettivo primario di soddisfare pienamente le esigenze dei propri clienti mediante la fornitura del proprio servizio.

Le linee guida generali sono orientate ai concetti di miglioramento continuo, sia in termini di processi che di prestazioni, perché solo operando in un regime di regole documentate e condivise si può attuare la "mission" aziendale.

Le elaborazioni e le diffusioni di tali direttive vengono rinforzate attraverso la costante azione di presidio del PRESIDENTE e della DIREZIONE, che le pensa come uno strumento in grado di contribuire allo sviluppo continuo delle necessarie figure organizzative, anche intermedie, le sole che garantiranno un efficace e durevole miglioramento "presidiato" del servizio erogato.

Il Sistema Qualità Aziendale è lo "strumento" essenziale e "garante" degli intendimenti del Vertice Aziendale; un sistema in continua evoluzione.

Il Sistema Qualità garantisce la diffusione delle politiche e, di fatto, assume il ruolo di collante tra i processi dei diversi Reparti, diventando così un "motore di organizzazione" e di presidio delle attività, a supporto dell'organizzazione.

La politica, definita dal Vertice Aziendale, regolerà le procedure ed i processi dei diversi reparti e avrà sempre, e comunque, delle caratteristiche comuni, come:

- Il rispetto delle Leggi e delle Normative in vigore.
- L'analisi continua dei processi e l'adeguamento delle procedure.
- L'identificazione delle figure professionali e delle responsabilità coinvolte.
- La responsabilizzazione delle figure organizzative in merito alla qualità delle prestazioni erogate dai propri collaboratori.
- L'identificazione di specifici "indicatori di qualità", usati sia come strumento gestionale che di valutazione dell'efficacia delle azioni migliorative che si renderanno necessarie.

Il Vertice dell'Azienda promuove l'utilizzo di due tipologie di indicatori della qualità, la prima orientata a indici che forniscano informazioni di tipo economico, utilizzabili direttamente per comprendere l'andamento dell'azienda, la seconda più mirata ad esaminare gli aspetti operativi e più utile per governare i processi di miglioramento continuo.

Ovviamente le due tipologie di indicatori non sono in antitesi, anzi spesso evidenziano lo stesso tipo di "evento" visto da diversi punti di osservazione.

Tra gli indicatori del primo tipo sono particolarmente significativi gli indici di qualità relative alle Vendite (fatturato annuo, ecc...); sono esempi di indicatori del secondo tipo quelli che tengono sotto controllo l'efficienza del processo di vendita verso l'esterno (Offerte presentate / Contratti chiusi) e verso l'interno (Tempo medio di progetti), etc..

Il Vertice dell'Azienda attraverso gli indicatori di cui sopra e le informazioni provenienti dalle sintesi dei risultati delle Verifiche Ispettive periodiche pianificate, previste all'interno del Sistema Qualità, viene ad acquisire tutti gli elementi necessari al Riesame del Sistema stesso, alla pianificazione di azioni orientate al miglioramento continuo della Qualità.

In questo contesto, sono ritenute essenziali le attività di:

- Formazione continua e strutturata sia sulle discipline della qualità che sulle evoluzioni normative (sicurezza, ambiente, ecc..) e tecnologiche (macchinari e prodotti) che sono alla base del servizio offerto ai Clienti.
- Diffusione e distribuzione della documentazione del Sistema Qualità.
- Creazione delle condizioni per permettere a TUTTI di contribuire con idee e proposte al miglioramento generale, garantendo, nel contempo a ciascun attore di poter esprimere completamente il proprio potenziale di conoscenza ed esperienza.
- Verifica costante della customer satisfaction (soddisfazione del cliente), esterna ed interna.

Tutte queste attività, adeguatamente dirette, consentono di acquisire e diffondere in azienda la necessaria consapevolezza dei propri mezzi.

Quella consapevolezza che è essenziale per soddisfare pienamente le esigenze dei propri Clienti e, attraverso la loro soddisfazione, raggiungere tutti gli obiettivi secondari, di solito "inglobati" nell'obiettivo primario.

Gli obiettivi a cui PULIGEST S.R.L. mira sono riassunti all'interno del documento nominato "Obiettivi per la Qualità" emesso ed approvato dal PRESIDENTE contestualmente al presente documento.

Per raggiungere tali obiettivi PULIGEST S.R.L. intende mantenere e migliorare il proprio Sistema di Gestione per la Qualità, confermando ed adeguando la certificazione in conformità alla ultima normativa UNI EN ISO 9001:2008.

Responsabile di tale risultato è "Assicurazione Qualità", che condurrà il sistema di gestione secondo i principi base, internazionalmente riconosciuti, di seguito elencati:

- Organizzazione orientata al cliente,
- Leadership,
- Coinvolgimento del personale,
- Approccio basato sui processi,
- Approccio sistematico alla gestione,
- Miglioramento continuo,
- Decisioni basate sui dati di fatto,
- Rapporto di reciproco beneficio con i fornitori.

La Presidenza
