



POLITICA DELLA QUALITÀ

APPENDICE B
DEL 31.07.2018

Rev. 0

Per indirizzare in modo univoco la scelta delle strategie e delle attività conseguenti, la Direzione Aziendale della CFC ADVICE SRL ha definito la "Politica della Qualità" ed assicura che la stessa sia comunicata e compresa all'interno dell'Organizzazione attraverso le seguenti azioni:

- riunione annuale con tutto il personale per illustrare la Politica della Qualità;
- Comunicazione attraverso sito aziendale agli stakeholder.

La Politica della Qualità viene riesaminata ogni anno, in occasione delle attività di Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità, al fine di verificarne l'adeguatezza.

L'Organizzazione, al fine di mantenere e accrescere il Sistema di Gestione Qualità, si pone i seguenti obiettivi strategici:

- ricercare l'ottimizzazione dei processi aziendali al fine di raggiungere, attraverso il miglioramento continuo, il massimo livello di efficienza ed efficacia, nel rispetto dei requisiti contrattuali e della qualità dei servizi erogati, andando così a fornire al cliente un servizio "globale" di qualità, affidabile, sicuro, tempestivo, puntuale e flessibile;
- sviluppare la propria capacità di rispondere e anticipare le esigenze ed aspettative dei clienti e di tutte le parti interessate, monitorando il loro grado di soddisfazione, gestendo eventuali reclami e proponendo soluzioni bilanciate in relazione alla problematica trattata;
- far sì che ogni collaboratore operante all'interno dell'Organizzazione, in relazione alle proprie mansioni, sia coinvolto in prima persona nella realizzazione della Politica;
- mantenere la rispondenza agli obblighi di conformità ed alle norme internazionali, europee, nazionali e locali, in riferimento alla qualità del servizio erogato.

Per raggiungere i suddetti obiettivi, la Direzione ritiene indispensabili le seguenti azioni:

1. Effettuare e riesaminare i fattori di contesto e le esigenze delle parti interessate, individuando e valutando i rischi e le opportunità di sistema;
2. Dare un assetto gestionale all'azienda che garantisca una organica e chiara definizione dei compiti e delle responsabilità;
3. Implementare metodologie di lavoro tali da poter gestire in forma controllata le attività dell'azienda e ricercare ed applicare le "migliori pratiche";
4. Gestire ogni processo, sia interno che trasversale all'organizzazione, attraverso la metodologia del PDCA ovvero pianificare, eseguire, controllare e agire andando a standardizzare o riprogettare i processi per renderli efficaci ed efficienti;
5. Utilizzare tecnologie volte al miglioramento continuo della qualità dei servizi;
6. Implementare metodi efficaci di comunicazione con le parti interessate, migliorando costantemente sia i mezzi di comunicazione, sia gli strumenti di intervento, a fronte di richieste;
7. Comunicare la politica e gli obiettivi del sistema di gestione Qualità agli stakeholders;
8. Formare e sensibilizzare tutto il personale e in particolare i responsabili aziendali nell'attuazione del Sistema di Gestione Qualità, in modo che le linee direttrici di questa politica e gli obiettivi concreti siano compresi e recepiti da tutto il personale, ai vari livelli;
9. Implementare efficaci metodologie di aggiornamento delle prescrizioni legali applicabili;
10. Valutare periodicamente, per mezzo di audit interni, la conformità del Sistema di Gestione alla norma di riferimento, alla propria Politica e a quanto pianificato e programmato; in particolare, andando a verificare il raggiungimento degli obiettivi prefissati attraverso i riesami periodici della Direzione;
11. Migliorare, in modo continuo, il Sistema di Gestione sulla base dei risultati dei riesami;
12. Perseguire la continua innovazione tecnologica delle attrezzature di lavoro, al fine di aumentare la propria capacità produttiva, nel rispetto di tutti i principi di sicurezza e salute dei propri lavoratori;
13. Attuare il coinvolgimento di tutti i lavoratori nella vita aziendale attraverso l'introduzione di procedure e strumenti per favorire il dialogo e il miglioramento del clima aziendale;
14. Attuare il continuo miglioramento dei canali di comunicazione, informazione e coinvolgimento degli stakeholders;
15. Promuovere il coinvolgimento dei fornitori e attuare sistemi di sensibilizzazione/monitoraggio al fine di verificare il rispetto dei requisiti della qualità.

FIRMA AU