

Al fine di:

perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente sia interno, sia esterno, e in particolare la soddisfazione del cliente interno sia perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi comuni correlati ai servizi offerti;

perseguire la soddisfazione del cliente esterno offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite rilevate, monitorando sia i progressi culturali, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale

porre il cliente al centro dell'azienda, per il successo di SETEC S.R.L. diventando perciò importante conoscerlo a fondo, erogandogli servizi rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction; la Direzione definisce come principi di riferimento della propria Politica della Qualità:

Contesto	Mantenere sempre aggiornata l'analisi dei contesti: interni ed esterni al fine di avere una visione completa e puntuale sui cambiamenti degli stessi e poter adottare azioni preventive per affrontare rischi ed opportunità; per aggiornare contemporaneamente l'analisi ambientale iniziale e gli aspetti correlati
Conoscenza	Raggiungere alti livelli di professionalità, sensibilizzando e facendo comprendere al personale le proprie responsabilità e garantendo gli strumenti, le conoscenze e ogni altro supporto necessario allo svolgimento dei propri compiti per un miglioramento delle performance aziendali. Per il 2019 l'obiettivo è di aumentare il livello delle competenze del personale tecnico, attraverso il conseguimento o aggiornamento di certificazioni CISCO, MCSA, ITIL V3, ecc., per poter partecipare a gare per i servizi professionali in ambito IT.
Obiettivi	<p>Recepire e valutare suggerimenti (interni ed esterni) che permettano il miglioramento della Gestione del Sistema Qualità.</p> <p>L'Organizzazione pone il proprio impegno nel sistema qualità al pari di tutte le altre esigenze di tipo gestionale - organizzativo.</p> <p>Periodicamente e sistematicamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pianifica e mette in atto gli obiettivi qualitativi e i relativi traguardi • controlla con continuità l'andamento di tali programmi, apportando, se necessario, le opportune azioni correttive. <p>Gli obiettivi per il 2019, sono stati definiti su tutte le aree aziendali, con impegni di risorse finanziarie, anche su più anni, per il rilancio dell'azienda e l'apertura verso nuovi mercati.</p>
Impegno al rispetto della Legge	L'Organizzazione nel rispetto di leggi, regolamenti, ordini e discipline ha come obiettivo primario la promozione dei livelli di qualità della vita umana, da realizzare attraverso il rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro e sull'ambiente. (Il raggiungimento e mantenimento di questi obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli).
Comunicazione	<p>L'Organizzazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ricerca un dialogo aperto con il pubblico e le parti interessate al fine di far comprendere gli impatti delle attività e i propri principi • tiene in considerazione le richieste dei cittadini, delle organizzazioni sociali e sindacali, dei dipendenti e dell'autorità pubbliche • cura la comunicazione verso il cliente; (il raggiungimento di questi tre obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso la costante rilevazione della customer satisfaction dei clienti e l'analisi dei reclami) <p>• ottimizzare sempre la comunicazione interna con verifica dei feedback di ritorno</p>

<p>Coinvolgimento del personale e degli stakeholder</p>	<p>dal basso</p> <p>Tutto ciò avverrà attraverso l'aggiornamento del sito aziendale, organizzazione di eventi per i dipendenti, per coinvolgere il personale nel perseguimento degli obiettivi aziendali e dell'attenzione costante al cliente.</p> <p>L'Organizzazione si impegna a rendere i propri dipendenti, collaboratori e tutte le parti interessate in genere, consapevoli dei rischi connessi con le attività operative al fine di metterli in condizione di operare responsabilmente e consapevolmente.</p> <p>L'Organizzazione promuove lo sviluppo professionale mediante interventi formativi, addestramento e sensibilizzazione della propria forza lavoro, con interventi formativi, che saranno nel corso del 2019, ad alto profilo tecnico, per anticipare e rispondere alle richieste delle parti interessate.</p> <p>L'organizzazione promuove la soddisfazione delle parti interessate (proprietà, clienti, utenti, dipendenti, fornitori, Istituzioni pubbliche: PA centrale e Enti Locali), e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, incremento del livello occupazionale, miglioramenti salariali, azioni premianti verso il personale, ridotto assenteismo e ridotta (o nulla) contenziosità con i dipendenti, costante riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione dei fornitori.</p>
<p>Sicurezza</p>	<p>Mantenere attenzione alle mutevoli esigenze degli stakeholders, per adattarvi il modo di lavorare con requisiti tecnici ed impegni commerciali precisi, e per questo stiamo elaborando un programma di rilevazione della soddisfazione degli stakeholders che ci fornirà dati sempre più attendibili.</p> <p>Collaborare con i propri Fornitori nel fissare i requisiti delle forniture al fine di ottenere Materie Prime, Materiali e servizi, con caratteristiche, costi, tempi e modi stabiliti;</p>
<p>Sicurezza</p>	<p>Rispetto della vigente normativa in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro</p> <p>Ragionevole e costante miglioramento continuo delle attività di prevenzione e protezione in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro</p> <p>Mantenere sempre standard elevati sulla sicurezza e salute nei luoghi di lavoro, con la formazione continua sulla sicurezza, grazie alla partecipazione ai bandi di FondImpresa.</p>
<p>Cliente</p>	<p>La customer satisfaction è uno strumento rilevante nella scelta delle priorità e nella verifica delle politiche della SETEC S.R.L. in quanto:</p> <p>rappresenta ed evidenzia i bisogni e le attese dei clienti che, dopo essere stati ben individuati, vengono ordinati per priorità e definiti in termini di prestazione minima accettabile e di prestazione ideale. La percezione, inoltre, viene raffrontata con indicazioni relative alle attese, il che consente di individuare dove concentrare gli sforzi. Favorisce la comprensione dei bisogni latenti sviluppando la sensibilità e la capacità di cogliere i segnali deboli, di anticipare i bisogni, di scoprire i bisogni latenti. La capacità di comprensione dei bisogni latenti costituisce un forte stimolo all'innovazione e alla definizione di nuove risposte ai bisogni, aiuta a cogliere idee, spunti, suggerimenti dato che un ascolto attento è fonte inesauribile di proposte, suggerimenti, stimoli alla definizione di interventi sempre più efficaci. La customer satisfaction coniuga il flusso di informazioni che proviene dall'esterno con quello che proviene dall'interno.</p> <p>Facilita il superamento dei vincoli interni dati dall'agire ripetitivo e routinario dell'organizzazione.</p> <p>Supporta la verifica e la comprensione dell'efficacia delle politiche attraverso il monitoraggio sistematico nel tempo del livello di soddisfazione dei clienti</p> <p> Aiuta a definire in modo strategico nuovi pacchetti di servizi o interventi di miglioramento dei pacchetti già esistenti</p>

Miglioramento continuo

L'Organizzazione si pone come obiettivo permanente il **miglioramento continuo** delle prestazioni del proprio **Sistema di Gestione Qualità**

La preliminare valutazione degli impatti connessi ai processi aziendali, le attività di verifica, interna ed esterna, e il riesame della Direzione sono gli strumenti che l'organizzazione mette in atto per migliorarsi costantemente

Creare un sistema di gestione dei Reclami dei Clienti e delle Non Conformità, che consenta l'analisi e l'implementazione di Azioni Correttive tali per cui aumenti la soddisfazione dei Clienti e la consapevolezza interna sui temi del miglioramento continuo;

SGQ

Mettere in atto e mantenere un Sistema di Gestione Qualità, in modo da assicurare che le proprie attività siano svolte in conformità con le vigenti disposizioni di legge e con altre prescrizioni legali sottoscritte; implementare e mantenere attivo un sistema di Gestione Qualità in conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2015

Predisporre una efficace struttura documentale, cioè Procedure ed Istruzioni Operative che consentano un migliore controllo delle attività svolte dall'organizzazione;

Gestire i Documenti di Registrazione della Qualità in modo da garantire il mantenimento dei dati significativi del proprio Sistema Qualità, nonché i dati significativi di tracciabilità dei propri prodotti;

Recepire e valutare suggerimenti (interni ed esterni) che permettano il miglioramento della Gestione del Sistema Qualità.

- Lo strumento scelto per l'attuazione della propria Politica da parte dell'Organizzazione è un Sistema di Gestione delle problematiche di assicurazione qualità conforme alle norme **UNI EN ISO 9001:2015**
- **Inoltre:**
- Per il conseguimento degli obiettivi sopra esposti l'Alta Direzione si impegna a:
 - designare uno o più Risorse umane della struttura direttiva aziendale, che abbiano l'autorità per assicurare che i requisiti del Sistema di gestione Qualità siano stabiliti, applicati e mantenuti in conformità alla normativa di riferimento;
 - fornire tutte le risorse (umane, tecnologiche e finanziarie) necessarie all'attuazione e mantenimento del Sistema di Gestione Qualità
 - applicare la puntualmente la Formazione delle Risorse Umane" attraverso una corretta pianificazione delle esigenze formative, ed una verifica dei risultati ottenuti a seguito della implementazione delle attività previste in tema assicurazione qualità;
 - sottoporre l'attività aziendale a sorveglianza e monitoraggio, nell'intento di elaborare, dove non esistano già, delle analisi statistiche per poter porre obiettivi misurabili ed intervenire con adeguate azioni laddove gli indicatori dimostrino uno scostamento in senso negativo rispetto agli obiettivi previsti;
 - quando possibile, prediligere fornitori che assicurino materiali e servizi in linea con gli obiettivi di prevenzione e protezione salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- eseguire il riesame periodico del SGQ, sotto la responsabilità della

	POLITICA DELLA QUALITÀ	All. 10
		Rev. 1
		Data 03/05/2019
		Pag. 4 di 4

Direzione Generale, al fine di garantirne efficienza ed efficacia

- rendere disponibile al pubblico il presente documento qualora ne faccia richiesta.

Approvata dalla Direzione

3 Maggio 2019

Timbro e Firma

SETEC S.r.l.
Lamberto Fagioli
Amministratore Delegato

