



POLITICA DELLA QUALITÀ

Politica per la Qualità

CARRARA (MS), Gennaio 2018

In funzione delle crescenti esigenze del mercato in termini di Qualità del servizio, la **SEGECO Srl** ha implementato un Sistema di Gestione per la Qualità come strumento di base indispensabile sia per il miglioramento continuo delle prestazioni rese al Cliente che la soddisfazione delle parti interessate, con l'obiettivo di aumentare la propria competitività sul mercato attraverso l'ottimizzazione dei propri processi di erogazione del servizio ritiri ed organizzativi. L'impegno della Direzione è quello di garantire al cliente un'organizzazione dei processi efficiente e governati da personale responsabile e competente che opera secondo politiche e comportamenti con le quali l'azienda intende distinguersi oltre al rispetto della norme ISO 9001:2015.

Gli **obiettivi** che la **SEGECO Srl** si pone per attuare la propria Politica per la Qualità sono i seguenti:

- 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;
- 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 i reclami e proponendo iniziative per la loro informazione e il loro coinvolgimento;
- Far sì che ogni dipendente operante all'interno dell'organizzazione, si senta, in relazione alle proprie mansioni, coinvolto in prima persona nella realizzazione della Politica;
- Mantenere la conformità agli obblighi di conformità ed alle norme applicabili, in riferimento alla qualità del servizio erogato.

Le **strategie** pianificate per il raggiungimento degli obiettivi sono:

- Effettuare e riesaminare i fattori di contesto e le esigenze delle parti interessate individuando e valutando i rischi e le opportunità di sistema.
- Dare un assetto gestionale all'azienda che garantisca una organica e chiara definizione dei compiti e delle responsabilità;
- Implementare metodologie di lavoro tali da poter gestire in forma controllata le attività dell'azienda e ricercare ed applicare per quest'ultime le "migliori pratiche";
- 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;
- 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;
- Comunicare la politica e gli obiettivi del sistema di gestione Qualità alle parti interessate;
- 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;
- Implementare efficaci metodologie di aggiornamento delle prescrizioni legali applicabili;
- 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;
- Migliorare in modo continuo il Sistema di Gestione sulla base dei risultati dei riesami.
- Attuare il continuo miglioramento dei canali di comunicazione, informazione e coinvolgimento delle parti interessate.

La Direzione

Daniele Pisani