

## **POLITICA DELLA QUALITÀ**

La direzione aziendale nell'aggiornare il sistema qualità alla nuova UNI ISO 9001:2015 si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente.

Per far fronte alle esigenze del mercato, tale politica è suscettibile di adattamenti e sviluppi in relazione alla dinamica del contesto interno ed esterno all'azienda. La soddisfazione del cliente esterno viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze implicite, esplicite e rilevate, monitorando il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale. La soddisfazione del cliente interno viene perseguita garantendo la competenza delle risorse umane, l'adeguata disponibilità di attrezzature, messi e strumenti, nonché il mantenimento della conformità alle prescrizioni legali vigenti in materia di sicurezza.

Gli obiettivi che si pone l'azienda sono:

- Il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato, e quindi: incremento del numero di clienti, incremento del fatturato e ingresso di nuove aree di mercato, con conseguente mantenimento della attuale forza lavoro e cercando di eliminare gli sprechi;
- Raggiungimento dei valori di budget, ridotto assenteismo, contenimento del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione dei clienti;
- Il rispetto degli impegni contrattuali espliciti e impliciti;
- La cura di una efficace comunicazione verso il cliente, includendo anche la presente Politica;
- L'assistenza al cliente, attraverso una costante informazione, formazione e aggiornamento del personale aziendale e relativo coinvolgimento nel raggiungere gli obiettivi condivisi;
- Il rispetto della normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, privacy ed eventuali requisiti ambientali.

Per il loro raggiungimento ha adottato le seguenti azioni:

- Stabilire la sequenza e le interazioni tra i processi (che si evincono dallo sviluppo stesso del manuale e delle relative procedure).
- Attuare un sistema di risk management (affrontare rischi e opportunità) che includa azioni preventive, correttive e/o di miglioramento necessarie per conseguire i risultati relativi ai vari obiettivi espressi dall'azienda conformemente alla presente politica per la qualità.
- Prevenire le non conformità al fine di garantire che il servizio erogato sia svolto secondo i requisiti contrattuali, mirando alla soddisfazione del cliente, tramite l'adozione di un questionario on-line.
- Adozione di un sistema di monitoraggio della soddisfazione del cliente interno (dipendenti).
- Adesione al progetto "Energia 100% Pulita di Dolomiti Energia" certificata dal Gestore Dei Servizi Energetici con garanzie d'origine (GO) che ne traccia e attesta la provenienza italiana e l'origine rinnovabile.
- Dotazione di impianto fotovoltaico con pompa di calore presso la propria sede.
- Stabilire i criteri e i metodi necessari per assicurare l'efficace funzionamento e l'efficace controllo di questi processi.
- Definire risorse, mansioni e relative responsabilità dei processi aziendali.
- Monitorare, misurare e analizzare i processi aziendali.
- Avere un'ottica di miglioramento continuo anche in relazione a una riduzione delle inefficienze nella gestione organizzativa e tecnica dell'Organizzazione.

Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla Direzione e diffusi a tutto il personale dipendente.

Trento, 26/01/23

**La Direzione SESTER S.r.l.**