



Politica per la qualità

La Direzione considera la qualità un elemento fondamentale della strategia aziendale e ne promuove il rispetto in tutti i livelli dell'organizzazione; consapevole del proprio ruolo di leadership, diffonde e supporta l'impegno a soddisfare i requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità e a migliorarne continuamente l'efficacia.

A questo scopo è stato istituito un Sistema di Gestione per la Qualità rispondente alla norma UNI EN ISO 9001:2008 (in corso l'adeguamento alla nuova revisione 2015 della norma). Al personale Adeodata è richiesto di rispettare, nell'esecuzione delle attività, quanto prescritto nel Manuale della Qualità e nelle procedure richiamate.

L'indirizzo generale che regge e soprintende la Politica per la Qualità è la soddisfazione del cliente e il raggiungimento degli obiettivi prefissati nonché l'erogazione del servizio in un'ottica di miglioramento continuo.

Obiettivi della Politica per la Qualità di Adeodata sono:

- soddisfacimento delle esigenze ed aspettative esplicite ed implicite dei clienti. Le prime derivanti dagli impegni assunti in fase contrattuale, le seconde dalla qualità del rapporto umano e del servizio reso;
- conoscenze normative e tecnologiche aggiornate ed adeguate;
- soddisfacimento dei requisiti di sicurezza, d'igiene e tutela ambientale previsti dalle leggi in vigore;
- raggiungimento della redditività, indispensabile strumento di crescita aziendale tramite l'efficiente gestione dei processi aziendali;
- ampliamento ed evoluzione delle competenze interne e dei servizi erogati in linea con le future tendenze del mercato.

A tal fine Adeodata si impegna a:

- mantenere attivo il Sistema di Gestione per la Qualità implementato alla luce delle norme UNI EN ISO 9001:2008;
- istruire, motivare, responsabilizzare e sensibilizzare il personale alla gestione del SGQ e al miglioramento continuo;

- istruire, motivare, responsabilizzare e sensibilizzare il personale all'attenzione dei requisiti di sicurezza, d'igiene e tutela ambientale;
- mantenere l'efficienza dei processi agli standard prefissati e, se possibile, migliorarla;
- assicurare ed accrescere la professionalità dei Dipendenti e dei Collaboratori.

Il criterio per verificare il grado di raggiungimento o lo scostamento rispetto agli obiettivi prefissati nella Politica della Qualità, attraverso gli impegni di cui sopra, consiste nel fare riferimento ad indicatori direttamente correlati ai parametri gestionali ritenuti maggiormente significativi.

I principali indicatori oggetto d'analisi sono:

- non conformità del servizio e nella sua organizzazione e reclami da parte dei clienti;
- grado di fidelizzazione del cliente;
- incidenti ed infortuni;
- grado di efficienza e/o redditività dei processi;
- livello d'addestramento del personale.

Gli indicatori sono analizzati, eventualmente ridimensionati e modificati, nel corso del Riesame da parte della Direzione.

Gli indicatori sono inoltre monitorati periodicamente, principalmente attraverso:

- verifiche ispettive interne;
- verifiche di parte terza da parte di enti di certificazione accreditati e/o di enti di controllo.

La Direzione di Adeodata sostiene la Politica della Qualità così come formulata per il perseguimento degli obiettivi prefissati e del miglioramento continuo, ed inoltre si attiva per diffondere e far comprendere:

- ai livelli organizzativi con funzioni di responsabilità le motivazioni, le ragioni e i presupposti;
- ai livelli operativi gli aspetti e le implicazioni più direttamente attinenti alle attività di competenza.

L'opera di sensibilizzazione e coinvolgimento di tutto il personale in merito agli obiettivi di qualità è realizzata attraverso riunioni, comunicazioni interne, incontri formativi e quant'altro ritenuto opportuno ed efficace.

La Direzione di Adeodata, nel corso del Riesame, valuta la presente Politica per la Qualità al fine di:

- assicurare che sia appropriata agli scopi aziendali;
- definire e riesaminare gli obiettivi per la qualità e per il suo miglioramento