

## POLITICA PER LA QUALITA'

La SIRI è consapevole che la qualità del prodotto e servizio influenza in maniera determinante la propria immagine e quindi la sua posizione su un mercato che manifesta sempre crescenti esigenze di qualità ma soprattutto di contenimento dei costi; pertanto, ponendosi come obiettivo prioritario la completa soddisfazione delle esigenze e aspettative del cliente, correlata direttamente a requisiti di sicurezza, ritiene necessario un processo di continuo miglioramento del proprio sistema. Riconosce inoltre che i cambiamenti sono inevitabili e quando avviati possono o meno avere un impatto significativo su ambiente, sicurezza, processi. Nella Politica della SIRI quindi il cliente, interno ed esterno ha una posizione centrale.

In particolare la soddisfazione del cliente interno è perseguita attraverso l'identificazione e la risposta delle esigenze espresse e momenti di verifica e di aggiornamento.

La soddisfazione del cliente esterno viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate e monitorando sia i cambiamenti del mercato, sia il raggiungimento degli obiettivi definiti.

La SIRI si propone di promuovere e sviluppare, sostenendoli, i seguenti obiettivi:

- gestire il Sistema in conformità alla Normativa UNI EN ISO 9001;
- la diffusione e sostegno della visione comune degli obiettivi aziendali per facilitare i rapporti interfunzionali e per dare consapevolezza che l'apporto di ciascuno contribuisce alla crescita aziendale e individuale, attraverso attività formative e gestione della comunicazione
- il miglioramento della Qualità mediante prevenzione, monitorando le non conformità;
- il miglioramento dell'immagine sul mercato, che a seconda delle esigenze del mercato stesso possono essere tradotti in monitoraggio del portafoglio clienti, valutazione di obiettivi di fatturato, consolidamento/espansione/ricerca territoriale dell'azienda e ingresso in nuove aree di mercato;
- la soddisfazione delle parti interessate rilevanti (proprietà, clienti, dipendenti, fornitori), e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, valutazione del livello occupazionale, ridotto assenteismo e ridotta (o nulla) contenziosità con i dipendenti, costante riduzione del numero dei reclami, accordi con i fornitori;
- il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;
- la cura della comunicazione verso il cliente proponendosi come referente affidabile e competente
- rispettare le norme di legge in materia di contratti, legislazione, ambiente, salute e sicurezza per garantire affidabilità e operare con trasparenza e responsabilità, promuovere il rispetto dell'ambiente e la tutela dei lavoratori;
- miglioramento progressivo delle misure di sicurezza e valutazione dei rischi.
- miglioramento delle prestazioni di servizi e di processo, assecondando le esigenze dei clienti;
- la predisposizione di mezzi e risorse per lo svolgimento in condizioni ottimali dei propri compiti.
- predisposizione di un sistema interno per la corretta gestione di eventuali dati sensibili o informazioni confidenziali di clienti o fornitori

Il raggiungimento e mantenimento di questi obiettivi è perseguito attraverso:

- l'analisi del contesto
- attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli
- la costante rilevazione delle osservazioni o dati interni relative ai clienti e l'analisi dei reclami
- impegno, leadership e responsabilità della Direzione come presupposto per il raggiungimento degli obiettivi aziendali e della qualità
- predisposizione di un sistema di gestione del rischio
- azioni sistemiche di monitoraggio risultati, soddisfazione clienti e riesame periodico obiettivi (rilevazione dati, valutazione dei rischi, reclami e azioni correttive, Customer Satisfaction, ...);
- minimizzazione dei rischi di disservizi e di "contaminazione" nei vari processi, rischi di errata identificazione.
- identificazione dei rischi degli eventi che possono influenzare il conseguimento degli obiettivi
- procedure di correzione, gestione delle non conformità e miglioramento, gestione del cambiamento
- gestione per processi
- la partecipazione attiva di tutto il personale attraverso comportamenti idonei, rispetto delle regole aziendali e divieto assoluto di uso di sostanze illegali o prodotti inibitori delle abilità.

Per meglio valutare sia il miglioramento interno sia la soddisfazione del cliente e delle parti interessate sono definiti specifici obiettivi, identificati e monitorati durante il Riesame da parte della Direzione. Gli obiettivi specifici sono diffusi a tutto il personale. A conferma della responsabilità che l'Azienda si assume e al fine di garantire la gestione del programma intrapreso, la Direzione ha incaricato il Responsabile Qualità al monitoraggio dell'applicazione di quanto stabilito entro i termini previsti, relazionando e rapportando in merito alla Direzione.