

POLITICA INTERNA PER LA QUALITÀ

IN ACCORDO ALLA NORMA ISO 9001:2015

CAMPO DI APPLICAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE

**COMMERCIALIZZAZIONE, MESSA IN SERVIZIO ED ASSISTENZA DI PRODOTTI HARDWARE E SOFTWARE;
ASSISTENZA TECNICA E CONSULENZA INFORMATICA;
EROGAZIONE DI FORMAZIONE IN AMBITO IT;
PROGETTAZIONE, SVILUPPO E MESSA IN SERVIZIO DI SOFTWARE APPLICATIVI GESTIONALI.**

Esperienza, competenza e spirito d'innovazione da sempre contribuiscono alla crescita della nostra azienda. Ci siamo affermati, anno dopo anno, perché viviamo gli obiettivi dei nostri Clienti come se fossero i nostri: quando la soddisfazione è condivisa vale molto di più. Abbiamo cura di chi ci sceglie e salvaguardiamo le nostre risorse umane, che sono il patrimonio e il cuore di SISTEMI: soci e dipendenti da sempre più uniti per migliorare costantemente anno dopo anno. Obiettivi primari dell'Organizzazione sono l'ottenimento della completa soddisfazione delle esigenze, delle aspettative del Cliente e del mercato e il conseguimento e il mantenimento, attraverso l'offerta dei propri servizi, di un'ottima reputazione in fatto di Qualità.

La pianificazione delle attività, la strutturazione per processi, l'abitudine a seguire scrupolosamente le procedure aziendali, le continue ed attente attività di verifica, permettono all'azienda di ottenere un elevato grado di soddisfazione della Clientela.

La Politica Aziendale per la Qualità è indirizzata verso i seguenti aspetti:

RICERCA DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

- ✓ Comprendere/ anticipare le esigenze dei Clienti, per fornire/ proporre loro prodotti/ servizi che rispondano pienamente alle loro esigenze o individuino esigenze nascoste, verificando i livelli di soddisfazione conseguiti;
- ✓ Definire Condizioni di Fornitura trasparenti ed inequivocabili, soddisfacendo tutte le richieste di chiarimento ricevute dai Clienti;
- ✓ Fornire soluzioni efficienti ed efficaci, non quindi solo prodotti/ servizi, bensì un qualcosa che generi utilità per il Cliente e gli consenta di risolvere problemi e/o cambiare modalità organizzative, migliorando la produttività delle sue attività;
- ✓ Fornire soluzioni col miglior rapporto Prezzo/ Qualità, ovvero non quelle più costose, ma quelle "giuste" e più opportune per il profilo del Cliente;
- ✓ Fornire, laddove possibile e consigliabile, soluzioni personalizzate che, a seguito di preventiva disamina delle richieste del Cliente, consentano allo stesso la massima efficienza, efficacia e soddisfazione;
- ✓ Fornire Consulenza, Formazione e Assistenza al fine di favorire la migliore implementazione ed utilizzo dei prodotti/ servizi offerti, l'apprendimento degli strumenti e garantire il post-vendita, per la soluzione delle problematiche segnalate dai Clienti;
- ✓ Fornire Consulenza anche a nuovi potenziali Clienti di cui si conoscono informazioni utili ad orientare le attività di marketing e che, dopo un primo approccio/ contatto, potrebbero agevolare lo sviluppo di una relazione commerciale;
- ✓ Avere un parco fornitori qualificato e costantemente tenuto sotto controllo.
- ✓ La puntualità, rapidità e flessibilità nel rendere disponibile al Cliente le adeguate risorse, rispettando completamente i requisiti definiti in fase contrattuale.
- ✓ Garantire, tramite numerosi controlli in process, un servizio valido ed affidabile nel tempo.

COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE

- ✓ Tenere costantemente informato tutto il personale aziendale sugli obiettivi e sui risultati conseguiti dall'azienda.
- ✓ Diffondere/ Mantenere una Cultura aziendale orientata alla qualità, cura e soddisfazione del Cliente;
- ✓ Mantenere un elevato livello di motivazione, responsabilizzazione e coinvolgimento del personale;
- ✓ Assicurare l'addestramento e formazione del personale, onde garantire i livelli di competenza necessari e lo sviluppo dell'organizzazione e la crescita professionale;
- ✓ Diffondere benessere sociale, attraverso il mantenimento e/o sviluppo dei livelli occupazionali;

L'INTERFACCIA CON IL MERCATO

- ✓ Aumentare la potenzialità sul territorio ottimizzando i servizi già acquisiti nel tempo e acquisendone di nuovi attraverso la cura dell'immagine aziendale e degli aspetti commerciali.
- ✓ Comprendere il Trend del Mercato di riferimento, per coglierne e/o anticiparne le opportunità;
- ✓ Monitorare il posizionamento competitivo dell'Azienda, per migliorare la propria quota di mercato o decidere quali mutamenti attuare per diversificare la propria offerta e riposizionare il proprio core business (prima che si corra il rischio di divenire attori maturi o obsoleti);
- ✓ Rispettare tutte le leggi cogenti, in particolare quelle tecniche, del lavoro, della sicurezza, dell'ambiente, nonché in materia di tutela del Trattamento dei Dati personali

CERTIFICAZIONI AZIENDALI

- ✓ Ottenere e mantenere la certificazione per la gestione qualità secondo norma ISO 9001:2015
- ✓ Verificare l'applicazione del sistema di gestione attraverso informazioni documentate, mezzi e risorse necessarie dove vengano identificate chiaramente le responsabilità, per consentire un miglioramento delle attività e il raggiungimento degli obiettivi fissati e la qualità del servizio reso.
- ✓ Determinare i rischi e le opportunità che è necessario affrontare per garantire che il sistema possa conseguire risultati attesi, prevenendo le possibili situazioni di non conformità e/o soddisfazione, accrescendo gli effetti desiderati dalla direzione.

LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

- ✓ Verificare il rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali di cui al Regolamento Europeo n. 2016/679, nonché l'impianto privacy implementato dall'Organizzazione;
- ✓ Determinare i rischi e le opportunità che è necessario affrontare per garantire una corretta gestione e protezione nel trattamento di dati personali;
- ✓ Tutelare i dati personali e ridurre al minimo i rischi di distruzione, di perdita degli stessi, di accesso non autorizzato e utilizzo non consentito o non conforme alle finalità di raccolta;
- ✓ Individuare periodicamente e adottare misure di sicurezza tecniche ed organizzative adeguate;
- ✓ Sensibilizzare il personale autorizzato circa l'importanza di una gestione corretta dei dati personali affidati dal Titolare del trattamento;
- ✓ Comunicare e diffondere le informazioni verso l'esterno esclusivamente per lo svolgimento delle attività aziendali nel rispetto delle normative vigenti.

SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

- ✓ Mantenere standard di lavoro conformi alle prescrizioni legali in materia di salute e sicurezza dell'ambiente di lavoro (D.lgs. 81/08).
- ✓ Salvaguardare la salute e sicurezza dei lavoratori come elemento fondamentale per assicurare una continua crescita ed un livello d'eccellenza nel proprio campo;
- ✓ Rispettare scrupolosamente la legislazione vigente, valutando tutti i rischi ai quali sono esposti i lavoratori ed adottando tutte le misure di prevenzione e protezione opportune;
- ✓ Elaborare e mettere a punto piani di sicurezza contenenti le misure e le procedure necessarie a prevenire eventi accidentali o situazioni di emergenza nonché le misure per contenere gli effetti negativi, da adeguare in funzione dell'evoluzione delle attività;
- ✓ Informare, formare, addestrare e sensibilizzare tutti i lavoratori affinché svolgano i loro compiti in sicurezza e assumano le loro responsabilità in materia di salute e sicurezza sul lavoro;
- ✓ Rispettare le caratteristiche personali dei dipendenti, creando un ambiente di lavoro in cui ognuno possa esprimersi al massimo delle proprie capacità;
- ✓ Adottare idonei dispositivi di protezione individuali e rispettare i protocolli di sicurezza condivisi al fine di prevenire il contagio covid-19.

LA POLITICA DELLA QUALITÀ SOPRA DESCRITTA VIENE COMUNICATA TRAMITE L'AUSILIO DELLA BACHECA INTERNA E AD OGNI RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE NE VIENE VERIFICATA LA SUA ADEGUATEZZA.

CUNEO (CN), 14/12/2022

La Direzione Aziendale

SISTEMI CUNEO SRL

L'Amministratore

Alberto Agù
Alberto Agù