

Politica della Qualità
Master

INDICE DELLE REVISIONI

N°	DATA	DESCRIZIONE	Paragrafi variati	Pagine variate
00	10.10.2011	Prima emissione (anno 2011)	Tutti	Tutte
01	01.01.2015	Modifica logo aziendale	-----	Tutte
02	14.09.2017	Adeguamento alla versione ISO EN 9001:2015	tutti	tutte

RESPONSABILITÀ

	ELABORAZIONE	VERIFICA E APPROVAZIONE
DATA	2 ottobre 2017	2 ottobre 2017
FUNZIONE	Rappresentante della Direzione (ing. Andrea Pastore)	Direzione Aziendale Amministratore Unico
FIRMA	N/A	N/A

La nostra Società, consapevole delle sfide quotidianamente lanciate dal mercato, ha deciso di gestire la propria organizzazione e le proprie attività fin dal 2011 adottando il modello di gestione descritto nella Norma UNI EN ISO 9001:2008.

Nell'anno 2017 la Società ha deciso di adeguarsi alla versione 2015 della stessa norma, con particolare riferimento al requisito 5.2.

Tale scelta, patrocinata dall'organo amministrativo e dalla dirigenza della Società – e pienamente condivisa dalla proprietà - è naturale conseguenza dell'approccio organizzativo che abbiamo adottato e del mandato strategico che la società stessa stabilisce in continuo divenire.

Il nostro approccio organizzativo è naturalmente orientato ai principi alla base dei sistemi per la Qualità

Il mandato strategico è delineato con gli strumenti della pianificazione, attraverso la definizione degli obiettivi, la responsabilizzazione delle risorse, il sistema di controllo e di costante perfezionamento delle procedure.

Questa scelta vuole fornire un chiaro messaggio a tutte le parti interessate (clienti diretti ed indiretti, dipendenti e collaboratori, fornitori e proprietari) circa la volontà della Direzione della Società E-fil S.r.l. di continuare a gestire la propria organizzazione in accordo con gli strumenti messi a disposizione della Normativa sui Sistemi Qualità, ritenendo questi un valido riferimento tecnico ed organizzativo per gestire al meglio le attività, i rischi in esse connesse puntando al miglioramento continuo del sistema stesso e della soddisfazione dei clienti e delle altre parti interessate.

Di seguito viene descritto come si intende dare concretezza ad ognuno dei citati principi e di come la Società E-fil Srl si sia organizzata per attuarlo coerentemente con l'obiettivo di garantire ai propri clienti diretti ed indiretti la corretta erogazione dei servizi che integrano lo specifico know how della società, che possiamo compendiare nella enunciazione che segue :

“Progettazione, sviluppo ed erogazione di servizi integrati per la gestione del ciclo degli incassi destinati ad enti pubblici e soggetti privati. Progettazione e sviluppo di applicativi software”

*** 1° Attenzione al Cliente**

La Società E-fil Srl ha ben presente il ruolo centrale che assume il cliente nella efficace e soddisfacente erogazione dei servizi integrati che rappresentano il proprio core business.

Poiché la catena di fornitura è articolata, l'attenzione non è rivolta soltanto ai clienti diretti, ma anche e soprattutto ai clienti finali, Enti pubblici e privati cui le nostre soluzioni vengono erogate e che sono gli utenti finali del servizio.

Inoltre il mercato in cui l'azienda opera è regolamentato da normative cogenti ed è volontà dell'azienda rispettarle puntualmente soprattutto in quei casi in cui il mancato rispetto potrebbe portare delle conseguenze negative per i clienti, per la integrità organizzativa ed occupazionale della Società E-fil Srl, per il patrimonio dei soci.

La Direzione conscia di ciò provvede quindi, già in fase di trattativa commerciale e nel varo di nuove soluzioni operative / implementazioni di sistemi e servizi, a valutare i rischi ed i benefici per i propri clienti diretti ed indiretti allo scopo di condividerne con essi il merito e pervenire pertanto a scelte condivise e consapevoli.

La Direzione e tutto il personale è pertanto sensibilizzato a comunicare efficacemente con la propria clientela sia diretta che indiretta, allo scopo di sviluppare le attività con spirito di collaborazione e reciproca soddisfazione.

La Direzione ed i suoi collaboratori sono comunque impegnati a ricercare quelle soluzioni tecniche e quei servizi che possano aumentare la soddisfazione dei propri clienti lungo la catena di fornitura con lo scopo di divenire un fornitore di riferimento.

*** 2° Leadership**

La Direzione è conscia delle proprie responsabilità di gestione e di indirizzo e pertanto ha predisposto una struttura organizzativa, che salvaguardando la redditività della gestione, permetta di essere presente sul mercato e soddisfare le legittime richieste dei clienti lungo tutta la catena di fornitura.

La direzione si impegna a definire, coerentemente con la situazione del mercato, gli obiettivi per la organizzazione, ad aggiornare la politica quando ciò si dovesse rendere necessario, a fornire le necessarie risorse per il raggiungimento dei traguardi stabili con il conseguente riconoscimento del contributo che il personale ed i collaboratori a qualunque titolo forniscono.

La direzione è impegnata a mantenere un clima aziendale che faciliti la circolazione delle informazioni, la prevenzione e comunque la risoluzione tempestiva dei problemi che di volta in volta potrebbero presentarsi anche attraverso la messa in atto di comportamenti etici che salvaguardino la continuità delle attività aziendali.

*** 3° Coinvolgimento del Personale**

La Direzione è consapevole del ruolo ricoperto dai dipendenti e dai collaboratori a qualunque titolo per il successo delle attività e per la soddisfazione dei clienti, e questo indipendentemente dalla responsabilità assegnata o dal livello operativo del collaboratore stesso.

Per questo la Direzione è impegnata nel coinvolgimento del personale stimolando lo sviluppo delle risorse interne e dei collaboratori esterni responsabilizzando adeguatamente le stesse e riconoscendo ad esse il contributo fornito.

Ai collaboratori a qualunque titolo, è richiesta l'adozione di comportamenti coerenti con la Politica aziendale, che salvaguardino sia la soddisfazione dei clienti sia l'integrità ed il corretto utilizzo delle risorse ed infrastrutture aziendali necessarie per lo svolgimento delle attività e messe a disposizione dei dipendenti e dei collaboratori.

*** 4° Approccio per processi e 5° Gestione sistemica della Organizzazione**

Per garantire la efficace fornitura dei prodotti, salvaguardando la continuità operativa delle attività aziendali, la Direzione ha scelto di impostare la gestione operativa basandosi sull'approccio per processi con valutazione dei fattori di rischio e puntando alla gestione sistemica dei processi stessi.

Tale scelta è stata dettata dalla necessità di rappresentare e disegnare in forma esplicita le diverse attività che vengono svolte dalla ns. Organizzazione nei processi produttivi, commerciali e amministrativi, nonché le interazioni tra di esse. Quanto sopra anche allo scopo di prevenire possibili danni materiali e di immagine, sovrapposizioni ed inefficienze, grazie alla conoscenza e condivisione tra il personale ed i collaboratori delle dei singoli procedimenti affidati e delle implicazioni che ogni attività aziendale ha sulle altre.

Tale impostazione operativa ha permesso di definire in maniera più esplicita la univocità delle responsabilità per rendere certi, ed accelerare ove possibile, i tempi di soluzioni di eventuali problemi oltre che permettere una gestione anticipata dei rischi legati alle attività.

La Direzione è impegnata nell'integrare il più possibile i diversi sistemi di gestione esistenti, con lo scopo di evitare ridondanze operative, in particolare Qualità, Sicurezza nei luoghi di Lavoro ed Amministrativo Contabile.

La corretta applicazione di questi principi si basa, oltre che sui requisiti presenti nella normativa adottata come riferimento, anche sulla necessità che ogni risorsa coinvolta abbia chiaro il proprio contributo per il raggiungimento degli obiettivi e le proprie responsabilità in merito alle attività e/o processi nelle quali è coinvolta.

Tale aspetto è ottenuto attraverso una profonda conoscenza dei processi da parte di tutti i responsabili aziendali e dei collaboratori per la parte di competenza

*** 6° Miglioramento Continuo**

La Direzione è conscia dell'attenzione che occorre avere nel miglioramento continuo delle prestazioni della organizzazione.

Tale miglioramento è gestito in maniera strategica dalla direzione che attraverso la definizione degli obiettivi indirizza il percorso aziendale di miglioramento.

Anche ai collaboratori è richiesto un impegno in tal senso, ed il loro contributo nel fornire idee e soluzioni è auspicato oltre che necessario per condividere la cultura che contraddistingue la E-fil Srl sul mercato

*** 7° Decisioni Basate sui dati di fatto.**

La Direzione è consapevole che la efficace ed efficiente gestione delle attività, a tutti i livelli di responsabilità della organizzazione, comporta l'esigenza di prendere continuamente delle decisioni, spesso critiche ed impegnative in relazione al raggiungimento degli obiettivi definiti ed assegnati.

A tale scopo la Direzione e tutti i collaboratori si impegnano a rendere disponibili e ad utilizzare, per quanto possibile in base alle risorse ed alle situazioni oggettive, tutte le informazioni necessarie ad assicurare una corretta scelta operative e ad attuarla in maniera efficace ed efficiente.

Appare chiaro che in mancanza di parte delle informazioni necessarie è demandato alla esperienza, alla responsabilità ed alla coscienza del personale della Società la individuazione della decisione ritenuta più corretta a fronte delle informazioni disponibili e delle situazioni oggettive esistenti al momento della scelta stessa.

In ogni caso tutta la organizzazione è impegnata ad applicare questo principio nel rispetto delle normativa cogenti applicabili e delle richieste contrattuali.

*** 8° Rapporto di Beneficio reciproco con i Fornitori.**

La Direzione è consapevole del ruolo assunto dai fornitori per la buona riuscita delle attività, tanto da considerare anch'essi come una risorsa da gestire.

Pertanto, sia a fronte delle specifiche richieste dei clienti, sia a fronte delle proprie necessità organizzative, la Società E-fil Srl è impegnata a gestire il proprio portafoglio fornitori con una attenzione sia alla qualità dei prodotti forniti e del servizio erogato sia alla possibilità di condividere, nel rispetto dei reciproci ruoli, il rischio sul cliente allo scopo di stabilire continuità di affari con reciproca soddisfazione.

Obiettivi della POLITICA

La Direzione fissa annualmente degli obiettivi, sia economici che qualitativi, comunque misurabili, che permettono di fornire evidenza degli impegni assunti e descritti nel presente documento.

Tali obiettivi sono assegnati alle diverse funzioni aziendali in funzione delle strategie e delle informazioni di ritorno sia dal mercato che dal sistema organizzativo e tengono conto della situazione normativa e delle risorse disponibili

Il raggiungimento di tali obiettivi è basato sulla costante adozione delle regole stabilite nel modello di Gestione, formalizzate nel sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015

La Direzione ringrazia tutte le parti interessate per il contributo che queste potranno e vorranno dare per la crescita e lo sviluppo della Società E-fil Srl.

La sottoscrizione del presente documento da parte dell'Amministratore Unico, attesta l'impegno della Società nello sviluppo messa in atto e miglioramento del Proprio sistema di Gestione per la Qualità.

Allo scopo di dare la massima diffusione ai destinatari questo documento è pubblicato nella intranet aziendale, affisso nella bacheca aziendale e disponibile su richiesta da parte dei clienti e/o altre parti interessate (es. soci, finanziatori, potenziali clienti)

Roma Ottobre 2017

ing Francesco Laratta
(Amministratore Unico)

