



# POLITICA DELLA QUALITÀ

REV.	DATA	NOTA DI REVISIONE
0	02/09/2020	Prima emissione

Emesso da	<b>RSI</b>	Approvata da	<b>DA</b>
-----------	------------	--------------	-----------

## SOMMARIO

- 1 Premessa3
- 2 La Mission3
- 3 Il Business3
- 4 Politica della Qualità rif. UNI EN ISO 9001:20153

## 1 Premessa

La Direzione della **GOLEM MED SRL** con l'introduzione della nuova norma **UNI EN ISO 9001:2015**, ha riconosciuto la necessità di mantenere un Sistema di Gestione per la Qualità per la pianificazione, il controllo e il miglioramento di tutte le attività aventi influenza sul Sistema Qualità Aziendale.

L'**IMPRESA** è presente sul mercato nazionale dei servizi alle imprese, alle pubbliche amministrazioni ed alle aziende.

La realizzazione dei servizi è, quindi, strettamente connessa alla tipologia della committenza; obiettivo della Società è quello di realizzare servizi in maniera tale da soddisfare:

- i requisiti, le necessità e le aspettative dei Committenti a costi competitivi e nei tempi stabiliti;
- i requisiti qualitativi previsti dagli Standard obbligatori (requisiti cogenti) e/o stabiliti dalla Società nello svolgimento delle attività, ai fini della competitività tecnologica e gestionale;
- i principi ed i criteri della garanzia della Qualità indicati nella normativa UNI EN ISO 9001:2015.

## 2 La Mission

L'**IMPRESA** realizza servizi in grado di soddisfare le richieste dei propri clienti, ormai divenuti sempre più esigenti, basandosi su una nuova cultura organizzativa orientata alla pianificazione e al controllo delle attività lavorative; inoltre l'acquisizione di metodi di gestione e di organizzazione consentirà di offrire servizi di alto standard qualitativo; ciò consentirà di essere più professionali e affidabili al fine di migliorare l'efficienza produttiva.

## 3 Il Business

L'azienda si pone come un affidabile punto di riferimento nel settore dei servizi in ambito nazionale, puntando soprattutto ai servizi di "PROGETTAZIONE, SVILUPPO, VENDITA, INSTALLAZIONE ED ASSISTENZA SOFTWARE E SISTEMI INFORMATIVI TERRITORIALI" dove la consolidata struttura organizzativa consente una gestione ottimale delle commesse, ed un'attenta analisi del mercato della concorrenza.

## 4 Politica della Qualità rif. UNI EN ISO 9001:2015

La Direzione della **GOLEM MED** consapevole sia della necessità di soddisfare con continuità le aspettative dei clienti, monitorandone la piena soddisfazione al fine di migliorare la qualità percepita sia garantire lo sviluppo della organizzazione, favorendo il suo radicamento e consolidamento in nuovi ambiti territoriali al fine di espanderne nel tempo la posizione sul mercato ed allo stesso tempo di ottemperare alle disposizioni di legge, ha ritenuto di adottare un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla UNI EN ISO 9001:2015.

Obiettivo costante della DA é l'organizzazione, sostenuta da tutti i processi organizzativi operanti fra loro in armonia e orientati al raggiungimento di:

- ❑ efficienza: raggiungere gli obiettivi che l'impresa si dà utilizzando la minor quantità di risorse possibili;
- ❑ efficacia: raggiungere gli obiettivi prestabiliti;
- ❑ flessibilità: essere in grado di adattarsi al cambiamento dell'ambiente che circonda l'azienda.

Per il raggiungimento di tale obiettivo, la **GOLEM MED** richiede l'attivazione di strategie atte a:

- ❑ soddisfare le aspettative e le esigenze del Committente, offrendo un prodotto qualitativo apprezzabile;
- ❑ rispettare le leggi, norme e regolamenti vigenti al fine di raggiungere la soddisfazione dei requisiti richiesti dai documenti contrattuali;
- ❑ migliorare la propria immagine nel mercato;
- ❑ rispettare i tempi di esecuzione e consegna;
- ❑ ottimizzare la gestione aziendale riducendo i costi;
- ❑ coordinare e controllare tutte le funzioni coinvolte nell'applicazione del SGI delimitando i campi di applicazione e le responsabilità di ognuna.

Le attività per raggiungere gli Obiettivi Qualità sono pianificate e l'esito è verificato in un contesto in cui tutti i processi organizzativi interagiscono efficacemente mirando ad un servizio sempre eccellente.

Nell'ambito della riunione di riesame delle DA vengono definiti e formalizzati gli obiettivi annuali ed i piani di miglioramento o di consolidamento.

In particolare la Direzione, si è prefissata i seguenti obiettivi:

- Mantenere la propria attività su elevati standard qualitativi, garantendo il rispetto dei requisiti contrattuali e cogenti relativi alla propria attività al fine di ottenere la completa soddisfazione del Cliente;
- Istituire e mantenere e migliorare in modo continuativo un efficace Sistema di Gestione della Qualità, in conformità alla Norma ISO 9001:2015
- Promuovere la comunicazione interna ed esterna;
- Definire in modo chiaro i compiti e le responsabilità interne al fine di assicurare il coinvolgimento di tutto il personale;
- Diffondere a tutto il personale, mediante incontri di formazione e addestramento, una cultura della qualità e coinvolgerlo costantemente nel processo di miglioramento;
- Introdurre la prevenzione come costante principio operativo, incoraggiando l'analisi delle cause dei problemi e razionalizzando i controlli sul processo e sul Sistema di Gestione della Qualità al fine di diminuire i costi dovuti alla non qualità;
- Individuare, valutare e coinvolgere i fornitori, in modo da garantire un continuo miglioramento del prodotto acquistato grazie alla creazione di un rapporto di reciproca collaborazione e fiducia;
- Fissare annualmente obiettivi specifici e misurabili nell'ottica della soddisfazione continua dei nostri clienti e del miglioramento continuo attraverso il controllo dei processi e l'analisi di adeguati indicatori della performance aziendale e della soddisfazione dei clienti.

La Direzione, nel definire le Risorse ed i Mezzi necessari al funzionamento del Sistema di Gestione della Qualità ed al perseguimento degli obiettivi su specificati, ha assunto i seguenti impegni:

- Monitorare costantemente la soddisfazione del Cliente attraverso la costante rilevazione della customer satisfaction e l'analisi dei reclami;
- Avvalersi della consulenza di professionisti qualificati per la progettazione, implementazione, monitoraggio e verifica del Sistema di Gestione Integrato;
- Nominare un proprio rappresentante, denominato "Responsabile del Sistema Integrato", al quale delegare la gestione del Sistema di Gestione Integrato;
- Coinvolgere e motivare tutto il personale aziendale nella progettazione implementazione e miglioramento del SGI per tenere in massima considerazione le modalità operative vigenti e le reali potenzialità aziendali;
- Assicurare una continua attività di formazione ed addestramento del personale a tutti livelli;
- Divulgare la Politica per la qualità a tutto il personale aziendale e provvedere ove necessario alla sua revisione per adeguarla alle esigenze mutevoli del mercato e alla crescita dell'impresa;

Applicare in prima persona, le regole stabilite nel Manuale Sistema Gestione Integrato e accertando periodicamente mediante opportuni riesami che i requisiti definiti e gli obiettivi generali prefissati nella Politica per la qualità ed oggettivati, mediante opportuni indicatori misurabili, nel Piano annuale di Miglioramento, siano efficacemente perseguiti.

### **Strategia Generale dell'Azienda**

La direzione ha deciso di basare la propria strategia nel tentativo di soddisfare le richieste della committenza pubblica e privata. Quindi ci si rivolgerà in maniera efficace anche alla committenza pubblica.

L'esigenza di soddisfare le richieste dei privati ha motivato la scelta di implementare un sistema di gestione per la qualità certificato ISO 9001.

Gli obiettivi aziendali saranno raggiunti attraverso l'individuazione e definizione puntuale dei processi. Quindi la **GOLEM MED** implementerà un sistema di gestione per funzioni, attribuendo le relative responsabilità alle risorse umane interne e/o esterne, al fine di programmare e gestire le variabili in gioco (tempi, costi, risorse e qualità) con il massimo della flessibilità.

La programmazione non sarà statica, ma rappresenterà un continuo divenire: attraverso il riesame annuale, infatti, verrà verificata la sua efficacia.

L'organizzazione dell'**IMPRESA** ha determinato infine, i fattori esterni e interni per le sue finalità e indirizzi strategici che influenzano la sua capacità di conseguire i risultati attesi per il proprio SGI. Tale valutazione è presente nel documento "Piano di Valutazione dei Rischi" nel quale sono stati analizzati:

- le parti interessate;
- il contesto aziendale: interno ed esterno;
- i rischi: generale e specifici del settore;

- tutti i trattamenti dei rischi analizzati;
- il monitoraggio dei rischi;
- il piano di trattamento dei rischi

Il documento verrà aggiornato qualora la direzione lo ritenga necessario in funzione di un'attenta analisi di eventuali cambiamenti dei fattori analizzati.

PALMI, lì 02/09/2020

LA DIREZIONE

---