

 Associazione Promozione Sociale	Modulo Gestione Qualità	Rev. 00 del 25.01.2020
		MOD. 5.3.1
	POLITICA PER LA QUALITA'	Pagina 1 di 1

La Direzione della **FORM@LLIMAC**, in considerazione della crescente richiesta da parte del mercato di standard qualitativi consolidati e consapevole dei miglioramenti interni conseguibili con lo sviluppo di una cultura della qualità, ha deciso di implementare un **Sistema di Gestione per la Qualità Integrato**.

La direzione **si impegna** a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente sia interno, sia esterno.

In particolare la soddisfazione del cliente interno è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi/prodotti offerti.

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 progressi culturali che il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo dell'Organizzazione **FORM@LLIMAC**, diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi/prodotti rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction.

Gli obiettivi che si pone l'Organizzazione sono:

- ☐ **il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato**, e quindi: incremento del numero dei clienti, incremento del fatturato, espansione territoriale dell'Istituto e ingresso in nuove aree di mercato;
- ☐ **la soddisfazione delle parti interessate** (soci, clienti, utenti, dipendenti, fornitori), e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, incremento del livello occupazionale, miglioramenti salariali e ridotta contenziosità con i dipendenti, costante riduzione del numero dei reclami e/o delle riserve, elevato livello di soddisfazione dei committenti, accordi di partnership con i fornitori;
- ☐ **il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;**
- ☐ **la cura della comunicazione verso il cliente;**
- ☐ **l'assistenza al cliente;**
- ☐ **l'adozione delle più moderne tecniche di supporto al cliente**, che sarà perseguito attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento del management aziendale e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità;
- ☐ **Il rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro.**

Il raggiungimento e mantenimento di questi obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli ed attraverso il perseguimento e l'analisi di opportuni indicatori di monitoraggio.

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la customer satisfaction il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla direzione e diffusi a tutto il personale dipendente.

La Direzione affida a personale qualificato e addestrato le attività di gestione ed esecuzione di tutte le fasi lavorative che hanno influenza sulla qualità del prodotto fornito, in particolare si assicura e garantisce, mediante specifiche procedure d'attuazione delle attività stesse, che il personale addetto alle verifiche sia indipendente dall'attività verificata.

Canosa di Puglia, 25 Gennaio 2020

La Direzione

