



POLITICA PER LA QUALITÀ

All. Manuale SGQ

Rev.3 Ed.2

Data 31/01/2024

Il Legale Rappresentante di Risorse S.r.l ritiene che il controllo dei fattori influenzanti la qualità dei processi aziendali sia un elemento fondamentale per accrescere la competitività e la presenza sul mercato. Pertanto, in linea con le nuove normative di Gestione del Sistema Qualità, s'impegna a perseguire una Politica che pone al centro delle attività il Cliente.

In particolare la soddisfazione del Cliente avviene attraverso momenti di verifica e d'aggiornamento sui temi correlati ai servizi offerti.

La soddisfazione del Cliente è perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, monitorando costantemente sia i progressi culturali, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale. Ciò viene fatto in quanto un'efficiente organizzazione e gestione della struttura operativa, può garantire, nell'attività svolta, adeguate competenze tecniche e servizi sempre efficaci ed economici.

Al riguardo, la Direzione ritiene altresì importante il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei processi lavorativi, mediante un'attenta gestione dei controlli a tutti i livelli aziendali.

Premesso ciò, il Legale Rappresentante, nell'ambito delle strategie orientate alla nuova Gestione del Sistema Qualità aziendale, ha fissato i seguenti OBIETTIVI:

❖ **Migliorare l'immagine e la reputazione sul mercato:**

- Crescita, incremento del fatturato, espansione territoriale dell'Ente e ingresso in nuove aree di mercato;
- Consolidamento dei Clienti attuali, attraverso il rispetto dei requisiti contrattuali e degli standard di qualità preventivamente fissati.

❖ **Soddisfare le parti interessate (clienti, utenti, dipendenti):**

- ✓ Incremento del livello occupazionale;
- ✓ Costante riduzione del numero dei reclami.

❖ **Fornitori**

- Utilizzo di soli Fornitori qualificati;
- Costante riduzione del numero dei reclami;
- Diminuzione dei tempi di consegna.

❖ **Formatori**

- Utilizzo di soli Formatori qualificati;
- Rispetto delle tempistiche organizzative;
- Rispetto dei programmi formativi.

❖ **Utilizzare nuove metodologie didattiche "Learning by doing";**

❖ **Formare professionalità richieste dal mercato di riferimento;**

❖ **Favorire saperi qualificati;**

❖ **Rispettare gli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;**

❖ **Assicurare al Cliente affidabilità, disponibilità e flessibilità;**

❖ **Curare la comunicazione verso il Cliente.**

❖ **Adottare le più moderne tecniche di supporto al Cliente, attraverso una costante attività d'addestramento e l'utilizzo d'idonee e moderne apparecchiature sia hardware sia software.**



POLITICA PER LA QUALITÀ

All. Manuale SGQ

Rev.3 Ed.2

Data 31/01/2024

- ❖ Rispettare l'ambiente e la normativa ambientale vigente.
- ❖ Ottemperare alla normativa sulla sicurezza dei luoghi di lavoro.

Il raggiungimento e mantenimento di questi obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli.

Con il raggiungimento di tali obiettivi, focalizzati sui propri Clienti, Il legale rappresentante intende accrescere la presenza sul mercato e rendere la customer satisfaction il fattore differenziante in un mercato molto competitivo.

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

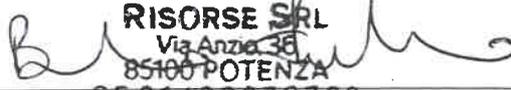
Per il conseguimento degli obiettivi sopra citati, la Direzione si avvarrà del nuovo **Sistema della Gestione Qualità**, in accordo alle norme internazionali **UNI EN ISO 9001:2015**. Il Sistema Qualità, definisce la struttura organizzativa, le responsabilità, le procedure di gestione, le risorse, per assicurare che:

- Esso sia divulgato, ben compreso, sostenuto ed attuato efficacemente;
- Sia possibile misurare gli obiettivi prefissati e verificarne il raggiungimento;
- I servizi realizzati soddisfino pienamente le attese del Cliente;
- Sia possibile prevenire i problemi invece di limitarsi ad intervenire dopo che essi siano stati rilevati.
- Sia possibile attuare il miglioramento continuo.

VERIFICATA E RIAPPROVATA IN DATA

31/01/2024

Firma rappresentante dell'Organizzazione


RISORSE SRL
Via Anzio 38
85100 POTENZA
C.F. 01432870762