

La Direzione Generale della **CERTAT** ritiene che il successo nel lungo periodo dipenda dalla capacità di soddisfare i requisiti contrattuali e le esigenze dei clienti, come condizione indispensabile per qualificare l'azienda verso gli enti e committenti di riferimento, i fornitori e collaboratori, il personale interno della propria organizzazione e l'intera comunità portatrice di interessi generali (c.d. stakeholders).

Per raggiungere tale obiettivo è preciso impegno della Direzione attivare un Sistema di gestione per la Qualità "accreditabile" in riferimento alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2005 che permetta all'azienda di:

- identificare le esigenze ed aspettative, esplicite ed implicite, degli Enti e dei clienti committenti;
- identificare le nuove risorse tecniche e tecnologiche disponibili per un miglioramento della qualità ed efficienza dei servizi forniti;
- identificare le leve organizzative e finanziarie necessarie a tal fine;
- identificare e riesaminare gli obiettivi e le strategie per la qualità dei servizi erogati.

La corretta applicazione del Sistema di gestione per la Qualità permette quindi alla DG di monitorare i fattori essenziali alla vita della nostra azienda; tali fattori sono:

- livello di soddisfazione del Cliente
- esigenze delle altre parti coinvolte nell'attività aziendale
- opportunità di miglioramento continuo
- risorse necessarie al miglioramento continuo
- contributo dato ai fornitori e dagli altri partners (es. collaboratori tecnici) dell'azienda

A tale scopo la DG della nostra azienda si assume la responsabilità di:

- garantire la congruenza tra gli obiettivi della qualità e ogni strategia aziendale
- divulgare e far comprendere gli obiettivi della qualità a tutto il personale
- dimostrare impegno ai fini della implementazione del Sistema di gestione per la Qualità
- rendere disponibili le risorse necessarie al conseguimento degli obiettivi di qualità
- guidare l'intera organizzazione verso il miglioramento continuo

A tal fine ha realizzato un team di lavoro motivato, dinamico, altamente specializzato, con personale giovane e qualificato in grado di espletare i servizi tecnici di collaudo ed ispezione di ascensori e macchine in modo efficace ed efficiente.

Le forme di comunicazione, di tutte le funzioni operative coinvolte nelle singole commesse, sono fondamentali in modo da realizzare una stretta collaborazione fra tutte le componenti atte ad ottenere il miglioramento delle prestazioni, una maggior efficienza interna ed una riduzione delle difformità realizzative e di qualsiasi tipologia di disservizi al cliente stesso.

Tutta la società è pertanto impegnata in programmi che, attraverso la sinergia delle funzioni aziendali, perseguono gli obiettivi definiti negli allegati seguenti a fronte degli indicatori individuati.

**CERTAT** si impegna altresì a perseguire obiettivi naturali per ogni realtà aziendale "sana", quali:

- ❖ la rimozione e la prevenzione delle difformità al fine di ridurre i costi dovuti alle non conformità e una esplicita evidenza dell'ottenimento della qualità raggiunta,
- ❖ ottimizzazione dei processi di pianificazione ed esecuzione delle singole commesse

- ❖ miglioramento ed aggiornamento continuo della formazione tecnica del personale operativo, attraverso corsi d'aggiornamento, interni od esterni (oltre a quanto detto sopra corsi sulla sicurezza sul lavoro, sistemi di gestione, procedure operative, di servizio e altro);
- ❖ la considerazione dei collaboratori esterni come risorse aziendali, attraverso contatti diretti con gli stessi ed una valutazione iniziale e continua delle relative capacità professionali al fine di rendere più efficiente il servizio svolto;

La convinzione è che il perseguimento di tale politica porti vantaggi concreti all'azienda ed ai committenti in misura tale da comportare il soddisfacimento di entrambi.

Tale Politica si esplica mediante un Piano di miglioramento aziendale annuale rivolto a determinare gli obiettivi per singolo processo aziendale, le relative modalità di misurazione, gli indicatori utilizzati, i valori da raggiungere, le risorse economiche, tecniche e professionali messe a disposizione.

Allegato: Piano di miglioramento aziendale

La presente Politica viene diffusa a tutto il personale operativo delle singole aree previste in Organigramma Nominale

Data di emissione 29/02/2012

L'Amministratore

---

Giuditta Carrieri