



POLITICA DELLA QUALITÀ

DD_004_PQ

Rev. 00 del
31/12/2017

Pag. 1 di 2

“en.i.c. S.r.l. opera in un settore caratterizzato da un’accesa concorrenza, da vincoli normativi sempre più severi nei riguardi della Qualità del servizio erogato, e da esigenze, da parte del Cliente, in continua evoluzione.

La Direzione di en.i.c. è perfettamente consapevole che la presenza sul mercato dell’Ente si può ulteriormente rafforzare ed espandere solo attraverso :

- l’individuazione, in maniera precisa, dei requisiti ed esigenze dei clienti e delle parti interessate;*
- il rispetto delle normative applicabili;*
- la costante ricerca del soddisfacimento delle attese dei Clienti;*
- il rispetto dei requisiti contrattuali;*
- l’adeguatezza nell’organizzazione delle attività.*

Dalla necessità di dare risposta positiva e concreta a tali esigenze, discende la volontà di affrontare le relative problematiche, sia di carattere tecnico/qualitativo, sia di carattere gestionale, attraverso:

- la definizione e l’attivazione di strumenti operativi;*
- la creazione ed il mantenimento di un idoneo ambiente di lavoro;*
- la definizione dei compiti con l’attribuzione delle relative responsabilità.*

In tale scenario, l’Ente, attraverso la Direzione, considera obiettivo prioritario della Sua strategia, la completa soddisfazione del Cliente (sia pubblico sia privato), da perseguire per mezzo di attività pianificate e controllate, mirate al miglioramento del servizio reso. In tale scenario la Direzione di en.i.c. considerandolo obiettivo prioritario della Sua strategia ha definito una Politica per la Qualità diretta a conseguire i seguenti risultati:

- coinvolgimento di tutto il personale nelle attività di presidio dei processi dell’Ente,*
- eliminazione delle Non Conformità, principalmente attraverso Azioni Correttive e Preventive mirate,*
- riduzione dei tempi di erogazione dei servizi,*
- miglioramento delle relazioni con i Clienti intervenendo tempestivamente a seguito di eventuali reclami e/o ricorsi,*
- misurazione delle prestazioni dei fornitori (soprattutto esaminatori), ritenuti critici per l’Ente,*
- adeguamento della propria struttura, in accordo alle prescrizioni della Norma di Riferimento UNI EN ISO 9001 : ed. 2015.*

Alla luce delle predette finalità, la Direzione di en.i.c. stabilisce di dotare la propria struttura di un Sistema di Gestione per la Qualità Aziendale che non prenda soltanto in esame il controllo del servizio reso al Cliente, ma si articoli in una serie di azioni, organizzative e tecniche, di carattere sistematico, programmatico e documentato, dirette all’intero Sistema Azienda.



POLITICA DELLA QUALITÀ

DD_004_PQ

Rev. 00 del
31/12/2017

Pag. 2 di 2

Esso si basa su un insieme di azioni, organizzative e tecniche, di carattere sistematico, finalizzate:

- alla determinazione e presa in carico dei requisiti dei clienti e dei requisiti cogenti derivanti da: disposizioni di legge e regolamenti applicabili, norme nazionali ed internazionali, documenti del Sistema Qualità,*
- alla determinazione e indirizzamento dei rischi e delle opportunità verso l'incremento continuo della soddisfazione del cliente,*
- all'attenzione che i prodotti/servizi continuino a soddisfare i requisiti dei clienti e delle leggi e regolamenti applicabili,*
- all'attenzione che la soddisfazione del cliente sia mantenuta nel tempo.*

Per quanto sopra dichiarato la Direzione affida a tutti i collaboratori il compito di:

- attuare le regole del Sistema Qualità nell'area di competenza,*
- promuovere la crescita dell'Ente attraverso la formazione e l'addestramento permanente a tutti i livelli,*
- stimolare le iniziative per prevenire e rimuovere le eventuali cause di anomalie,*
- contribuire, per quanto di propria competenza, al raggiungimento degli obiettivi prefissati: detti obiettivi (ritenuti fondamentali per il monitoraggio delle attività di competenza delle singole aree, e per l'individuazione delle azioni finalizzate al miglioramento continuo delle medesime) sono riportati (unitamente ad una sommaria descrizione degli stessi, alla relativa metodologia di calcolo ed al valore limite ritenuto ammissibile) in specifico modulo, gestito dal Sistema di Qualità, cui si rimanda per i relativi approfondimenti.*

Al fine di garantire che tutte le attività sopra descritte siano svolte nel rispetto dei riferimenti definiti, tutto il personale incaricato di svolgere attività che possano influenzare la qualità del servizio reso, richiamato nei documenti del Sistema Qualità Aziendale, ha la responsabilità di applicare le prescrizioni stabilite dal Sistema stesso, nell'area di propria competenza.”

La Direzione

Montepulciano, 31 dicembre 2017