

POLITICA DELLA QUALITÀ

La Systematica S.r.l. si è costituita nel 1992 grazie all'iniziativa di Riccardo Borgiani, Alberto Sciamanna, Luigi Rossi, che hanno colto la crescente domanda del mercato nel settore della consulenza informatica e del settore informatico in generale.

La Direzione della Systematica S.r.l. promuove la cultura della Qualità attraverso l'impegno di tutti coloro che operano nell'impresa e per l'impresa. Ciò richiede che ciascuno sia coinvolto e sia consapevole del proprio ruolo e responsabilità nel conseguire gli obiettivi della Qualità e del miglioramento continuo.

Scopo

Servizi di Verificazione Periodica di Misuratori Fiscali

Il principio base su cui poggia la "POLITICA DELLA QUALITÀ" è:

“la massima soddisfazione del cliente nel rispetto delle sue aspettative ed esigenze esplicite ed implicite, ottenuta grazie alla elevata qualità dei prodotti e dei servizi offerti”

attraverso l'attuazione di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001, con l'intento di perseguire il miglioramento continuo dei nostri prodotti e del nostro servizio.

Perciò il nostro obiettivo deve essere:

- migliorare continuamente erogando prodotti e servizi di qualità superiore, rispetto alla media presente sul territorio, sempre nel rispetto delle norme cogenti applicabili.
- il Cliente deve essere sempre tenuto nella massima considerazione e quindi occorre operare focalizzando la nostra attenzione a soddisfare le sue richieste, ad interpretare i suoi bisogni per poi tradurli in prodotti e servizi sempre più rispondenti alle sue aspettative.
- la qualità è una responsabilità è un impegno personale di tutti, è preciso dovere di ogni collaboratore aziendale operare affinché gli obiettivi stabiliti siano sistematicamente raggiunti.

Di conseguenza la Systematica S.r.l. pone indispensabili le seguenti azioni:

- Effettuare e riesaminare i fattori di contesto e le esigenze delle parti interessate individuando e valutando i rischi e le opportunità di sistema;
- Definire e precisare le responsabilità, i ruoli, i compiti per le diverse fasi dei processi;
- Mettere a punto le regole interne assunte come standard di riferimento organizzativo, procedurale ed operativo nella gestione delle attività ;
- Gestire ogni processo sia interno che trasversale attraverso la metodologia del PDCA ovvero pianificare, eseguire, controllare e agire andando a standardizzare o riprogettare i processi per renderli efficaci ed efficienti;
- Promuovere lo sviluppo delle competenze delle risorse professionali;
- Prevenire il verificarsi di non conformità durante lo svolgimento dei processi;
- Utilizzare tecnologie volte al miglioramento continuo della qualità dei servizi ;
- Formare e sensibilizzare tutti i collaboratori nell'attuazione del Sistema di Gestione per la qualità, in modo che le linee direttrici di questa politica e gli obiettivi siano compresi e recepiti da tutti;
- Identificare e registrare le non conformità, promuovendo l'attivazione di idonee azioni correttive e il consolidamento delle soluzioni adottate.
- Valutare almeno una volta all'anno , per mezzo di audit interni, la conformità del Sistema di Gestione per la qualità alle norme di riferimento, alla propria politica e a quanto pianificato e programmato;
- Migliorare in modo continuo il Sistema di Gestione per la qualità sulla base dei risultati dei riesami;
- Valorizzare il know-how posseduto, attivando la diffusione delle buone prassi e perseguendone l'ottimizzazione per rendere patrimonio comune metodi di lavoro, materiali ed esperienze;
- Attuare il coinvolgimento di tutti i lavoratori favorendo il dialogo e il miglioramento del clima aziendale.

La Systematica S.r.l. si impegna a promuovere la comprensione e la diffusione della Politica della Qualità in tutta l'azienda, rendendola visibile attraverso la pubblicazione sulla propria bacheca aziendale.

La Politica della Qualità è riesaminata e, se necessario, aggiornata in occasione del Riesame della Direzione. Nel rispetto di questi principi la Systematica S.r.l. promuove tutte le azioni necessarie affinché i processi e le attività siano orientati al raggiungimento dei seguenti OBIETTIVI PER LA QUALITÀ'

Siamo un'impresa a livello locale, che fornisce prodotti informatici e assistenza alle aziende , misuratori di cassa e macchine per ufficio in genere. La mission di Systematica S.r.l. è quella di creare un valore superiore per i clienti, per i soci e i collaboratori .

I nostri Obiettivi della Qualità, per essere adeguatamente efficaci e consoni alla Norma di riferimento, devono essere :

- misurabili
- rilevanti per le diverse funzioni aziendali e facilmente osservabili

A questo scopo questa direzione insieme a tutti i suoi collaboratori, si impegna a:

- Capire a fondo i desideri e le aspettative dei clienti, attraverso processi e azioni che mirino a far sì che la qualità percepita sia corrispondente alla qualità realmente erogata.
- Garantire a tutti i livelli la consapevolezza dell'importanza di soddisfare i requisiti del cliente, assicurandosi che vengano identificati i suoi bisogni e che vengano superate le sue aspettative. Valutare in tempo reale qualsiasi riscontro ricevuto in modo da intervenire immediatamente ogni qualvolta si creino situazioni non conformi ai requisiti proposti.
- Analizzare periodicamente e criticamente tutta la struttura, per valutare se le azioni di cambiamento/miglioramento intraprese sono effettivamente efficaci e corrispondenti alla propria politica di miglioramento continuo rispettare, con correttezza e chiarezza , gli accordi stipulati col cliente, nella gestione dei prodotti e dei servizi forniti.
- Aprire il know-how acquisito facendo in modo che sia disponibile agli operatori interni, per rendere la conoscenza acquisita un bene al servizio di tutti e sviluppabile proprio grazie a tutti, costruendo insieme metodologie di lavoro sempre più utili ed efficaci per il cliente.
- Individuare le necessità formative e le disponibilità finanziarie necessarie per mantenere e migliorare il SGQ.
- Rispettare in pieno le Norme vigenti, ovunque ed in particolar modo in materia di sicurezza e di gestione delle risorse umane.
- Raccogliere ed esaminare periodicamente gli esiti della propria attività di formazione e sensibilizzare tutti i propri collaboratori affinché siano disposti a dare il massimo per il corretto funzionamento del Sistema di Qualità, per il miglioramento continuo e per la prevenzione dei problemi. Operare costantemente per creare in loro la consapevolezza dell'importanza di soddisfare i requisiti dei clienti.
- Valutare nel riesame della direzione la necessità di modificare il sistema, la politica e gli obiettivi per la qualità.
- Controllo e gestione delle Non Conformità di esecuzione, attraverso la loro sistematica registrazione e valutazione, prima durante e dopo l'esecuzione del servizio.
- Controllo e gestione dei Reclami del Cliente legati a non conformità documentali o di esecuzione.
- Controllo della soddisfazione del Cliente mediante la registrazione e valutazione dei Reclami del Cliente e verifica dell'efficacia delle azioni correttive correlate.
- Qualificazione di tutti i fornitori dell'Azienda.

Gli obiettivi sono posti dalla Direzione all'inizio di ogni esercizio e riguardano le aree direttamente ed indirettamente collegate al mercato. Gli obiettivi specifici ed i relativi indicatori misurabili con la specificazione dell'unità di misura sono esplicitati per ciascun processo interno, e per ciascuna area funzionale dell'Azienda, nelle relative procedure. Tali obiettivi sono riportati in un apposito documento, denominato "Indicatori" aggiornato periodicamente in sede di Riesame della Direzione e sono perseguiti attraverso specifiche **Strategie Aziendali**.

Data 28/03/2017

La Direzione Generale