Politica per la Qualità

Con l'implementazione di un Sistema Integrato Qualità e Sicurezza delle Informazioni Artificialy SA assume un impegno mediante il quale si prefigge di **assicurare la Qualità nelle attività di processo proprie nei tempi prestabiliti e pienamente rispondenti ai requisiti specificati contrattualmente, dalla documentazione tecnica, dagli accordi, dalle vigenti leggi e norme cogenti**. Quanto sopra allo scopo di soddisfare compiutamente le attese e le esigenze dei Clienti consolidando l'immagine di serietà e competenza che Artificialy SA si é costruita col tempo nel settore, nonché per sfruttare gli eventuali vantaggi aggiuntivi derivanti dal perfezionamento dell'organizzazione aziendale.

In relazione a ciò, i macro-obiettivi prefissati sono i seguenti:

OBIETTIVO 1: soddisfare il Cliente nelle attività di servizio mediante processi controllati;

OBIETTIVO 2: mantenimento dello "stile" aziendale in linea alle esigenze proprie del mercato;

OBIETTIVO 3: efficienza nell'organizzazione interna dei compiti e delle risorse;

OBIETTIVO 4: raggiungimento degli obiettivi economici e finanziari di periodo definiti a Budget;

OBIETTIVO 5: mantenimento della certificazione.

Questi obiettivi comportano un impegno ed un aggiornamento continuo sia nel modo di soddisfare le esigenze della Committenza, sia nell'adeguamento di tutti i processi propri dell'Azienda. Gli obiettivi indicati, infatti, non sono ovviamente realizzabili una volta per tutte, ma devono essere perseguiti con metodicità e costanza e con la consapevolezza che il progetto di miglioramento continuo richiede un atteggiamento positivo ed uno sforzo congiunto da parte di tutti i componenti l'organico aziendale. Il raggiungimento degli obiettivi sarà monitorato attraverso la costante rilevazione della soddisfazione dei clienti e attraverso l'analisi dei reclami. Inoltre, il raggiungimento e mantenimento degli obiettivi sarà perseguito **attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli**.

É indubbio, tuttavia, che il proposito di offrire dei servizi sempre più idonei e specifici al fine di evidenziare maggiori vantaggi e garanzie in termini di Qualità, conformità e affidabilità, potrà essere di beneficio anche per Artificialy SA a livello di riduzione di costi, sprechi e disservizi (costi della "non-qualità"). In questo senso, il rapporto continuativo con l'ente prescelto per la certificazione costituirà un ulteriore motivo di stimolo, ragion per cui l'ottenimento della certificazione di qualità costituisce un obiettivo implicito da mantenere implementandolo negli anni a venire.

Per rendere tangibili gli obiettivi sopra elencati Artificialy SA, oltre a rendere disponibili le necessarie risorse, **stabilirà degli indici di raffronto che, analizzati in sede di riunione del Riesame del SGI consentiranno di valutare nel medio periodo i miglioramenti/benefici derivanti dall'applicazione del SGI, sia a livello aziendale che a vantaggio dei clienti.** In conseguenza di tale analisi, **Artificialy SA emette un documento annuale, nel quale indica gli obiettivi per il periodo successivo, ovvero per l'anno che intercorre tra due riunioni di riesame ordinarie consecutive. Tale documento viene reso noto a tutto il personale aziendale affinché possa partecipare, per competenza, al raggiungimento degli obiettivi in esso prefissati.**

In particolare:

- per gli obiettivi 1) e 2) vengono tenuti in considerazione e analizzati in sintesi:
    - i giudizi dei clienti in merito ai servizi forniti;
    - i reclami dei clienti (come numero e tipologia);
    - i costi sostenuti per la risoluzione dei reclami e delle NC.
- per gli obiettivi 3) e 5) la Direzione, con il supporto di RGQSI, verifica lo stato di fatto della propria organizzazione con frequenza prestabilita, analizzando opportuni parametri indicatori dell'effettiva applicazione del SGI e delle procedure documentate;
- per l'obiettivo 4) la Direzione verifica con frequenza stabilita i dati contabili di ogni commessa e quelli generali.

Le informazioni di ritorno saranno utilizzate per l'impostazione di piani di miglioramento adeguati, nonché come spunto oggettivo per gli aggiornamenti:

a) della Politica in sede di riunione di riesame;

b) delle attrezzature, delle risorse e capacità che possono essere necessarie per conseguire la Qualità richiesta;

c) della compatibilità tra le attività svolte e le procedure documentate applicabili;

d) delle tecniche di controllo della Qualità, incluso lo sviluppo di nuove procedure e strumentazioni;

e) delle esigenze di misurazioni strumentali per assicurare lo stato effettivo della Qualità dei servizi forniti;

f) delle esigenze di ulteriori verifiche a carico dei processi aziendali e/o dei servizi;

g) della procedura d'identificazione e preparazione dei documenti di registrazione della qualità.