

 		D_100 Rev. 0 del 22/09/20
	POLITICA DELLA QUALITA'	Pagina 1 di 1

La Politica della Qualità di F.O.R.I.A si ispira alla mission aziendale: Fornire ai propri clienti servizi di alta Qualità superando le loro aspettative con servizi innovativi.

F.O.R.I.A intende sviluppare e mantenere, attraverso il miglioramento continuo, un sistema di gestione all'interno della propria azienda; è consapevole che l'organizzazione ottimale delle risorse finanziarie ed umane, valorizzate nel lavoro di gruppo, possa garantire il rispetto degli impegni presi e il contenimento dei costi, attraverso l'efficacia e l'efficienza dei processi e del sistema di gestione nell'ottica della piena SODDISFAZIONE DELLE PARTI INTERESSATE laddove per parti interessate si intende il cittadino, l'Ente pubblico, l'impresa privata, gli organi ed il personale di F.O.R.I.A considerando che ogni dipendente è responsabile della qualità del proprio lavoro e TUTTI ne sono protagonisti

F.O.R.I.A ha anche adottato tutte le precauzioni e le procedure per escludere ogni situazione di conflitto di interessi e garantire la massima competenza ed efficacia dei propri operatori.

L'operativa dell'azienda e dei suoi dipendenti è volta a perseguire una continua azione di miglioramento continuo e di ricerca dell'eccellenza dei processi e dei servizi ponendo la sua attenzione nei seguenti aspetti:

Qualità

- ✓ Mantenere tutte le funzioni al funzionamento ed al mantenimento del sistema di gestione, favorendo il coinvolgimento continuo del personale garantendo una familiarizzazione con tutta la documentazione e con i meccanismi di funzionamento del sistema Qualità
- ✓ Fornire risultati accurati ed utilizzare i metodi appropriati
- ✓ Rispettare le tempistiche
- ✓ Effettuare un monitoraggio continuo sull'efficacia dell'intero processo analitico
- ✓ Assicurare il rispetto delle leggi e norme in materia di sicurezza e rispetto ambientale in modo da garantire la sicurezza dei dipendenti, degli utilizzatori ed il rispetto dell'ambiente;
- ✓ Mantenere l'impegno all'ottenimento, mantenimento, rinnovo ed eventuali estensioni di accreditamento

Personale

- ✓ Utilizzare personale con adeguata preparazione professionalità e competenza
- ✓ Accrescere e mantenere allineate allo sviluppo del processo tecnologico le conoscenze aziendali, adeguare la professionalità dei dipendenti ai compiti derivanti dalle politiche e dagli obiettivi definiti dalla Direzione mettendo a disposizione le risorse occorrenti
- ✓ Programmare delle formazioni per accrescere le competenze tecniche del personale
- ✓ garantire un sistema di comunicazione efficace al fine di assicurare un coinvolgimento positivo del personale ed un ambiente di lavoro disteso e consapevole delle responsabilità e dei risultati

Attenzione al Cliente

- ✓ Ottenere un elevato livello di soddisfacimento del Cliente, attraverso la qualità dei servizi offerti.
- ✓ Perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni nei confronti del Cliente mediante una sensibile attenzione alle segnalazioni provenienti da dati di ritorno da clienti, reclami, risultati di inchieste sulla soddisfazione del cliente e del mercato, dati delle attività di assistenza e dalle azioni correttive intraprese e dei loro risultati, con una costante valutazione del progresso tecnologico nei settori di competenza;
- ✓ Perseguire la continua ottimizzazione dei processi in modo da mantenere costantemente un elevato livello di qualità ed efficienza, assicurando il giusto rapporto qualità/prezzo al Cliente;

Imparzialità ed Indipendenza

- ✓ Mantenere in tutte le attività svolte l'attenzione a:
 - Correttezza e rispetto della legge in tutte le attività
 - Attenzione alla sicurezza sul lavoro e alla protezione sull'ambiente
- ✓ Analizzare aspetti legati ad imparzialità, indipendenza, e riservatezza tramite:
 - Aggiornamento continuo dell'analisi dei rischi
 - Sottoscrizione a dichiarazioni di riservatezza
 -

L'imparzialità e l'indipendenza rappresentano dei prerequisiti fondamentali per le attività di F.O.R.I.A ai quali la Direzione attribuisce il massimo livello di attenzione sia nella politica commerciale che nella attività di frequente riesame al fine di individuare ogni possibile insidia.

Tutto il personale ed i collaboratori sono chiamati ad avere lo stesso livello di attenzione sulla imparzialità

La Direzione

Giovanni Di Falco